

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 005/2023- CRECI/CE**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO N° 41.213/2023**

**ORIGEM DA LICITAÇÃO:** CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS DO CEARÁ - 15ª REGIAO/CE.

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO E LOCAÇÃO DE SOFTWARE DE SERVIÇOS TÉCNICOS E ESPECIALIZADOS DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA E AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS PROFISSIONAIS LIBERAIS, AS EMPRESAS IMOBILIÁRIAS E A SOCIEDADE, INCLUINDO: CENTRAL DE CADASTRO DE CONTATOS ATRAVÉS DE TELEFONE, E-MAILS, WHATSAPP, REDES SOCIAIS, COM INTEGRAÇÃO AOS SISTEMAS ATUAIS DE GESTÃO ADMINISTRATIVA; IMPLANTAÇÃO DE CENTRAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS (COLABORADORES) E EXTERNOS (CORRETORES DE IMÓVEIS E SOCIEDADE) QUE BUSQUEM ATENDIMENTO DO CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS DO ESTADO DO CEARÁ – CE.

**TIPO DE LICITAÇÃO:** MENOR PREÇO GLOBAL

O	<b>LOCAL DO PREGÃO:</b>	<a href="http://www.bllcompras.org.br">www.bllcompras.org.br</a> <a href="http://www.bllcompras.org.br/">http://www.bllcompras.org.br/</a> " Acesso Identificado no link -licitações"
t	<b>Início do recebimento das propostas</b>	02 de maio de 2023 às 08h00min
i	<b>Fim do recebimento das propostas</b>	15 de maio de 2023 às 08h00min
t		
u	<b>SESSÃO DE DISPUTA DE LANCES:</b>	15 de maio de 2023 às 10h00min
l		
a	<b>HORÁRIO:</b>	Horário de Brasília
r		
d	<b>MODO DE DISPUTA:</b>	Aberto e Fechado
a		

origem desta licitação torna público, para conhecimento dos interessados, que a Pregoeira, Márcia Fernanda Muxió dos Santos Alves, nomeada pela Portaria n° 084/2022, de 24 de Fevereiro de 2022, juntado ao processo administrativo de que trata esta licitação, receberá e abrirá no horário, data e local acima indicado, as **PROPOSTAS DE PREÇOS e DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, referentes à licitação objeto deste instrumento, para a escolha da proposta mais vantajosa, objetivando a aquisição do objeto desta licitação, observadas as normas e condições do presente Edital e as disposições contidas nos termos da Lei n° 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n° 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto n° 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto n° 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SLTI/MP n° 01, de 19 de janeiro de 2010, da Instrução Normativa SEGES/MP n° 03, de 26 de abril, de 2018, da Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei n° 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto n° 8.538, de 06 de outubro de 2015, Lei Complementar 147, de 7 de agosto de 2014, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993. Nesta licitação serão encontradas palavras, siglas e abreviaturas com os mesmos significados, conforme abaixo:

- 1. LICITAÇÃO:** O procedimento de que trata o presente edital;
- 2. LICITANTE:** Pessoa jurídica que participa desta licitação;
- 3. HABILITAÇÃO:** Verificação atualizada da situação jurídica, qualificação técnica e econômico-financeira e regularidade fiscal e trabalhista que seja exigida neste edital, do vencedor da fase de proposta de preços;
- 4. ADJUDICATÁRIA:** Pessoa jurídica vencedora da licitação, à qual será adjudicado o seu objeto;
- 5. CONTRATANTE:** O Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Ceará que é signatário do instrumento contratual;

6. **CONTRATADA:** Pessoa jurídica a qual foi adjudicado o objeto desta licitação e é signatária do contrato com a Administração Pública;
7. **PREGOEIRO:** Servidor(a) ou nomeado, designado por ato do Presidente do CRECI/CE, que realizará os procedimentos de recebimento das propostas de preços e da documentação de habilitação, abertura, condução dos procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta ou do lance de menor preço, adjudicação, quando não houver recurso, elaboração da ata, condução dos trabalhos da equipe de apoio e recebimento de impugnação ao edital e recursos contra seus atos;
8. **EQUIPE DE APOIO:** Equipe designada por ato do titular do Presidente do CRECI/CE, formada por, no mínimo, 02 (dois) servidores que prestarão a necessária assistência ao Pregoeiro durante a realização do pregão;
9. **AUTORIDADE SUPERIOR:** É o titular do órgão ou entidade de origem desta licitação, incumbido de definir o objeto da licitação, elaborar seu termo de referência, orçamento e instrumento convocatório, decidir sobre impugnação ao edital, determinar a abertura da licitação, decidir os recursos contra atos do Pregoeiro, adjudicar o objeto ao vencedor, no caso de interposição de recurso, homologar o resultado da licitação por meio eletrônico e promover a celebração do contrato;
10. **CRECI/CE:** Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Ceará;
11. **ÓRGÃO PROVEDOR DO SISTEMA:** Bolsa de Licitações do Brasil - BLL, entidade conveniada com o CRECI/CE mediante Termo de Apoio Técnico-Operacional.

## 1 - DO OBJETO

- 1.1 – A presente licitação tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO E LOCAÇÃO DE SOFTWARE DE SERVIÇOS TÉCNICOS E ESPECIALIZADOS DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA E AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS PROFISSIONAIS LIBERAIS, AS EMPRESAS IMOBILIÁRIAS E A SOCIEDADE, INCLUINDO: CENTRAL DE CADASTRO DE CONTATOS ATRAVÉS DE TELEFONE, E-MAILS, WHATSAPP, REDES SOCIAIS, COM INTEGRAÇÃO AOS SISTEMAS ATUAIS DE GESTÃO ADMINISTRATIVA; IMPLANTAÇÃO DE CENTRAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS (COLABORADORES) E EXTERNOS (CORRETORES DE IMÓVEIS E SOCIEDADE) QUE BUSQUEM ATENDIMENTO DO CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS DO ESTADO DO CEARÁ – CE.**
- 1.2 – O critério de julgamento adotado será o menor preço **GLOBAL do Lote**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.
- 1.3 – A licitação será realizada em lote único, formados por 02 (dois) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.
- 1.4 – Compõem o presente Edital, os seguintes anexos:

ANEXO I- TERMO DE REFERENCIA DO OBJETO (ESPECIFICAÇÕES DOS ITENS)

ANEXO II – MODELO DE CARTA PROPOSTA

ANEXO III - MINUTA DE DECLARAÇÃO (ART. 27, INCISO V, DA LEI FEDERAL Nº 8.666/93 E INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL);

ANEXO IV – TERMO DE ADESÃO AO SISTEMA ELETRÔNICO DE LICITAÇÕES DA BOLSA DE LICITAÇÕES E LEILÕES DO BRASIL - BLL; E

ANEXO – V – MINUTA DO CONTRATO

## 2 - DA PARTICIPAÇÃO, DO CREDENCIAMENTO E DA DECLARAÇÃO

- 2.1 - Poderão participar desta licitação pessoa jurídica sob a denominação de sociedades empresárias (sociedades em nome coletivo, em comandita simples, em comandita por ações, anônima e limitada) e de sociedades simples, associações e fundações, regularmente estabelecidas neste País, cadastrados ou não no Cadastro de Fornecedores do CRECI/CE e que satisfaçam a todas as condições da legislação em vigor, deste edital, inclusive tendo seus objetivos sociais, compatíveis com o objeto da licitação e previamente credenciadas perante a Bolsa de Licitações Brasil - BLL, até 01 (um) dia antes da data de realização do pregão, mediante atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível do representante credenciado ou operador da corretora de mercadorias, quando for o caso, e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horários estabelecidos neste edital.

2.1.1 - Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou da desconexão do seu representante;

2.1.2 - Quaisquer dúvidas em relação ao acesso no sistema operacional poderão ser esclarecidas pelo número (41) 3042-9909 ou ainda através de uma corretora de mercadorias associada. A relação completa das corretoras de mercadorias vinculadas a Bolsa de Licitações do Brasil - BLL - poderá ser obtida no site <http://www.bllcompras.org.br/www.bllcompras.org.br>, acesso "corretoras".

2.1.3 - Para participar do pregão o interessado deverá previamente se credenciar junto a Bolsa de Licitações do Brasil - BLL, provedora do sistema, através de corretora de mercadorias associada ou diretamente no site da Bolsa. O licitante deverá estar credenciado, através da corretora de mercadorias associada à Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL por ele indicada, junto à respectiva CRO - Central Regional de Operações da Bolsa de Licitações do Brasil - BLL.

2.1.4 - O cadastramento do licitante deverá ser requerido acompanhado dos seguintes documentos:

- a) Instrumento particular de mandato, outorgando à corretora associada, por meio de seu operador devidamente credenciado junto à Bolsa de Licitações do Brasil - BLL, poderes específicos de sua representação no pregão.
- b) Declaração de fato superveniente impeditivo de habilitação.

2.2 - O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

2.3 - Poderão participar desta Licitação:

- a) toda e qualquer pessoa jurídica IDÔNEA e cuja natureza seja compatível com o objeto licitado;
- b) Que seja regularmente estabelecida no País;
- c) Que satisfaça todas as exigências, especificações e normas contidas neste Edital e em seus Anexos.

2.4 - É vedada a participação de empresa em forma de consórcios ou grupos de empresas.

2.5 - É vedada a participação de cooperativas, visto serem os serviços, por sua própria natureza, caracterizados como estado de subordinação. O Ministério Público do Trabalho, a União e a Justiça do Trabalho, através do Termo de Conciliação Judicial, homologado pelo juízo da 20ª Vara do Trabalho, se manifestou neste sentido, sendo ainda este entendimento respaldado pelo Tribunal de Contas da União nas decisões 1.590/04 TCU-PLENÁRIO e 1.815/04 TCU-PLENÁRIO;

2.6 - Não poderá participar da licitação a empresa que estiver sob falência, concordata, concurso de credores, dissolução, cisão, liquidação, recuperação judicial ou esteja suspensa de licitar com a Administração e/ou declarada inidônea pela Administração Pública.

2.7 - É vedado ao servidor dos órgãos e entidades do CRECI/CE participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, dos procedimentos licitatórios disciplinados pela Lei nº 10.520/2002.

2.8 - Não poderão participar desta licitação pessoas jurídicas declaradas inidôneas e impedidas de contratar com a Administração Federal, Estadual e Municipal, bem como aquelas que não tenham providenciado o credenciamento prévio na Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL.

2.9 - Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar este edital diante de alguma irregularidade, devendo protocolar o pedido até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas no endereço Rua PE. Luís Figueira, 324 - Aldeota, Fortaleza-CE, CEP: 60.150-120, devendo o Pregoeiro encaminhar à autoridade superior para decidir sobre a petição no prazo de 24 horas, a contar da hora do recebimento do ato que a tenha motivado.

2.10 - O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

2.11 - Incumbirá ainda ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

2.12 - O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases, através do Sistema de Pregão Eletrônico (licitações) da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL.

2.13 - Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro designado, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitações" constante da página eletrônica da Bolsa de Licitações do Brasil - BLL: [www.bllcompras.org.br](http://www.bllcompras.org.br)

2.14 - As empresas, pessoas físicas ou jurídicas e as sociedades simples interessadas deverão nomear através do instrumento de mandato previsto no item 2.1.4 "a", com firma reconhecida, operador devidamente credenciado em qualquer corretora de mercadorias associada à Bolsa de Licitações do Brasil - BLL, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no site: [www.bllcompras.org.br](http://www.bllcompras.org.br);

2.15 - A participação do licitante no pregão eletrônico se dará exclusivamente por meio de corretora contratada para representá-lo, a qual deverá manifestar, por meio de seu operador designado, em campo próprio do sistema, pleno conhecimento, aceitação e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

2.16 - O acesso do operador ao pregão, para efeito de encaminhamento de proposta de preço e lances sucessivos de preços, em nome do licitante, somente se dará mediante prévia definição de senha privativa.

2.17 - A chave de identificação e a senha dos operadores poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa da Bolsa de Licitações do Brasil - BLL;

2.18 - É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a Bolsa de Licitações do Brasil - BLL a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

2.19 - A licitante deverá promover a sua inscrição e credenciamento diretamente no site da Bolsa ou através de uma corretora de mercadorias associada. No caso de optar pelo credenciamento por corretora, a relação completa daquelas vinculadas a Bolsa de Licitações do Brasil - BLL, poderá ser obtida no site [www.bll.orgcompras.org.br](http://www.bll.orgcompras.org.br)- acesso "corretoras" até no mínimo 01 (uma) hora antes do horário fixado no edital para o recebimento das propostas.

