



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARANÁ  
Rua XV de Novembro, 2987, - Bairro Alto da XV, Curitiba/PR, CEP 80045-340  
Telefone: - www.crcpr.org.br E-mail: crcpr@crcpr.org.br

## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 9079623110000643.000038/2024-52

### TERMO DE REFERÊNCIA

### DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 25/2024

**ENQUADRAMENTO NORMATIVO: art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021 e art. 1º do Decreto nº 11.871/2023**

*Art. 75. É dispensável a licitação:*

*(...)*

*II - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras;*

*Art. 1º Ficam atualizados os valores estabelecidos na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, na forma do Anexo.*

*(...)*

*Art. 75, caput, inciso II: R\$ 59.906,02 (cinquenta e nove mil novecentos e seis reais e dois centavos)*

## 1. OBJETO

1.1. Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens através da plataforma *WhatsApp Business*, com configuração de atendimento automático e encaminhamento de chamados de forma automatizada (*chatbot*), conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

## 2. JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação pretendida tem por finalidade ampliar o rol de canais de comunicação utilizados pelo CRCPR na consecução de seus objetivos e prestação de seus serviços aos profissionais e entidades da classe contábil de todo o Estado do Paraná.

2.2. Atualmente o CRCPR utiliza 5 canais de atendimento, sendo o contato telefônico da sede e delegacias regionais, troca de mensagens por meio do WhatsApp institucional, o protocolo presencial na sede e delegacias regionais, envio de e-mail através de contatos específicos e, ainda, as páginas oficiais mantidas em redes sociais.

2.3. A fim de ampliar o acesso às informações e facilitar o atendimento remoto, tem-se a necessidade de contratação de um sistema de atendimento inteligente compatível com o WhatsApp Business e devidamente homologado pela desenvolvedora da plataforma, através do uso de

API oficial, que possibilite disponibilizar aos profissionais e demais usuários número de atendimento único através do qual o CRCPR esclareça dúvidas, encaminhe arquivos, abra chamados e encaminhe demandas de forma rápida.

- 2.4. A ferramenta mencionada é amplamente utilizada para comunicação no Brasil<sup>[1]</sup>, conforme pesquisas levantadas sobre o tema, e impacta significativamente nos índices de atendimento do CRCPR.
- 2.5. A dispensa de atendimento presencial para determinados casos também converte-se em vantagem para o cidadão, que pode ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento e em qualquer horário do dia.
- 2.6. O objetivo da pretensão é substituir a solução atualmente contratada com a empresa IP SOLUTION GESTAO EM TELEFONIA LTDA (Dispensa de Licitação nº 56/2022), que disponibiliza sistema similar, que, contudo, não atende mais as necessidades do CRCPR, em razão de não ser parceira oficial da solução. Assim, a Contratada fica impedida de implantar soluções mais avançadas e adequadas ao tratamento de informações do CRCPR, e, em vista do uso de plataforma não oficial, oferece risco de banimento