2.20 - O custo de operacionalização e uso do sistema ficará a cargo do licitante que pagará a Bolsa de Licitações do Brasil - BLL, provedora do sistema eletrônico, o equivalente aos custos pela utilização dos recursos de tecnologia da informação, consoante tabela fornecida emitida pela entidade;

2.21 - A taxa de utilização de Sistema constitui receita exclusiva da Bolsa para ressarcimento dos custos de desenvolvimento, atualização e manutenção do Sistema e não representa emolumentos ou tarifação pela prestação de serviços, nos termos do artigo 5º, inciso III, da Lei n.º 10.520/2002;

2.22 - As corretoras que participarem como representantes de licitantes perante o Sistema poderão negociar livremente a cobrança de outros valores a título de corretagem pelos serviços prestados.

2.23 - As pessoas jurídicas ou firmas individuais interessadas deverão nomear, através do instrumento de mandato, 2.1.4 "a", com firma reconhecida, operador devidamente credenciado em qualquer corretora de mercadorias associada à Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no site: [www.bllcompras.org.br](http://www.bllcompras.org.br);

2.24 - O licitante deverá promover a sua inscrição e credenciamento para participar do pregão, diretamente ou através de corretora de mercadorias associada à Bolsa de Licitações do Brasil - BLL por ele indicada, junto à respectiva CRO - Central Regional de Operações da Bolsa de Licitações do Brasil - BLL, até o horário fixado no edital para inscrição e cadastramento.

### **3- DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

3.1 - O licitante deverá encaminhar anexando sua proposta de preços, em formulário eletrônico específico, consignando o preço unitário e total do item incluídos todos os custos diretos e indiretos de acordo com o especificado neste Edital.

3.2 - No preenchimento da proposta eletrônica deverão obrigatoriamente ser informadas, no campo próprio, as DESCRIÇÕES/ESPECIFICAÇÕES dos serviços ofertados.

3.3 - A descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

3.4 - A inserção de arquivos contendo as INFORMAÇÕES das EMPRESAS neste campo implicará na desclassificação imediata da mesma.

3.5 - Prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias.

3.6 - O licitante deverá informar a condição de microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP) que faz jus ao tratamento diferenciado da Lei Complementar nº123, de 2006, ou cooperativa de que trata o artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, no ato do envio da proposta, por intermédio de funcionalidade disponível no sistema eletrônico do [Bll.org.br](http://Bll.org.br). Cujas a autenticidade poderá ser verificada no portal do

empreendedor do governo federal (<https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor/>), após identificação do ganhador.

*Observação: A Carta Proposta deverá ser anexada junto ao sistema da Bolsa de Licitações do Brasil - BLL, sob pena de desclassificação.*

#### **ORIENTAÇÃO SOBRE A ELABORAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS ESCRITAS:**

- a) Será desclassificada a proposta com quantitativo de item inferior ao determinado pelo edital.
- b) Na cotação do preço unitário, será admitido o fracionamento do centavo somente no caso da determinação da expressão monetária de valores que necessitem da avaliação de grandezas inferiores ao centavo, sendo as razões resultantes desprezadas ao final dos cálculos.
- c) Nos preços propostos já estarão incluídas as despesas referentes aos custos de operacionalização do sistema eletrônico, frete, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos serviços, incluindo o espaço de armazenamento do arquivo digital/banco de dados ilimitado e demais ônus atinentes à entrega do objeto.

#### **4 - DOS LANCES E MODO DE DISPUTA**

- 4.1 - Os lances serão apresentados exclusivamente por meio do sistema eletrônico e serão apreciados em face do **VALOR GLOBAL** por lote.
- 4.2 - Participarão da etapa de lances exclusivamente os licitantes que tenham atendido às especificações técnicas e demais requisitos constantes do ANEXO I do edital, excetuando-se preço, cuja análise será após a conclusão da fase de lances.
- 4.3 - Os lances serão apresentados de forma sucessiva e em preços distintos e decrescentes.
- 4.4 - Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 4.5 - O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 4.6 - Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.
- 4.7 - O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 4.8 - No modo de disputa aberto e fechado, de que trata o inciso II do caput do art. 31 do Decreto nº 10.024 de 20 de setembro de 2019, a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de quinze minutos.
  - 4.8.1-Encerrado o prazo previsto no caput, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
  - 4.8.2-Encerrado o prazo, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
  - 4.8.3-Na ausência de, no mínimo, três ofertas, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
  - 4.8.4-Encerrados os prazos, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
  - 4.8.5-Na ausência de lance final e fechado classificado, 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, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa.
  - 4.8.6-Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.

## 5- DA HABILITAÇÃO

5.1 - Para se habilitarem nesta licitação, os interessados deverão apresentar a documentação abaixo, na forma eletrônica, na plataforma BII, juntamente com a proposta.

5.2- Caso na autenticação conste expressamente que a mesma se refere ao verso e ao anverso do documento, a exigência referente à autenticação de todas as faces do documento fica sem validade.

5.3 - No caso de licitação com objeto dividido em mais de um lote o licitante deverá enviar via e-mail apenas uma vez toda a documentação exigida no edital, e esta será pertinente ao lote ou a todos os lotes cotados pelo licitante.

5.4 - Caso o documento apresentado seja expedido por instituição que legalmente e com regularidade permita a sua emissão e consulta pela Internet, o Pregoeiro poderá verificar a autenticidade deste através de consulta junto ao respectivo site.

5.5 - Para a habilitação jurídica e qualificação técnica, o licitante deverá, nos documentos exigidos neste instrumento convocatório, demonstrar a compatibilidade dos seus objetivos sociais com o objeto da licitação.

5.6 - O Certificado de Registro Cadastral poderá ser apresentado por licitante inscrito no Cadastro de Fornecedores do CRECI/CE, que substituirá os documentos referentes à habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal que sejam exigidos neste edital, desde que, quando da verificação pelo Pregoeiro, seja constatado que a documentação exigida esteja devidamente regular, dentro do prazo de validade previsto para este certame e disponível no arquivo e controles do competente Cadastro.

5.7- Caso o documento apresentado seja expedido por instituição pública que esteja com seu funcionamento paralisado no dia da abertura da sessão pública, a licitante deverá, sob pena de ser inabilitada, apresentar, o referido documento, constando o termo final de seu período de validade coincidindo com o período da paralisação e deverá, quando do término da paralisação, sob pena de ser inabilitado supervenientemente, enviar o documento à Comissão nas condições de autenticação do item 5.1, para que seja pensado ao processo de licitação.

5.8- 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:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis)); recomendação dada pelo TCU por meio de Acórdão nº 1793/2011-Plenário;

b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)), recomendação dada pelo TCU por meio de Acórdão nº 1793/2011-Plenário;

c) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidas pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

5.9- Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

5.10- 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.

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

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

5.10.3- O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

5.11- Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

5.12- No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência de 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.

## 6 - DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

### 6.1 – RELATIVA À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

6.1.1 - Cópia da Cédula de Identidade do representante legal da Empresa;

6.1.2 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e todos os aditivos, devidamente registrados na Junta Comercial da sede da licitante, em se tratando de sociedades comerciais ou o Registro Comercial em caso de empresa individual, e no caso de sociedade por ações, acompanhado da ata da assembléia que elegeu seus atuais administradores. Em se tratando de sociedades civis, inscrição do ato constitutivo, acompanhado de prova da diretoria em exercício.

6.1.3 - Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

### 6.2- REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

6.2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

6.2.2 - Prova de regularidade fiscal junto à Fazenda Federal do domicílio ou sede do licitante. A comprovação de regularidade para com a Fazenda Federal deverá ser feita através da certidão conjunta emitida pela Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), abrangendo as contribuições ao INSS;

6.2.3 - Prova de regularidade fiscal junto à Fazenda Estadual de seu domicílio ou sede do licitante;

6.2.4 - Prova de regularidade fiscal junto à Fazenda Municipal de seu domicílio ou sede do licitante;

6.2.5 - Prova de regularidade fiscal junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

6.2.6 - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa;

a) As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição;

b) Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Comissão de Pregões, para a regularização da documentação e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, conforme os ditames da Lei Complementar 123/2006 alterada pela Lei Complementar 147/2014;

c) A não-regularização da documentação, no prazo estabelecido, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81, da Lei no 8.666/93, sendo facultado a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou a revogação da licitação, ou item, conforme o caso.

### 6.3 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

6.3.1 – Certidão negativa de falência, concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

6.3.2 – 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;

6.3.2.1 – 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;

6.3.3 – A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Total}}$$

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC = Ativo Circulante  
Passivo Circulante

6.3.4 – As empresas que apresentem 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 Administração, e, a critério da autoridade competente, o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

#### **6.4 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

6.4.1 - Atestado de desempenho anterior fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

#### **6.5- OUTRAS EXIGÊNCIAS:**

6.5.1- Declaração expressa, conforme modelo do Anexo III, de que:

- a) atende ao disposto no Art. 7º, inciso XXXIII da CF/88;
- b) integral concordância com os termos deste edital e seus anexos;
- c) sob as penalidades cabíveis, de inexistência de fato superveniente impeditivo da habilitação, ficando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, conforme modelo constante dos Anexos deste edital (art.32, § 2º, da Lei n.º 8.666/93).

#### **6.6- ORIENTAÇÕES SOBRE A FASE DE HABILITAÇÃO:**

6.6.1 - Os documentos referentes à regularidade fiscal deverão apresentar igualdade de CNPJ, ressalvando-se aquele que o próprio órgão emissor declara expressamente no referido documento que ele é válido para todos os estabelecimentos-sede e filiais - da licitante.

6.6.2 - Caso haja documentos redigidos em idioma estrangeiro, os mesmos somente serão considerados se forem acompanhados da versão em português firmada por tradutor juramentado.

6.6.3 - Somente serão aceitos os documentos enviados imediatamente via e-mail, não sendo admitido posteriormente, o recebimento pela Pregoeira de qualquer outro documento, nem permitido à licitante fazer qualquer adendo aos entregues a Pregoeira, exceto os originais ou cópias autenticadas dos documentos enviados via e-mail;

6.6.4 As certidões de comprovação de regularidade, bem como as de falência e concordata, caso exigidas neste edital, que não apresentarem expressamente o seu período de validade, deverão ter sido emitidas nos 30 (trinta) dias anteriores à data de abertura da sessão.

6.6.5 A Pregoeira poderá, também, solicitar originais de documentos, para fim de verificação, sendo o licitante obrigado a apresentá-los no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação, sob pena de, não o fazendo, ser inabilitada.

### **7- DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

7.1 - O credenciamento prévio na Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil – BLL deverá ser providenciado até 01 (um) dia antes da data e hora de apresentação das propostas constante do preâmbulo deste edital. No horário e data ali mencionados, o licitante apresentará declaração, constando o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital, incluindo aquelas que não estejam contempladas pela regularidade perante o Cadastro de Fornecedores do CRECI/CE.

7.2 - A partir da hora e data previstos no Edital, será aberta a sessão pública do pregão eletrônico pela Pregoeira com a divulgação das propostas de preços recebidas, analisadas a conformidade das mesmas com as especificações técnicas e demais exigências constantes do edital, excetuando-se a análise de preços, que dar-se-á posteriormente, decidindo motivadamente a respeito, e procedendo a classificação exclusivamente daquelas que tenham atendido às exigências deste edital.

7.4 - No caso de desconexão com a Pregoeira, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando a Pregoeira, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados;

- 7.5 - Quando a desconexão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos operadores representantes dos participantes, através de mensagem eletrônica (e-mail) divulgando data e hora da reabertura da sessão;
- 7.6 - O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances;
- 7.7 - Devido à imprevisão de tempo extra, as Empresas participantes deverão estimar o seu valor mínimo de lance a ser ofertado, evitando assim, cálculos de última hora, que poderá resultar em uma disputa frustrada por falta de tempo hábil;
- 7.8 - Facultativamente, o Pregoeiro poderá encerrar a sessão pública mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequente transcurso do prazo de trinta minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances. Neste caso, antes de anunciar o vencedor, a Pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação;
- 7.9 - O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pela Pregoeira acerca da aceitação do lance de menor valor;
- 7.10 - A desistência de apresentação de lance por parte de licitante convocado pela Pregoeira implica na exclusão do mesmo da etapa de lances e na manutenção do último preço apresentado por ele, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.11 - Caso não se realizem lances, a Pregoeira poderá negociar diretamente com o licitante classificado em 1º lugar para que seja obtido preço melhor.
- 7.12 - Declarada encerrada, a etapa de lances, a Pregoeira verificará a aceitabilidade das ofertas no que se refere à exequibilidade do valor e classificará as propostas na ordem crescente dos valores ofertados.
- 7.13 Quando for constatado o empate, conforme estabelece os Artigos 44 e 45 da Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006, a Pregoeira aplicará os critérios para desempate em favor da microempresa ou empresa de pequeno porte, da seguinte forma:
- 7.13.1 - Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço.
- 7.13.2 - Para efeito do disposto no 7.13.1, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:
- I - a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo de cinco minutos, sob pena de preclusão, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
- II - Não ocorrendo à contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso I deste item, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do item 7.13.1 deste Edital, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito, também todos no prazo de cinco minutos cada, sob pena de preclusão;
- III - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos no item 7.13.1 deste Edital, será realizado sorteio para definir aquele que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.13.3 - Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no item 7.13.2 deste Edital, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- 7.13.4 - O disposto no item 7.13.2 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 7.14 - Após o desempate, poderá a Pregoeira ainda negociar um melhor preço caso ela não atinja o valor de referência definido pela administração pública.
- 7.15 - A documentação de habilitação e proposta de preços escrita (consolidada) do licitante classificado em 1º lugar deverá ser enviada para o e-mail [colic@creci-ce.gov.br](mailto:colic@creci-ce.gov.br) / [licitacao@creci-ce.gov.br](mailto:licitacao@creci-ce.gov.br), no limite de 120 (cento e vinte) minutos, após o recebimento a Pregoeira verificará a conformidade dos documentos enviados com as exigências do edital.
- 7.15.1 - Posteriormente, os mesmos documentos de habilitação da Empresa vencedora deverão ser encaminhados em originais ou cópias autenticadas, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da data da sessão pública virtual, juntamente com a proposta de preços escrita (consolidada), que deverá conter os valores oferecidos após a etapa de lances, em 01 (uma) via, rubricada em todas as folhas e a última assinada pelo Representante Legal da Empresa citado nos documentos de habilitação, em linguagem concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, contendo Razão Social, CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica,

Inscrição Estadual, endereço completo, número de telefone, em envelopes colados e identificados com o número do pregão e órgão de origem, para a sede da Comissão Permanente de Licitações do CRECI/CE, localizada na Rua PE. Luís Figueira, 324 – Aldeota, Fortaleza-CE, CEP: 60.150-120 ou via email.

7.15.2 - O não cumprimento da entrega da documentação de habilitação e proposta de preços, dentro do prazo acima estabelecido, acarretará desclassificação/inabilitação, sendo convocado o licitante subsequente, e assim sucessivamente, observada a ordem de classificação.

7.16 - Caso o licitante tenha apresentado o Certificado de Contrato Cadastral em substituição de documento pertinente à habilitação jurídica ou qualificação econômico-financeira ou regularidade fiscal, o Pregoeiro verificará, de imediato, junto ao Cadastro do CRECI/CE, se a documentação do licitante se encontra devidamente regular.

7.17 - Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor, e os presentes à sessão serão comunicados.

7.18 - Caso o licitante desatenda às exigências de habilitação, o Pregoeiro solicitará os documentos de habilitação do licitante classificado em 2º lugar - que deverá encaminhá-los imediatamente via email, na mesma forma, e, assim sucessivamente, até a apuração de um que atenda ao edital, podendo ainda a Pregoeira negociar diretamente com este, para que seja obtido preço melhor, sendo o mesmo declarado vencedor do certame.

7.19 - Em seguida, a Pregoeira solicitará dos licitantes a manifestação sobre a intenção de interpor recurso. Caso todos os licitantes declinem desse direito, a Pregoeiro adjudicará o objeto ao vencedor; havendo manifestação de recurso, esta será feita com Contrato em ata da síntese das razões do recorrente.

7.20 - A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito ao recurso. Assim, a Pregoeira adjudicará o objeto ao vencedor e a Autoridade Superior homologará a adjudicação.

7.21 - O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

7.22 - Decididos os recursos a Autoridade Superior homologará o julgamento do pregão e adjudicará o objeto ao vencedor.

7.23 - Caso a Autoridade Superior, não esteja conectada para homologação e/ou adjudicação, a sessão será suspensa e a qualquer momento esses atos serão procedidos, devendo os interessados consultarem o sistema.

7.24 - O Pregoeiro é facultado suspender qualquer sessão mediante motivo devidamente justificado e marcar sua reabertura para outra ocasião, fazendo constar esta decisão na ata dos trabalhos.

7.25 - A Pregoeiro poderá, para analisar as propostas de preços, os documentos de habilitação e outros documentos, solicitar pareceres técnicos e suspender a sessão para realizar diligências a fim de obter melhores subsídios para as suas decisões.

7.26 - Todos os procedimentos da Pregoeira e dos licitantes durante as sessões serão registrados em ata divulgada no sistema eletrônico, inclusive a indicação do licitante vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão.

7.27 - Caso o licitante vencedor se recuse injustificadamente a assinar o contrato ou não apresente situação regular, no ato da assinatura do mesmo, a autoridade superior deverá extinguir os efeitos da homologação e da adjudicação através do ato de rescisão e retornará os autos do processo a Pregoeira.

7.28 - A Pregoeira retornará às atividades de seleção de melhor proposta e convocará outro licitante, observada a ordem de qualificação e classificação, para verificar as suas condições de habilitação e celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

7.29 - No caso de decretação de feriado que coincida com a data designada para entrega das propostas esta licitação realizar-se-á no primeiro dia útil subsequente, na mesma hora e mesmo local, podendo, no entanto, a Pregoeira definir outra data, e horário, fazendo a publicação e divulgação na mesma forma adotada inicialmente.

## **8- DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS ESCRITAS E DOS LANCES**

8.1 - Será considerado vencedor o licitante que, classificado e qualificado, tendo participado da etapa de lances, se houver, apresente o **MENOR PREÇO POR LOTE E ATENDA ÀS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO DESTE EDITAL.**

8.2 - Não serão levadas em consideração, vantagens não previstas neste edital.

8.3 - Serão desclassificadas, preliminarmente, para a etapa de lances, as propostas de preços escritas que:

a) não atendam às exigências referentes ao objeto e demais disposições deste edital, excetuando-se os preços, cuja análise dar-se-á posteriormente.

8.4 - Serão desclassificados na fase de lances, os licitantes qualificados que apresentem preços manifestamente inexequíveis.

8.5 - O resultado da licitação será divulgado através de sessão pública pelo sistema eletrônico e por publicação no D.O.U.

## **9 - DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA VENCEDORA**

9.1 - Fornecer o objeto do Contrato, de forma imediata em conformidade com as condições e prazos estabelecidos neste Pregão, no Termo Contratual e na proposta vencedora do certame, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviços, podendo ser prorrogado nos termos da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

9.2 - Manter durante toda a duração do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de HABILITAÇÃO e qualificação exigidas na licitação.

9.3 - Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pela Contratante, arcando com eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados e/ou prepostos envolvidos na entrega do objeto contratual.

9.4 - Os pedidos de prorrogação de prazo de entrega serão dirigidos à Comissão de Licitação, até 05 (cinco) dias corridos, antes da data do término do prazo de entrega, explicitadas as razões e devidamente fundamentados.

9.5 - Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que notificado no prazo de 48 (quarenta e oito) horas e aceito pela Unidade Administrativa correspondente, não serão considerados como inadimplemento contratual.

## **10 - DAS CONDIÇÕES PARA FORMALIZAÇÃO E ASSINATURA DO TERMO CONTRATUAL, ENTREGA E VIGÊNCIA.**

10.1 - Após a homologação do resultado da presente licitação será lavrado Termo Contratual e convocado o vencedor para sua assinatura no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data da sua convocação, ocasião em que será verificada sua regularidade perante a Secretaria da Receita Federal do Brasil (Certidão de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, e Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União-PGFN/RFB), Instituto Nacional do Seguro Social - INSS (através da Certidão Negativa de Débito- CND) e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço. (CEF).

10.2 - O Termo Contratual deverá ser assinado no CRECI/CE, por representante legal, diretor ou sócio da empresa, devidamente acompanhado de procuração ou contrato social e cédula de identificação.

10.3 - O não cumprimento do disposto no item anterior sujeitará a empresa vencedora ao disposto nos artigos 64 a 81 da Lei nº 8.666/93 e ao pagamento de multa de 5% (cinco) sobre o valor a ser registrado no Termo Contratual.

10.4 - O licitante que injustificadamente, não apresentar documentação exigida para o certame, apresentar declaração falsa, não assinar o Termo Contratual, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do ajustado, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

## **11-DO TERMO CONTRATUAL**

11.1-O prazo de vigência do Termo Contratual será 12 meses, contados da data de assinatura do presente instrumento, podendo ser prorrogado nos termos do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/1993.

## **12-DAS ALTERAÇÕES NO TERMO CONTRATUAL**

12.1 - O Termo Contratual poderá sofrer alterações obedecidas as disposições contidas no art. 65 da Lei nº 8.666/93.

## **13-DA RESCISÃO DO CONTRATO**

13.1-A rescisão contratual poderá ser:

a) Determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93;

b) Amigável, por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, reduzida a termo no processo licitatório, desde que haja conveniência da Administração;

13.2- Em caso de rescisão prevista nos incisos XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa do CONTRATADO, será esta ressarcida dos prejuízos regulamentares comprovados, quando os houver sofrido;

13.3- A rescisão contratual de que trata o inciso I do art. 78 acarreta as consequências previstas no art. 80, incisos I a IV, ambos da Lei nº 8.666/93.

#### **14 – DA FISCALIZAÇÃO**

14.1 – A execução do Termo Contratual será objeto de acompanhamento, fiscalização e avaliação por intermédio de servidor designado pelo CRECI/CE.

14.2 – A fiscalização de que trata o subitem anterior será exercida no interesse do CRECI/CE.

14.3 - Quaisquer exigências de fiscalização inerentes ao objeto do Termo Contratual deverão ser prontamente atendidas pelo fornecedor, sem qualquer ônus para o CRECI/CE.

#### **15 – ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES**

15.1-Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório serão enviados a pregoeira, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio eletrônico, na forma do edital.

15.2-A pregoeira responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

15.3-As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

15.4-Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, por meio eletrônico, na forma prevista no edital, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

15.5-A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá a Pregoeira, auxiliada pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da data de recebimento da impugnação.

15.6-A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pela pregoeira, nos autos do processo de licitação.

15.7-Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

15.8-A impugnação feita tempestivamente pelo licitante não o impedirá de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

15.9-Somente serão aceitas solicitações de esclarecimentos, providências ou impugnações mediante petição confeccionada em máquina datilográfica ou impressora eletrônica, em tinta não lavável, endereçada a Pregoeirado CRECI/CE, com identificação precisa e completa do autor e seu representante legal (acompanhado dos documentos comprobatórios).

15.10 - REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO: O CRECI/CE, poderá revogar a licitação por razões de interesse público, ou anular esta licitação, em qualquer etapa do processo, por ilegalidade, no todo ou em parte.

#### **16 – DA CONTRATAÇÃO**

16.1-As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por termo de contrato específico, celebrado entre o CRECI/CE (doravante denominado Contratante), e o(s) licitante(s) vencedor(es) doravante denominada(s) Contratada(s), que observará os termos da Lei n.º 8.666/93, deste edital e demais normas pertinentes, cuja minuta foi submetida a exame prévio da Assessoria Jurídica do CRECI/CE.

16.2-O licitante vencedor terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da devida convocação, para celebrar o referido Contrato, nos moldes da minuta de contrato constante do Anexo V deste edital. Em caso de recusa injustificada, ser-lhe-á aplicado sanções previstas na Lei nº 8.666/93.

16.3-Se o licitante vencedor não assinar o Termo de Contrato no prazo estabelecido é facultado ao CRECI/CE convocar a(s) licitante(s) remanescentes, respeitada a ordem de classificação final das propostas para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, inclusive quanto aos preços (descontos), ou revogar a licitação.

16.4- O licitante adjudicatário se obriga a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação.

16.5- O Termo de Contrato só poderá ser alterado em conformidade com o disposto no art. 65 da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores.

## **17 - DO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS**

17.1 - A execução dos serviços desta licitação deverá ser efetuada em conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência, dentro do período de validade do contrato, conforme as condições estabelecidas na minuta do contrato, Anexo V deste certame.

## **18 - DO PAGAMENTO**

18.1 - O pagamento será efetuado, no prazo de até 30 (trinta) dias após a realização dos serviços licitados, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura, acompanhadas das Certidões Federais, Estaduais, Municipais, FGTS, CNDT do contratado, todas atualizadas, observadas as condições da proposta, contendo o atesto do recebimento, diretamente pelo Fiscal do Contrato, através de crédito na Conta Bancária do fornecedor.

18.1.1 - Para fins de pagamento a empresa contratada deverá manter as mesmas condições da habilitação, cuja confirmação será feita através de consulta através da internet nos respectivos sites dos órgãos emissores das certidões de regularidade fiscal.

18.2 - Havendo erro na nota fiscal/fatura, ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, o pagamento será susinado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus para o CRECI/CE.

18.3 - A Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a eventuais multas ou indenizações devidas pela Contratada, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

## **19 - DAS SANÇÕES**

19.1 O licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no edital e no termo de contrato e das demais cominações legais.

19.2 O(a) contratado(a) ficará, ainda, sujeita às seguintes penalidades, em caso de inexecução total ou parcial do contrato, erro de execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, garantida a prévia defesa:

I - Advertência, sanção de que trata o inciso I do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, poderá ser aplicada nos seguintes casos:

- a) descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas na licitação;
- b) outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento das atividades do(a) CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

II - Multas (As multas que não forem possíveis descontadas na garantia da CONTRATADA ou por ocasião do pagamento, serão recolhidas, voluntariamente, em nome do CRECI-CE. Se não o fizer, será encaminhado a Procuradoria Jurídica do CRECI/CE para cobrança em processo de execução:

- a) de 1,0% (um por cento) sobre o valor contratual, por dia de atraso no fornecimento dos serviços ou indisponibilidade dos mesmos, limitada a 10% do mesmo valor;
- b) de 2,0% (dois por cento) sobre o valor contratual, por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato, não especificada nas demais alíneas deste inciso, aplicada em dobro na reincidência;
- c) de 5,0% (cinco por cento) do valor contratual, pela recusa em substituir qualquer serviço rejeitado, caracterizando-se a recusa, caso a substituição não se efetive nos 05 (cinco) dias que se seguirem à data da comunicação formal da rejeição;

III - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CRECI/CE, por prazo não superior a 05 (cinco) anos;

IV - 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 autoridade que aplicou a penalidade, depois do ressarcimento à Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

19.3- No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, garantida nos prazos de 05 (cinco) dias úteis para as sanções previstas nos incisos I, II e III do item 19.2 supra e 10 (dez) dias corridos para a sanção prevista no inciso IV do mesmo item.

19.4- O valor da multa aplicada deverá ser recolhido ao CRECI/CE no prazo de 05 (cinco) dias a contar da notificação ou decisão do recurso. Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que o(a) contratado(a) fizer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito do(a) contratado(a), o valor devido será cobrado administrativamente ou inscrito como Dívida Ativa e cobrado mediante processo de execução fiscal, com os encargos correspondentes.

19.5- As sanções previstas nos incisos III e IV do item 19.2 supra, poderão ser aplicadas às empresas que, em razão do contrato objeto desta licitação:

- a) praticarem atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;
- b) demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração Pública, em virtude de atos ilícitos praticados;
- c) sofrerem condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

19.6- As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 19.2 supra, poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo item, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

19.7- A licitante adjudicatária que se recusar, injustificadamente, em firmar o Contrato dentro do prazo de 02 (dois) dias úteis a contar da notificação que lhe será encaminhada, estará sujeita à multa de 5,0% (cinco por cento) do valor total adjudicado, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis, por caracterizar descumprimento total da obrigação assumida.

19.8- As sanções previstas no item 19.7 supra não se aplicam às demais licitantes que, apesar de não vencedoras, venham a ser convocadas para celebrarem o Termo de Contrato, de acordo com este edital, e no prazo de 48 (quarenta e oito) horas comunicarem seu desinteresse.

## **20 - DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO CONTRATUAL**

20.1 - A inexecução parcial ou total do Contrato dará ensejo a sua rescisão, atendido o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

## **21 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

21.1 - 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 da Pregoeira em contrário.

21.2 - Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus Anexos deverá ser encaminhado, por escrito, a Pregoeira no seguinte endereço eletrônico para pedidos de esclarecimentos: [colic@creci-ce.gov.br](mailto:colic@creci-ce.gov.br)

21.3 - As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

21.4 - A licitante é responsável administrativa, civil e penalmente pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação;

21.5 - Independentemente de declaração expressa, a simples participação neste certame implicará na aceitação plena das condições estipuladas no presente edital e submissão às normas nele contidas.

21.6 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não implicará o afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão do Pregão.

21.7 - É facultada a Pregoeira ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

21.8 - A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fatos supervenientes devidamente comprovados, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

21.9 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente do CRECI/CE.

21.10 - É vedado ao servidor dos órgãos e entidades da Administração Pública, inclusive Fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, do presente processo licitatório;

21.11 - A documentação apresentada para fins de habilitação fará parte dos autos da licitação e não será devolvida ao proponente;

21.12 - Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, Decreto nº 10.024/2019 e Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006.

## **22 - DO FORO**

22.1 - O Foro, designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Termo Contratual, será o da Cidade Fortaleza, Estado do Ceará.

Fortaleza - CE, 28 de abril de 2023.

---

TIBÉRIO VITORIANO BENEVIDES DE MAGALHÃES  
Presidente do CRECI – CE

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA DO OBJETO

### 1. DA FUNDAMENTAÇÃO

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Estado do Ceará é uma entidade autárquica, dotada de personalidade jurídica de direito público, cuja finalidade precípua é a fiscalização do exercício profissional de corretor de imóveis, conforme preceitua a Lei nº 6.530/1978, c/c. Decreto nº 81.871/1978, e as resoluções emanadas pelo Conselho Federal de Corretores de Imóveis – COFECI. Ademais, compete, ainda, ao Conselho Regional, representar os interesses da categoria profissional. É o que depreende-se do Art. 16º, incisos XIV e XVI, do Decreto nº 81.871/78, *in Verbis*: “**XIV - representar em juízo ou fora dele, na área de sua jurisdição, os legítimos interesses da categoria profissional**”; “**XVI - promover, perante o juízo competente, a cobrança das importâncias correspondentes a anuidade, multas e emolumentos, esgotados os meios de cobrança amigável**”. Estes dois deveres, assim como tantos outros, vêm sendo ameaçados pelas dificuldades que toda organização pública e/ou privada atravessa há décadas, seja ela humana e/ou tecnológica, seja pela falta de qualidade profissional, seja pela falta de tecnologias. Decerto, é imperativo para os administradores buscarem soluções inteligentes, legais e econômicas para assim cumprir com os deveres preconizados na Lei. Não obstante, a motivação da contratação ora pleiteada está fundamentada na crucial necessidade de aliar as competências humanas às das tecnologias, com o objetivo de qualificar o método de gestão desta autarquia, com a centralização de todos os canais de comunicação utilizados pelo corpo funcional, a fim de prestar excelentes serviços à sociedade, aos corretores de imóveis e às empresas imobiliárias. Tal contratação possibilitará o ingresso da Instituição no mundo da transformação digital, com o conceito **Omnichannel**, o qual proporcionará o controle e gerência, com qualidade e precisão, de todos os dados advindos de ligações, de e-mails, de mensagens (SMS), de WhatsApp, de redes sociais e de tantas outras ferramentas e aplicações que já são amplamente utilizadas pela sociedade, tudo isso integrado ao banco de dados do CRECI/CE.

### 2. DO OBJETO:

Contratação de empresa para fornecimento de licença de uso e locação de software de serviços técnicos e especializados de solução de comunicação instantânea e automação do atendimento aos profissionais liberais, as empresas imobiliárias e a sociedade, incluindo: central de cadastro de contatos através de telefone, e-mails, WhatsApp, redes sociais, envio de e-mails em massa (e-mail marketing), com integração aos sistemas atuais de gestão administrativa; implantação de central de pesquisa de satisfação dos clientes internos (colaboradores) e externos (corretores de imóveis e sociedade) que busquem atendimento do Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Estado do Ceará – CE, conforme CI Nº 64 /2023 de 22 de fevereiro de 2023.

#### 2.1 ESCOPO DO OBJETO DE CONTRATAÇÃO:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNI REF.	QTD	VL UNIT. MÁX.	VL GLOBAL MAX.
1A L	Consultoria, Implantação e Capacitação Operadores	Horas	30	R\$ 250,00	R\$ 7.500,00
2R V	Licenças de acesso ilimitado às funcionalidades gerais do sistema para no mínimo 49 (quarenta e nove) operadores.	UND	49	R\$ 90,00	R\$ 4.410,00

**VALOR GLOBAL ESTIMADO: R\$ 60.420,00 (sessenta mil quatrocentos e vinte reais)**

## 2.2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA:

Através da aquisição destas licenças de uso de software, será solucionada a comunicabilidade, utilizando-se da abordagem **OMNICHANNEL** por meio de trocas de mensagens instantâneas e integração das mais variadas mídias, considerando a necessidade de melhor gerenciar todos os canais de comunicação, possibilitando que inúmeros atendentes interajam com a sociedade e os profissionais registrados nesta autarquia, a partir de uma única plataforma e das mais variadas formas, como: telefone, e-mail, e-mails Marketing, SMS, WhatsApp, Telegram, HSM (modelo de mensagens aprovadas pela META, gestora do APP WhatsApp), além das mais variadas redes sociais utilizadas para atendimento global dos clientes internos e externos.

2.3 No **item 1 (um)** especificado na tabela acima, a empresa contratada deve oferecer os seguintes serviços:

- Configuração Aparência dentro dos padrões da autarquia;
- Configuração Parâmetros determinados pela autarquia;
- Criação Equipes por níveis de funções e atividades;
- Criação Perfis de acesso por níveis de funções e atividade;
- Criação Classificações (Serviços, categorias, urgências, status e justificativas);
- Configuração Canais de Abertura (telefone, e-mail, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Instagram, LinkedIn e painéis);
- Criação Campos adicionais de ticket e pessoas (clientes internos e externos);
- Criação Pesquisa de Satisfação NPS (Net Promoter Score) ou seja, métrica da satisfação dos nossos clientes internos e externos;
- Criação Regras de exibição de campos adicionais;
- Criação Macros específicas ao modelo de gestão da autarquia;
- Criação Gatilhos e indicadores para tomadas de decisão;
- Capacitação para gestores e equipes de acordo com suas atribuições;
- Capacitação para Coordenadores e equipe de atendimento;
- Configuração dos relatórios gerenciais pertinentes;

2.4 No **item 2 (dois)** especificado na tabela acima, a empresa contratada deve oferecer os seguintes serviços:

- **Suporte** para atendimento de **segunda a sexta-feira, das 08h às 17h**, gerenciável, via telefone, e-mail e WhatsApp, com a possibilidade de integração com outros canais de atendimento, conforme abordagem **OMNICHANNEL**;
- **Acesso** às funcionalidades ilimitadas destacadas estas funcionalidades em contrato;
- **Dashboards**, API Oficial de Whatsapp e Telegram, Atendimento, Canal de sucesso do cliente, Chatbot, APIs de integração com outros sistemas;
- **Criação** e gestão dos tickets de atendimento;
- **Disparos** de e-mails em massa ilimitados;
- **Gestão** dos e-mails e chats na mesma base;
- **Automação** dos processos de atendimento;
- **Gestão** dos indicadores e métricas;
- **Gestão** da base de conhecimento contínuo;
- **5.000** (cinco mil) créditos de WhatsApp sem custo adicional até este limite;
- **Automação** das conversas através de um assistente virtual (Bot), que nos permita implementar perguntas feitas frequentemente e humanizar o atendimento, criar e editar o fluxo de resposta, enviar mensagens automatizadas de textos, arquivos, links, pergunta com opções para novas perguntas de encerramento e redirecionamento para atendimento humanizado, disponibilizar para o auto atendimento, aplicações de chat que permita envolver vários grupos de atendimento em uma determinada operação;
- **Atendimento OMNICHANNEL** via redes sociais ou canais como: WhatsApp, Facebook Messenger, Comentários no Facebook e
- Instagram, Instagram Direct, WEBCHAT, Telegram, Microsoft Teams, Google Meet, SMS, HSM, e-mail e Voz;

- **Gerenciamento** de operadores, que possibilite avaliar a qualidade dos cadastros dos clientes internos e externos, de operadores por setores, permissões de acesso por níveis e régua para acompanhamento do início ao fim da jornada de atendimento;
- **Triagem** com opções de atendimento e/ou solicitação de informações através do chatbot, que apresente ao operador de forma clara, as necessidades dos nossos clientes já no primeiro ato, e assim evitar questionamentos repetitivos;
- **Atendimento** simultâneo, viabilizando a produtividade, permitindo que diversos operadores possam atender chamadas, responder aos e-mails e as mensagens ao mesmo tempo e em um mesmo canal;
- **Pré-atendimento** imediato que nos permita criar saudações automática, informando aos nossos clientes se a autarquia está ou não disponível para atendimento, conforme horário pré-estabelecido e/ou em um Grupo de horários;
- **FAQ**, que nos possibilite a criação de listas de perguntas e respostas para que os clientes possam encontrar informações rotineiras e serem atendidos com brevidade;
- **Integração** que nos permita acesso por uma única plataforma ao nosso banco de dados nos sistemas atuais como o conselho.net e SISCAC, assim como outros que a autarquia venha contratar para qualificar a gestão da instituição nos canais de grande usabilidade de funções como: cadastramentos em geral, recepção e expedição de arquivos, perguntas mais frequentes, acessos as resoluções e Leis, emissão e envio de documentos específicos e emissão da segunda via do boletos, declarações, confissões e contratos;
- **Monitoramento dos Atendimentos**, atendimento geral, tempo médio de atendimento, finalizados, os que obtivemos sucesso, os perdidos, por tipos de canais, por operadores, fases de cada atendimento, em espera e operadores em pausa;
- **Relatórios**, a plataforma deve oferecer diversos tipos de relatórios como por: atendimentos, operadores, conversas, envios, mensagens, voz, arquivos, com opções de exportar para CSV, Excel, Word e salvar em PDF;
- **Auditoria de Acessos**, a plataforma deve permitir a realização de auditorias pelos mais variados filtros como por: acessos, operadores, clientes, demandas, em aberto, finalizados, em andamento, em recursos, em decisão colegiada, aguardando despacho;

### 3. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO / AQUISIÇÃO

3.1 De acordo com o que já foi exposto, bem como, diante da evolução tecnológica nos mais diversos ramos do mercado de trabalho, o CRECI também vem se modernizando no sentido de implementar mecanismos de automação, medida essencial para suprir uma necessidade urgente de atendimento às demandas existentes, buscando prestar o melhor serviço ao público alvo e a plêiade de profissionais crescente, assim como implementar ações com vistas à economia e a estabilidade do ambiente de trabalho, garantindo aos colaboradores ferramentas fulcrais para a entrega das suas atividades com qualidade e nos prazos preconizados no planejamento estratégico administrativo elaborado anualmente.

A contratação desta importante ferramenta oferecerá um suporte mais abrangente para equipes que respondem pelo atendimento e comunicação direta com todos os clientes dos serviços oferecidos pelo Conselho, dando segurança às demandas realizadas, evitando perdas de informações e/ou de impedimentos tão comuns nos dias atuais.

Após esta modernização, serão oferecidos indicadores qualitativos e quantitativos que irão ajudar no planejamento e na execução das estratégias de atendimento aos clientes internos e externos, fazendo com que não fiquem sem a devida prestação de serviços em respostas e acompanhamento de suas demandas.

Como o CRECI-CE não possui técnicos especializados para suprir esta necessidade, justifica em caráter irrefutável a contratação externa de tais ferramentas para implantação de ações que promovam a qualidade na prestação dos serviços de cunho obrigatório.

Levando em consideração que a modernização dos meios de comunicação e a evolução tecnológica é um fenômeno inevitável e vem transformando a maneira com que as instituições se comunicam com seus públicos prioritários, estamos convictos de que seremos amplamente qualitativos nas ações de divulgação de temas relevantes para a sociedade, para os estagiários, os profissionais ativos, inativos, empresas imobiliárias, entidades registradas e instituições de ensino que permeiam o universo da categoria, os quais enaltecem a atuação da instituição, em defesa dos profissionais e seu diálogo permanente com a sociedade. Como uma autarquia federal que tem como um de seus mais relevantes papéis o de fiscalizar o exercício regular da profissão, combater os contraventores, buscando inibir a atuação pessoas não habilitadas que insistem em exercer a profissão, para assim garantir a proteção da sociedade,

ferramentas desse porte são mais que necessárias para que as respostas chegam a tempo e a contento aos que buscam nesta casa a defesa dos seus legítimos interesses.

Com essa contratação, o CRECI-CE pretende dar mais celeridade, segurança, transparência e maior qualidade aos procedimentos inerentes ao atendimento, não deixando clientes sem a devida atenção e orientação, obedecendo aos preceitos legais, quando reconhece e busca atender às necessidades, tais como:

- Comunicação rápida e individualizada com os operadores do Sistema COFECI/CRECI;
- Ampliação dos canais e mídias de comunicação integrando estes em um único painel de gestão com a formação de um banco de dados interdependente;
- Análise quantitativa e qualitativa com a composição de relatórios e acompanhamento on-line da produtividade dos atendimentos realizados;
- Análise qualitativa e quantitativa da disponibilidade dos operadores, monitorando os atendimentos realizados, para análise e identificação de aperfeiçoamento dos colaboradores ou ajustes de procedimentos;
- Gravações de textos, imagens e áudio dos atendimentos realizados, avaliação da qualidade prestada no atendimento e segurança tanto do atendente quanto do cliente que está sendo atendido;
- A possibilidade de realização de **CALL BACK**, ou seja, retorno das chamadas de atendimento fora do horário de expediente, analisando também a qualidade dos retornos de chamadas que tiveram desistência do cliente, por demora no atendimento;
- Pesquisa de satisfação e avaliação automatizada após atendimento de voz, ocasião em que o operador poderá avaliar o atendimento recebido;
- Integração com qualquer hospedagem de e-mails, em especial com a plataforma Google Workspace;
- Integração através de API Oficial do WhatsApp;
- Integração com qualquer central virtual de telefonia do tipo Voip.

3.2 A contratação dos serviços será formalizada mediante contrato, com prazo de validade de 12 meses, permitida a prorrogação até o limite de 60 (sessenta) meses. O serviço de suporte técnico especificado neste termo, tem natureza de serviço contínuo e permitirá que o CRECI-CE mantenha a qualidade dos serviços prestados à sociedade e aos profissionais por meio desta ferramenta.

#### 4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

4.1 Será instituído nesta contratação o método de **Prova de Conceito – PoC (Proof of Concept)**, pelo qual nos permitirá o registro documentado de que o processo atenderá às necessidades do Conselho. Com isso, a equipe técnica conseguirá identificar e sanar erros, de maneira que as soluções tecnológicas que estão sendo analisadas entreguem os melhores resultados.

A prova de conceito também permitirá que os técnicos da TI testem os softwares a serem utilizados, pelo fornecimento de feedback para o aprimoramento da plataforma desejada, antes mesmo que essa seja implementada oficialmente. O PoC avaliará até que ponto o produto está adequado às necessidades do CRECI-CE.

Seu objetivo será o de eliminar problemas na arquitetura de comunicação para maximizar os resultados nas ações administrativas do Conselho.

#### 5. DINÂMICA NA EXECUÇÃO DO OBJETO:

5.1 Após a contratação, a CONTRATADA terá até 10 (dez) dias úteis para cumprir a fase de disponibilização das licenças. Todos os recursos do Sistema serão totalmente de ordem e competência da CONTRATADA;

5.2 O recebimento do produto dar-se-á em uma etapa, que será o recebimento das licenças de uso;

5.3 O recebimento definitivo ficará condicionado à observância de todas as cláusulas e condições fixadas em contrato, bem como ao atendimento de eventuais substituições da solução, no todo ou em parte, entregue fora das especificações ou no qual venham a ser detectados defeitos, irregularidades ou imperfeições;

5.4 A aceitação dos serviços que compõem o objeto, no que forem cabíveis, como integrações entre os canais de comunicação e bancos de dados, ficará condicionada à observância de todas as cláusulas e condições fixadas em contrato, bem como ao atendimento de eventuais correções ou modificações do objeto, no todo ou em parte, que

tiverem sido entregues fora das especificações ou no qual venham a ser detectados defeitos, irregularidades ou imperfeições;

5.5 As decisões e providências que ultrapassem a competência do representante designado deverão ser solicitadas à CONTRATANTE, para a adoção das medidas pertinentes;

5.6 A fiscalização PELA CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios **redibitórios**, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE.

5.7 A parametrização dos serviços deve atender aos procedimentos da CONTRATANTE, que deverão ser fornecidos por ela, em tempo previamente definido, de modo a atendê-lo integralmente como segue:

- Mídias para integração;
- Automação de atendimento;
- Integrações com sistemas corporativos;
- Cadastramentos;
- Horário de atendimento.

## 6. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

6.1 A CONTRATADA garantirá, durante toda a vigência do contrato, o fornecimento dos serviços de Manutenção e Suporte, que será composto pelas atividades de Suporte Técnico, Manutenção Corretiva e Atualização das licenças de Software.

6.2 A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço de Manutenção e Suporte após a emissão, pela CONTRATANTE, do Termo de Recebimento Definitivo do serviço de implantação da solução.

6.3 O serviço de Manutenção e Suporte deverá ser executado pela CONTRATADA até o término do contrato.

### 6.4 Manutenção corretiva:

6.4.1 A CONTRATADA deverá elaborar e disponibilizar correções para eventuais problemas (bugs) encontrados na FERRAMENTA, mesmo que ocorram apenas no ambiente do CRECI-CE;

6.4.2 A CONTRATADA ficará obrigada a fornecer todas e quaisquer CORREÇÕES pertinentes ao SISTEMA, assim que tornadas disponíveis.

6.4.3 As atividades relacionadas à Manutenção Corretiva deverão ser realizadas em regime 8x5 (oito horas por dia, de segunda-feira a sexta-feira).

### 6.5 Atualização de Sistema:

6.5.1 Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a proceder as ATUALIZAÇÕES pertinentes ao SISTEMA, assim que tornadas disponíveis, englobando, inclusive, versões não sucessivas, caso a disponibilização de tais versões ocorra durante o período de vigência do contrato.

6.5.2 A CONTRATADA deverá encaminhar a CONTRATANTE as novas versões da ferramenta, com a descrição de todas as modificações implementadas. Deverá ser encaminhado também todo o material necessário à atualização e autorizações de uso.

6.5.3 A CONTRATADA deverá atualizar os manuais componentes da ferramenta sempre que necessário em decorrência da disponibilização de nova versão, sem custo adicional para a CONTRATANTE, podendo, caso tais atualizações não sejam muito extensas, enviar apenas as folhas que as contiverem, para encarte nos manuais.

6.5.4 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá implementar alteração no atendimento sem comunicação prévia ao CRECI-CE.

6.5.5 As atualizações ou alterações deverão garantir a continuidade do atendimento sem nenhum prejuízo para a CONTRATANTE.

## 7. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS:

O objeto a ser contratado apresenta características de padronização comercial no mercado, sendo encontrados vários produtos de diversos prestadores de serviços diferentes. Trata-se, portanto, de um bem ou serviço comum nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei 10.520 de 2002.

## 8. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DO OBJETO:

### 8.1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO

- 8.1.1 Estar totalmente adequada à abordagem **OMNICHANNEL**;
- 8.1.2 Fazer uso de chatbot;
- 8.1.3 Permitir no mínimo 15 posições simultâneas de atendimento, capazes de receber e enviar mensagens. Havendo necessidade de ampliação de posições de atendimento, a Empresa deverá providenciar, sem custo adicional, todas as configurações e ajustes necessários;
- 8.1.4 Deve possuir formas de ampliação das posições simultâneas de atendimento.;
- 8.1.5 Deve possuir ferramenta que permita criação de texto personalizado para respostas automáticas.
- 8.1.6 Permitir a criação de menus de atendimento para quantos níveis e opções de menu forem necessários;
- 8.1.7 Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;
- 8.1.8 Permitir capturar dado como número de telefone, horário de atendimento e histórico de atendimentos pela ferramenta;
- 8.1.9 Permitir o envio de links de arquivos, imagens e vídeos de forma automática, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;
- 8.1.10 Permitir gerenciamento de tagueamento (Tags são códigos (ou scripts) que são adicionados a uma página de um site com o objetivo de ajudar a monitorar dados.) dos atendimentos (identificação, cadastro e rastreamento);
- 8.1.11 Permitir uso de figuras (conhecido como emoji);
- 8.1.12 Possibilitar a configuração de níveis de operadores;
- 8.1.13 Possibilitar o recebimento de áudio e imagens;
- 8.1.14 Possibilitar a configuração de habilitar ou desabilitar notificações de novas mensagens diretamente no navegador;
- 8.1.15 Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;
- 8.1.16 Permitir opt-in/opt-out; onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;
- 8.1.17 Permitir integração com sistemas internos para migração de bases de dados, através de APIs;
- 8.1.18 A plataforma deve ser em “nuvem” com acesso seguro HTTPS, servidores escalonáveis, serviço com uptime de 99%, servidores alocados em território nacional, tráfego de banda ilimitado, no modelo SaaS;
- 8.1.19 Não possuir limitação de quantidade de mensagens enviadas ou recebidas;
- 8.1.20 Permitir o envio de mensagens em massa para lista de contatos, com no mínimo a cada 2 segundos, possibilitando o ajuste de tempo;
- 8.1.21 Permitir a integração com sistema de terceiros para automação de processos;
- 8.1.22 Permitir o envio e recebimento de documento ou arquivos de várias extensões criptografadas;
- 8.1.23 Permitir o registro automático em sistema de chamados (ITSM) do Conselho, enviando resposta com o número do chamado aberto;
- 8.1.24 Permitir que o gestor possa monitorar os atendimentos com as seguintes opções:

- Agentes e seus respectivos atendimentos;
- Intervir no atendimento, possibilitando enviar mensagens diretamente da interface e monitoramento;
- Transferir atendimento;
- Finalizar o atendimento;
- Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
- Painel teleprompter de atendimento (tela de visualização do gestor);
- Status dos atendimentos com disponibilização através de relatórios contendo gráficos individuais e consolidados;
- Base de conhecimento 100% em português;
- Integração com e-mail;
- Integração com telefonia Voip;
- Catálogo de serviços;
- Apontamento de horas;
- Lançamento de despesas;

- Agenda;
- Chamados internos;
- Relacionamento entre chamados;
- Fluxo de aprovação;
- Implantação dedicada;
- Suporte técnico em português (por telefone, email e chat);

8.1.25 Permitir visualizar todos os agentes logados disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.

8.1.26 Permitir relatórios no mínimo de:

- Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
- Do total global por mensagens e atendimentos;
- Do total por canais, grupo de agentes (campanhas), mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
- Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
- Exportáveis;
- Com gráficos de novos X retorno;
- Por picos de horário.

8.1.27 Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:

- Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- Realizar atendimentos em única tela;
- Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- Visualizar mensagens pré-definidas;
- Permitir ao agente usar codinome, mas acesso direto, e permitir que o cliente não necessite passar por menu para ser atendido;
- Enviar emoji;
- Transferir atendimento para outro agente;
- Anexar arquivos, imagens e vídeos;
- Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
- Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento;
- Visualizar histórico;
- Possibilitar ocultar número;
- Permitir acesso a banco de imagens;
- Ter a possibilidade de reiniciar um atendimento após horário de encerramento;
- Envio de script.

8.1.28 Permitir o envio de mensagens com finalidade de confirmar determinados questionamentos onde serão apresentados relatórios com números de envios realizados, recebidos, confirmações positivas e confirmações negativas.

8.1.29 Permitir o envio de mensagens com finalidade de pesquisar a satisfação pelo serviço prestado ao operador, onde o mesmo irá interagir em um menu dinâmico, com possibilidade de cadastramento de múltiplas perguntas de avaliações.

8.1.30 Permitir integração com as mais variadas mídias utilizadas pelo CRECI-CE;

8.1.31 Possuir integração oficial através de API com a plataforma WhatsApp;

8.1.32 Possuir integração com qualquer telefonia do tipo Voip;

8.1.33 Possibilidade de diversos níveis de confirmação sem interferência humana.

## 9. REQUISITOS DE SEGURANÇA:

- 9.1. Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, seus empregados ou prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pela CONTRATANTE.
- 9.2. A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações que vier a tomar conhecimento por força da contratação, abstendo-se de divulgá-las.
- 9.3. A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades relacionadas à contratação e no decorrer do contrato.
- 9.4. A CONTRATADA deverá apresentar uma alternativa de contingenciamento para adoção de sistema em substituição a plataforma de envio de mensagens, caso haja falha ou restrição do serviço nos serviços em utilização. O contingenciamento deverá considerar a migração dos dados armazenados, objetivando a segurança dos dados e a migração dos cadastros;
- 9.5. A CONTRATADA deverá seguir todas as cláusulas relacionadas à LGPD;
- 9.6. A CONTRATADA deverá realizar Backup diariamente, e fornecer cópia a qualquer tempo, mediante solicitação da CONTRATANTE.

## 10. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS:

- 10.1 Os manuais e documentações disponibilizados deverão ser escritos no idioma português.
- 10.2 Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira respeitável e usar linguagem respeitosa e formal no trato com os funcionários do órgão, com os responsáveis pela gestão do contrato e com os dirigentes da CONTRATANTE;
- 10.3 Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.
- 10.4 As obrigações da Contratada e Contratante estão previstas neste Termo de Referência.

## 11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIO DE MEDIÇÃO:

- 11.1 A CONTRATADA deverá possuir metodologias, baseadas e alinhadas com as melhores práticas do mercado tais como ITILv4, COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology 5) e de Gerenciamento de Projetos baseado no PMI (Project Management Institute), para gerenciar de maneira eficiente os serviços prestados, executando-os de maneira otimizada e eficaz;
- 11.2 A metodologia (ou o conjunto delas) a ser aplicada, deverá prover as melhores práticas para gerir todo o ciclo de operações dos serviços de TI, objetivando cumprir metas de níveis de serviços fixadas no Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE), que será estabelecido durante o contrato e devidamente detalhadas nas Tabelas indicadas pelo Departamento de TI do CRECI-CE;
- 11.3 O não atendimento das metas previstas, após avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos, acarretará glosas na Nota Fiscal, de acordo com do fiscal do contrato, e poderá ensejar rescisão contratual;
- 11.4 A partir do término da Fase de Transição, serão aplicados plenamente os critérios previstos, devendo a CONTRATADA alcançar de maneira plena as metas estabelecidas;
- 11.5 A CONTRATADA deverá atender e solucionar os chamados dentro dos prazos estabelecidos pelo Departamento de TI do CRECI-CE, e seguir os níveis de severidade descritos no escopo determinado pelo departamento;
- 11.6 Os níveis de serviços serão exigidos, auditados e glosados conforme os parâmetros determinados pelo Departamento de TI do CRECI-CE.
- 11.7 As horas informadas pelo Departamento de TI do CRECI-CE serão horas úteis no atendimento;
- 11.7.1 Um chamado é registrado quando a solicitação de um operador é cadastrada no sistema da contratada. Esse registro pode ser feito pelo próprio operador ou imediatamente pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico, quando a solicitação for realizada via e-mail, telefone ou presencialmente;
- 11.8.2 O prazo para a solução final será considerado como o intervalo desde o momento em que o chamado foi registrado até a solução final do problema, descontando o tempo de espera do atendimento da garantia ou impossibilidade de atendimento por parte do operador;
- 11.8.3 As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;
- 11.8.4 O valor da glosa, na nota fiscal, não poderá ultrapassar 40% do valor mensal do contrato;

11.8.5 Caso a glosa de nota fiscal atingirem o percentual máximo em 03 (três) meses, subsequentes ou não, em um ano, o CONTRATANTE avaliará a necessidade de rescisão contratual;

11.8.6 Todos os técnicos da CONTRATADA, responsáveis pelos atendimentos, deverão ser informados e possuir pleno conhecimento sobre os níveis de criticidade, o organograma funcional, projetos mais urgentes, prioridades no atendimento, áreas mais sensíveis e períodos mais críticos do CRECI-CE;

11.8.7 A todos os chamados serão atribuídos graus de severidade que determinarão a prioridade e o tempo de resposta esperado, conforme Nível de Serviço determinado pelo Departamento de TI do CRECI-CE. Desta forma, o atendimento deverá ser feito observando-se os critérios estabelecidos, o que garantirá a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários;

11.8.8 Todas as medições referentes ao cumprimento dos critérios estabelecidos pelo Departamento de TI do CRECI-CE e metas, serão realizadas diariamente pela CONTRATADA e analisadas semanalmente pelo CONTRATANTE e CONTRATADA, estabelecendo-se um método iterativo de gestão PDCA - Plan, Do, Check, Act (Planejar, Executar, Verificar e Ajustar);

11.8.9 Este método terá como objetivo uma ação conjunta entre o CRECI-CE e a CONTRATADA no intuito de otimizar processos, equilibrar os custos e recursos e, principalmente, permitir uma melhor reação a mudanças de necessidades internas. Como resultado obtém-se um valor de contrato/serviço mais adequado a cada instante vivido pelo CRECI-CE e uma maior sinergia na parceria. Abaixo a tabela de classificação e criticidade.

<b>CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO</b>		
<b>Classificação da Solicitação</b>		<b>Prazo máximo de Atendimento (horas úteis da contratada)</b>
<b>Tipo</b>	<b>Criticidade</b>	
<b>Erros</b>	<b>Críticos</b>	<b>6 horas</b>
	<b>Graves</b>	<b>10 horas</b>
	<b>Importantes</b>	<b>12 horas</b>
<b>Dúvidas</b>	<b>Críticos</b>	<b>12 horas</b>
	<b>Graves</b>	<b>24 horas</b>
	<b>Importantes</b>	<b>36 horas</b>
<b>Customizações Desenvolvimento de Novas Soluções</b>	<b>Críticos</b>	<b>Negociado entre as partes</b>
	<b>Graves</b>	
	<b>Importantes</b>	

11.8.10 Deverá ser prestado atendimento diferenciado para os operadores ou chamados identificados como VIP.

11.8.11 Os usuários VIPs possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do atendimento.

11.8.12 A lista de operadores VIPs será definida pelo Departamento de TI do CRECI-CE, o qual informará à CONTRATADA sobre qualquer alteração em seus integrantes.

11.8.13 As ações aqui inerentes, devem seguir a tabela de cronograma de implantação e aderência operacional do sistema nas rotinas do CRECI-CE como segue:

<b>Etapas</b>	<b>Descrição</b>	<b>Execução</b>	<b>Prazo Máximo</b>
1	Reunião de alinhamento entre as equipes envolvidas, definição de responsabilidades, levantamento de requisitos preliminares, planejamento e elaboração do projeto.	5 dias corridos após a assinatura do Contrato	15 dias
2	Personalização dos Layouts, configuração do painel de controle, contas de acesso, redes sociais e contas de e-mails.	5 dias corridos após a etapa 1	15 dias
3	Capacitação da equipa para usabilidade do sistema	3 dias corridos após a etapa 2	15 dias
4	Validação da primeira etapa dos processos de implantação das rotinas operacionais e funcionalidades do sistema	2 dias corridos após a etapa 3	15 dias
5	Revisão e ajustes de todas as etapas previstas neste cronograma e reunião de entrega definitiva do projeto.	2 dias corridos após a etapa 4	15 dias
<b>Prazo máximo para execução deste cronograma</b>			<b>75 dias</b>

## 12. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

12.1 Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas neste Termo de Referência, promovendo sua substituição quando necessário.

## 13. LOCAL DE ENTREGA DOS SERVIÇOS:

13.1 Rua Padre Luís Figueira, nº 324, Bairro: Aldeota, Fortaleza, Ceará, CEP: 60.150-120, sede do Conselho Regional dos Corretores de Imóveis 15ª Região.

## 14. ORÇAMENTO E VALOR ESTIMADO:

14.1 As despesas decorrentes da contratação correrão por conta da seguinte dotação orçamentária: 6.3.1.3.04.01.038 – LOCAÇÃO E LICENÇA DE SOFTWARE.

14.2 Estimativa de investimento global para os 12 (dozes) primeiros meses do Termo de Referência está na ordem de R\$ 60.420,00 (sessenta mil, quatrocentos e vinte reais), investidos da seguinte forma:

14.2.1 Investimento com consultoria e capacitação da equipe: R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais) pagos uma única vez e após a conclusão dos serviços;

14.2.2 Investimento mensal para liberação das licenças de uso, manutenção da plataforma e suporte técnico: R\$ 4.410,00 (quatro mil, quatrocentos e dez reais), corrigidos anualmente conforme índice oficial previsto no contrato de prestação de serviços.

## 15. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

15.1 A Coordenação de Tecnologia da Informação e Inovação, ficará a cargo da fiscalização deste Termo de Referência, respondendo por suas obrigações o servidor **JOSÉ LUCAS**, com endereço eletrônico: [cooti@creci-ce.gov.br](mailto:cooti@creci-ce.gov.br), elegendo como sua substituta a Sra. **VITÓRIA JAIANE MELO MARTINS**, a qual ocupa o cargo de Coordenadora de Secretaria do CRECI-CE com endereço eletrônico: [cosec@creci-ce.gov.br](mailto:cosec@creci-ce.gov.br).

- Fica determinado que o responsável pela verificação das condições do serviço no ato da entrega seja o Fiscal do presente Termo de Referência;
- A aceitação do material será certificada pelo servidor designado, mediante atesto na nota fiscal, sendo esta condição indispensável a que se processe o pagamento;
- A fiscalização exercida pelo CRECI-CE NÃO EXIME a responsabilidade da empresa contratada das exigências citadas.

## **16. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO:**

16.1 Fica responsável para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto constante neste Termo, servidor pertencente ao quadro de colaboradores;

16.2 O fiscal ora designado e neste instrumento qualificado, ou em sua ausência, a sua substituta, deverá:

- Zelar pelo fiel cumprimento do contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências à sua execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou dos defeitos observados, e, submetendo aos seus superiores, em tempo hábil, as decisões e as providências que ultrapassarem a sua competência, nos termos da lei;
- Avaliar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, em periodicidade adequada ao objeto do contrato, e durante o seu período de validade, eventualmente, propor à autoridade superior a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas;
- Atestar, formalmente, nos autos dos processos, as notas fiscais relativas ao objeto efetivamente entregue, antes do encaminhamento à Gerência Financeira para pagamento;
- Emitir termo de recebimento provisório e/ou definitivo conforme preceitua os regulamentos e as Leis que regem esta relação contratual.

16.3 Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração desta autarquia reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados.

16.4 A fiscalização e acompanhamento da implantação das soluções adquiridas serão de responsabilidade da equipe de Tecnologia da Informação do CRECI-CE, sendo este setor o responsável pela avaliação dos níveis mínimos e continuidade, assim como pela escalabilidade ininterrupta dos mesmos, respondendo também por quaisquer atividades relacionadas com a operação do Termo de Referência.

## **17. DO SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:**

19.1 A CONTRATADA deverá:

19.1.1 Credenciar junto ao CONTRATANTE, os profissionais que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;

19.1.2 Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, obrigando-se a tratar como "segredos institucionais e confidenciais" quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, etc., utilizando os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. O descumprimento deste subitem implicará em sanções administrativas judiciais contra a CONTRATADA, previstas no contrato e na legislação vigente;

19.1.3 Não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE aos quais tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, sejam retirados das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros;

19.1.4 Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança vigentes no âmbito do CRECI-CE;

19.1.5 Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;

19.1.6 Comunicar com antecedência mínima de 03 (três) dias ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de

acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

19.1.7 A CONTRATADA deverá seguir as normas de condições de Confidencialidade constantes no Termo de Confidencialidade que será celebrado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, ou termo constante da Política de Segurança da Informação do CRECI-CE.

Fortaleza/CE, 13 de março de 2023.

---

**Francisco Carlos do Carmo Lima**  
Diretor Ad Hoc – Secretaria/Licitações

**ANEXO II**

**MODELO DE CARTA PROPOSTA**  
(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

AO (A) PREGOEIRO (A) do CRECI/CE.  
LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/2023-CRECI/CE  
PROCESSO N.º 41.213/2023  
Fornecedor:  
CNPJ:  
Inscrição Estadual:  
Endereço:  
Bairro:  
CEP:  
Cidade:  
Estado:  
Telefone:  
E-mail:  
Banco:  
Agência:  
Conta Corrente:  
VALIDADE DA PROPOSTA: (em dias, conforme estabelecido em edital)

**LOTE ÚNICO:**

ITEM	DESCRIÇÃO	UNI REF.	QTD	VL UNIT. MÁX.	VL GLOBAL MÁX.
1	Consultoria, Implantação e Capacitação Operadores	Horas	30	R\$	R\$
2	Licenças de acesso ilimitado às funcionalidades gerais do sistema para no mínimo 49 (quarenta e nove) operadores.	UND	49	R\$	R\$
<b>Valor global do Lote</b>					<b>R\$</b>

Valor Global do lote é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

Declaração de que nos preços ofertados estão incluídas todas as despesas incidentes sobre o fornecimento referentes a tributos, encargos sociais e demais ônus atinentes à execução do serviço objeto desta licitação.  
Declaramos, para todos os fins de direito, que cumprimos plenamente os requisitos de habilitação e que nossa Carta Proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório (edital).

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Nome e assinatura do responsável legal  
CARIMBO DA EMPRESA

**ANEXO III**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO**

**DOCUMENTO EXIGIDO NA HABILITAÇÃO**

**DECLARAÇÃO**

**(NOME E QUALIFICAÇÃO DO FORNECEDOR), DECLARA:**

- a) sob as penas da lei, para todos os fins de direito a que se possa prestar, especialmente para fins de prova em processo licitatório, junto ao CRECI/CE, que, em cumprimento ao estabelecido na Lei nº 9.854, de 27/10/1999, publicada no DOU de 28/10/1999, e ao inciso XXXIII, do artigo 70, da Constituição Federal, não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem emprega menores de 16 (dezesseis) anos em trabalho algum, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- b) sob as penas da lei, para todos os fins de direito a que se possa prestar, especialmente para fins de prova em processo licitatório, junto ao CRECI/CE, que concorda integralmente com os termos deste edital e seus anexos;
- c) que inexistem qualquer fato superveniente impeditivo de nossa habilitação para participar no presente certame licitatório, bem assim que ficamos cientes da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, nos termos do art. 32, §2º, da Lei nº 8.666/93.

Pelo que, por ser a expressão da verdade, firma o presente, sob as penas da Lei.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2023.

**Nome e assinatura do responsável legal**

**CARIMBO DA EMPRESA**

**ANEXO IV**

**TERMO DE ADESÃO AO SISTEMA DE PREGÃO ELETRÔNICO DA BLL - BOLSA DE LICITAÇÕES DO BRASIL**

<b>Natureza do Licitante (Pessoa Física ou Jurídica)</b>	
Razão Social:	
Ramo de Atividade:	
Endereço:	
Complemento:	Bairro:
Cidade:	UF:
CEP:	CNPJ:
Telefone Comercial:	Inscrição Estadual:
Representante Legal:	RG:
E-mail:	CPF:
Telefone	
Celular:	
Whatsapp:	
Resp.	
Financeiro:	
E-mail	Telefone:
Financeiro:	
E-mail para informativo de edital	
ME/EPP:( <input type="checkbox"/> ) SIM ( <input type="checkbox"/> ) Não	

1. Por meio do presente Termo, o Licitante acima qualificado manifesta sua adesão ao Regulamento do Sistema de Pregão Eletrônico da BLL - Bolsa de Licitações do Brasil do qual declara ter pleno conhecimento, em conformidade com as disposições que seguem.
2. São responsabilidades do Licitante:
  - i. Tomar conhecimento de, e cumprir todos os dispositivos constantes dos editais de negócios dos quais venha a participar;
  - ii. Observar e cumprir a regularidade fiscal, apresentando a documentação exigida nos editais para fins de habilitação nas licitações em que for vencedor;
  - iii. Observar a legislação pertinente, bem como o disposto no Estatuto Social e nas demais normas e regulamentos expedidos pela BLL - Bolsa de Licitações do Brasil, dos quais declara ter pleno conhecimento;
  - iv. Designar pessoa responsável para operar o Sistema Eletrônico de Licitações, conforme Anexo IV.I
  - v. Pagar as taxas pela utilização do Sistema Eletrônico de Licitações, conforme descritas nesse Anexo.

3. O Licitante reconhece que a utilização do sistema eletrônico de negociação implica o pagamento de taxas de utilização, conforme previsto no Anexo IV do Regulamento do Sistema Eletrônico de Licitações da BLL - Bolsa de Licitações do Brasil.
4. O Licitante autoriza a BLL – Bolsa de Licitações do Brasil a expedir boleto de cobrança bancária referente às taxas de utilização ora referidas, nos prazos e condições definidos no Anexo IV do Regulamento Sistema Eletrônico de Licitações da BLL - Bolsa de Licitações do Brasil.
5. O presente Termo é por prazo indeterminado podendo ser rescindido, a qualquer tempo, pelo Licitante, mediante comunicação expressa, sem prejuízo das responsabilidades assumidas durante o prazo de vigência ou decorrentes de negócios realizado e/ou em andamento.

O Licitante assume a responsabilidade de pagamento dos valores devidos até a data da última utilização do Sistema, e/ou até a conclusão dos negócios em andamento. Responsabilizando-se pelas informações prestadas neste Termo, notadamente as informações de cadastro, alterações contratuais e/ou de usuários do Sistema, devendo, ainda, informar a BLL - Bolsa de Licitações do Brasil qualquer mudança ocorrida.

Local e data: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinaturas autorizadas com firma reconhecida em cartório)

**OBSERVAÇÃO: OBRIGATÓRIO RECONHECER FIRMA (EM CARTÓRIO) DAS ASSINATURAS E ANEXAR COPIA DO CONTRATO SOCIAL E ULTIMAS ALTERAÇÕES E/OU BREVE RELATO E/OU CONTRATO CONSOLIDADO (AUTENTICADAS).**

**CONTINUAÇÃO DO ANEXO IV**

**ANEXO AO TERMO DE ADESÃO AO SISTEMA ELETRÔNICO DE LICITAÇÕES DA BLL – BOLSA DE LICITAÇÕES DO BRASIL INDICAÇÃO DE USUÁRIO DO SISTEMA**

Razão Social do Licitante:		
CNPJ/CPF:		
<b>Operadores</b>		
1	Nome:	
	CPF:	Função:
	Telefone:	Celular:
	Fax:	E-mail:
	Whatsapp	
2	Nome:	
	CPF:	Função:
	Telefone:	Celular:
	Fax:	E-mail:
	Whatsapp	
3	Nome:	
	CPF:	Função:
	Telefone:	Celular:
	Fax:	E-mail:
	Whatsapp	

O Licitante reconhece que:

- i. A Senha e a Chave Eletrônica de identificação do usuário para acesso ao sistema são de uso exclusivo de seu titular, não cabendo à BLL - Bolsa de Licitações do Brasil nenhuma responsabilidade por eventuais danos ou prejuízos decorrentes de seu uso indevido;
- ii. O cancelamento de Senha ou de Chave Eletrônica poderá ser feito pela BLL - Bolsa de Licitações do Brasil, mediante solicitação escrita de seu titular ou do Licitante;
- iii. A perda de Senha ou de Chave Eletrônica ou a quebra de seu sigilo deverá ser comunicada imediatamente à BLL – Bolsa de Licitações do Brasil para o necessário bloqueio de acesso;

- iv. O Licitante será responsável por todas as propostas, lances de preços e transações efetuadas no sistema, por seu usuário, por sua conta e ordem, assumindo-os como firmes e verdadeiros; e o não pagamento das taxas ensejará a sua inclusão no cadastro de inadimplentes da BLL – Bolsa de Licitações do Brasil, no Serviço de Proteção de Crédito e no SERASA e ao automático cancelamento de sua Senha ou de Chave Eletrônica.

Local e data: \_\_\_\_\_  
(Assinaturas autorizadas com firma reconhecida em cartório)

**OBSERVAÇÃO: OBRIGATÓRIO RECONHECER FIRMA (EM CARTÓRIO) DAS ASSINATURAS E ANEXAR CÓPIA DO CONTRATO SOCIAL E ÚLTIMAS ALTERAÇÕES E/OU BREVE RELATO E/OU CONTRATO CONSOLIDADO (AUTENTICADAS).**

## CONTINUAÇÃO DO ANEXO IV

### **CUSTO PELA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA – SOMENTE PARA O FORNECEDOR VENCEDOR**

Editais publicados pelo sistema de aquisição:

- 1,5% (Um e meio por cento) sobre o valor do lote adjudicado, com vencimento em 45 dias após a adjudicação – limitado ao teto máximo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) por lote adjudicado, cobrados mediante boleto bancário em favor da BLL - Bolsa de Licitações do Brasil.

Editais publicados pelo sistema de registro de preços:

- 1,5% (Um e meio por cento) sobre o valor do lote adjudicado, com vencimento parcelado em parcelas mensais (equivalentes ao número de meses do registro) e sucessivas com emissão do boleto em 60(sessenta) dias após a adjudicação – com limitação do custo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) por lote adjudicado, cobrados mediante boleto bancário em favor da BLL - Bolsa de Licitações do Brasil.

O não pagamento dos boletos acima mencionados sujeita o usuário ao pagamento de multa de 2% e juros moratórios de 1% ao mês, assim como inscrição em serviços de proteção ao crédito (SPC/ SERASA e OUTRO) e cadastro dos inadimplentes da BLL – Bolsa de Licitações do Brasil e ao automático cancelamento de sua Senha ou de Chave Eletrônica.

Em caso de cancelamento pelo órgão promotor (comprador) do pregão realizado na plataforma, o licitante vencedor receberá a devolução dos valores eventualmente arcados com o uso da plataforma eletrônica no respectivo lote cancelado.

### **DA UTILIZAÇÃO DE CÉLULAS DE APOIO (CORRETORAS) ASSOCIADAS**

A livre contratação de sociedades CÉLULAS DE APOIO (corretoras) para a representação junto ao sistema de PREGÕES, não exime o licitante do pagamento dos custos de uso do sistema da BLL – Bolsa de Licitações do Brasil. A corretagem será pactuada entre os o licitante e a corretora de acordo com as regras usuais do mercado.

### **DAS RESPONSABILIDADES COMO LICITANTE/FORNECEDOR**

**Como Licitante/Fornecedor, concordamos e anuímos com todos termos contidos neste anexo e nos responsabilizamos por cumpri-lo integralmente em seus expressos termos.**

Local e data: \_\_\_\_\_

(Assinaturas autorizadas com firma reconhecida em cartório)

***OBSERVAÇÃO: OBRIGATÓRIO RECONHECER FIRMA (EM CARTÓRIO) DAS ASSINATURAS E ANEXAR COPIA DO CONTRATO SOCIAL E ULTIMAS ALTERAÇÕES E/OU BREVE RELATO E/OU CONTRATO CONSOLIDADO (AUTENTICADAS).***

## ANEXO V- MINUTA DE CONTRATO

**CONTRATO Nº xxxx/2023-CRECI/CE**  
**Processo Administrativo n. 41.213/2023**

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO O CRECI/CE, E DO OUTRO LADO A EMPRESA \_\_\_\_\_, PARA O FIM QUE A SEGUIR SE DECLARA:**

O Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Estado do Ceará \_\_\_\_\_ pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, neste ato representado pelo Presidente do CRECI/CE, o Sr. \_\_\_\_\_, doravante denominado de **CONTRATANTE** e, do outro lado, \_\_\_\_\_, com endereço na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, em \_\_\_\_\_, Estado \_\_\_\_\_, inscrita no \_\_\_\_\_ sob o nº \_\_\_\_\_, representada por \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, ao fim assinado, doravante denominada de **CONTRATADA**, em conformidade com o que preceitua a Lei Federal nº 10.520/2002, de 17 de julho de 2002 e a Lei Federal nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, sujeitando-se os contratantes às suas normas e às cláusulas e condições a seguir ajustadas:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO FUNDAMENTO LEGAL:**

1.1. Processo de Licitação, na modalidade Pregão Eletrônico tombado sob o nº 004/2022- CRECI/CE, em conformidade com a na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, Decreto nº 10.024/2019 e Lei Complementar 123 de 14 de Dezembro de 2006, Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO E LOCAL DE EXECUÇÃO:**

2.1. Constitui objeto da presente a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO E LOCAÇÃO DE SOFTWARE DE SERVIÇOS TÉCNICOS E ESPECIALIZADOS DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA E AUTOMAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS PROFISSIONAIS LIBERAIS, AS EMPRESAS IMOBILIÁRIAS E A SOCIEDADE, INCLUINDO: CENTRAL DE CADASTRO DE CONTATOS ATRAVÉS DE TELEFONE, E-MAILS, WHATSAPP, REDES SOCIAIS, COM INTEGRAÇÃO AOS SISTEMAS ATUAIS DE GESTÃO ADMINISTRATIVA; IMPLANTAÇÃO DE CENTRAL DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS (COLABORADORES) E EXTERNOS (CORRETORES DE IMÓVEIS E SOCIEDADE) QUE BUSQUEM ATENDIMENTO DO CONSELHO REGIONAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS DO ESTADO DO CEARÁ – CE.**

2.2. Os serviços, objeto deste contrato, serão realizados no servidor em nuvem da Contratada sendo disponibilizado sob o domínio web da contratante.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR, DA DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA, DO REAJUSTE E DO REEQUILIBRIO ECONOMICO-FINANCEIRO:**

3.1. O valor global estimado do presente contrato é de R\$ \_\_\_\_\_, conforme discriminação abaixo:

	DESCRIÇÃO			VL U MÁX.	VL GLO MAX.
1	Consultoria, Implantação Capacitação de Operadores			R\$	R\$
2	Licenças de acesso ilimitado às funcionalidades gerais do sistema para no mín 49 (quarenta e nove) operador			R\$	R\$
<b>Valor global</b>					<b>R\$</b>

3.1.1 O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

3.2. As despesas decorrentes da contratação correrão por conta da seguinte dotação orçamentária: 66.3.1.3.04.01.038 – LOCAÇÃO E LICENÇA DE SOFTWARE.

**3.3. REAJUSTE**

3.3.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

3.3.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>.

3.3.2.1 para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

3.3.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

3.3.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

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

3.3.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

3.4. REEQUILIBRIO ECONOMICO-FINANCEIRO: Na hipótese de sobrevirem fatos imprevistos, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, poderá, mediante procedimento administrativo onde reste demonstrada tal situação e termo aditivo, ser restabelecida a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração do fornecimento,

objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na forma do artigo 65, II “d” da Lei Federal nº 8.666/93, alterada e consolidada.

3.5. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL:**

4.1. O presente Instrumento terá vigência de 12 meses contados da data de assinatura do presente instrumento, podendo ser prorrogado nos termos do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/1993.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO:**

5.1 - O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, após a realização dos serviços licitados, mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, que deverá conter o atesto do recebimento, pelo Fiscal, e de todas as certidões exigidas e emitidas pelos órgãos competentes, com o devido crédito na conta bancária do fornecedor.

5.1.1 - Para fins de pagamento a empresa contratada deverá manter as mesmas condições da habilitação, cuja confirmação será feita através de consulta através da internet nos respectivos sites dos órgãos emissores das certidões de regularidade fiscal.

5.2 - Havendo erro na nota fiscal/fatura, ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, o pagamento será susado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus para o CRECI/CE.

5.3 – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX)$

$I = (6 / 100) / 365$

$I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

5.4 – A Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a eventuais multas ou indenizações devidas pela Contratada, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

6.1. A contratada para fornecer o objeto do presente Contrato obrigar-se-á:

6.1.1. Cumprir integralmente as disposições do Contrato, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

6.1.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

6.1.3. Responsabilizar-se e zelar pelo pagamento de suas dívidas em favor de terceiros envolvidos na execução do objeto contratual, em particular no que se refere às contribuições devidas à Previdência Social, obrigações Trabalhistas, Seguros e aos Tributos à Fazenda Pública em geral;

6.1.4. Manter, durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação;

6.1.5. Atender com presteza e dignidade o(s) serviço(s) objeto deste contrato;

6.1.6. Aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na forma estabelecida no Art. 65, §1º da Lei nº 8.666/93, alterada e consolidada;

- 6.1.7. Reparar, corrigir, remove ou substituir, as suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- 6.1.8. Indicar preposto, aceito pela administração, para representá-lo na execução do contrato. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante do contratado deverão ser comunicadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.
- 6.1.9. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)
- 6.1.9. É vedada a subcontratação para a prestação do serviço objeto deste Contrato, não podendo transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

7.1. A contratante obrigar-se-á:

- 7.1.1. Exigir o fiel cumprimento do edital e contrato, bem como zelo na prestação do fornecimento e o cumprimento dos prazos;
- 7.1.2. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 7.1.3. Acompanhar e fiscalizar junto a Contratada a execução do objeto contratual;
- 7.1.4. Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste instrumento, bem como zelar pelo cumprimento de todas as cláusulas contratuais;
- 7.1.5. Assegurar o livre acesso do CONTRATADO e seus prepostos, devidamente identificados, a todos os locais onde se fizer necessária ao fornecimento dos serviços licitados, prestando-lhes todas as informações e esclarecimentos que, eventualmente, forem solicitados.
- 7.1.6. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e serviços cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer

#### **CLÁUSULA OITAVA – DAS SANÇÕES:**

8.1- O licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no edital e no termo de contrato e das demais cominações legais.

8.2 - O(a) contratado(a) ficará, ainda, sujeita às seguintes penalidades, em caso de inexecução total ou parcial do contrato, erro de execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, garantida a prévia defesa:

I - Advertência, sanção de que trata o inciso I do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, poderá ser aplicada nos seguintes casos:

- a) descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas na licitação;
- b) outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento das atividades do(a) CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

II - Multas (As multas que não forem possíveis descontadas na garantia da CONTRATADA ou por ocasião do pagamento, serão recolhidas, voluntariamente, em nome do CRECI-CE. Se não o fizer, será encaminhado a Procuradoria Jurídica do CRECI/CE para cobrança em processo de execução:

- a) de 1,0% (um por cento) sobre o valor contratual, por dia de atraso no fornecimento dos serviços ou indisponibilidade dos mesmos, limitada a 10% do mesmo valor;
- b) de 2,0% (dois por cento) sobre o valor contratual, por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato, não especificada nas demais alíneas deste inciso, aplicada em dobro na reincidência;

c) de 5,0% (cinco por cento) do valor contratual, pela recusa em substituir qualquer serviço rejeitado, caracterizando-se a recusa, caso a substituição não se efetive nos 05 (cinco) dias que se seguirem à data da comunicação formal da rejeição;

III - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CRECI/CE, por prazo não superior a 05 (cinco) anos;

IV- 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 autoridade que aplicou a penalidade, depois do ressarcimento à Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

8.3 - No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, garantida nos prazos de 05 (cinco) dias úteis para as sanções previstas nos incisos I, II e III do item supra e 10 (dez) dias corridos para a sanção prevista no inciso IV do mesmo item.

8.4 - O valor da multa aplicada deverá ser recolhido ao CRECI/CE no prazo de 05 (cinco) dias a contar da notificação ou decisão do recurso. Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que o(a) contratado(a) fizer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito do(a) contratado(a), o valor devido será cobrado administrativamente ou inscrito como Dívida Ativa e cobrado mediante processo de execução fiscal, com os encargos correspondentes.

8.5 - As sanções previstas nos incisos III e IV do item 9.2 supra, poderão ser aplicadas às empresas que, em razão do contrato objeto desta licitação:

a) praticarem atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

b) demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração Pública, em virtude de atos ilícitos praticados;

c) sofrerem condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

8.6 - As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 9.2 supra, poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo item, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

8.7 - A licitante adjudicatária que se recusar, injustificadamente, em firmar o Contrato dentro do prazo de 02 (dois) dias úteis a contar da notificação que lhe será encaminhada, estará sujeita à multa de 5,0% (cinco por cento) do valor total adjudicado, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis, por caracterizar descumprimento total da obrigação assumida.

8.8 - As sanções previstas no item 9.7 supra não se aplicam às demais licitantes que, apesar de não vencedoras, venham a ser convocadas para celebrarem o Termo de Contrato, de acordo com este edital, e no prazo de 48 (quarenta e oito) horas comunicarem seu desinteresse.

## **CLÁUSULA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS**

9.1. O CRECI-CE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

a) o tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;

b) o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito;

c) em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação do CRECI-CE. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;

d) encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pelo Contratante e, em no máximo 30 (trinta) dias, (PRAZO RAZOÁVEL) sob instruções

e na medida determinada pelo CRECI-CE, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

9.2. A CONTRATADA cooperará com o CRECI-CE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados e vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

9.3. A CONTRATADA compromete-se a tomar medidas de segurança técnica e organizacional, levando em conta os custos de implementação, contra o tratamento não autorizado ou ilegal de dados pessoais, contra perda ou destruição acidental de dados pessoais e consequentemente danos. A CONTRATADA reembolsará quaisquer perdas, custos, despesas, danos ou passivos sofridos pela outro em resultado de qualquer infração contratual ou passíveis sofridos pela no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na Lei 13.709/2018 (LGPD), Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e nas demais Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

9.4. A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao CRECI-CE quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante ou dos inscritos no CRECI-CE, exceto se tiver respaldo na LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO**

10.1 Nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a aquisição, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

10.2. 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 ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

10.3. O representante da Administração anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO:**

11.1 Este contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela contratante, por conveniência administrativa ou por infringência de qualquer das condições pactuadas:

11.2 O não cumprimento das disposições especificadas neste contrato implicará automaticamente em quebra de contrato, ensejando rescisão administrativa no art. 77 da Lei Federal 8.666/93, reconhecidos desde já os direitos da administração, com relação as normas contratuais e as previstas em Lei ou regulamento dispostas no presente Instrumento;

11.3 O presente contrato é rescindível ainda, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, nos casos de:

11.3.1. Omissão de pagamento pela contratante;

11.3.2. Inadimplência de qualquer de suas cláusulas por qualquer umas das partes;

11.3.3. Acerto em comum acordo por iniciativa de uma das partes, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, sem ônus para ambas as partes;

11.3.4. No caso de não cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato, a parte que se sentir prejudicada poderá reincidi-lo sem que se faça necessário uma comunicação por escrito com a antecedência definida no subitem anterior.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL:**

12.1. Quaisquer alterações que venham a ocorrer neste instrumento serão efetuadas mediante Termo Aditivo.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PUBLICAÇÃO:**

13.1. Este contrato deverá ser publicado por afixação em local de costume, até o quinto dia útil do mês subsequente à data de sua assinatura.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DO FORO:**

14.4. O foro da Comarca de Fortaleza é o competente para dirimir questões decorrentes da execução deste Contrato, em obediência ao disposto no § 2º do artigo 55 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, alterada e consolidada.

Declaram as partes que este contrato correspondente à manifestação final, completa e exclusiva de acordo entre elas celebrado, assinado o presente contrato juntamente com as testemunhas firmadas. Fortaleza, Estado do Ceará.

Fortaleza-CE, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

<NOME PRESIDENTE><CRECI/CE><CNPJ Nº \_\_\_\_\_> CONTRATANTE

<NOME DA EMPRESA><CNPJ Nº \_\_\_\_\_><NOME DO  
REPRESENTANTE><CPF Nº \_\_\_\_\_> CONTRATADA

**TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_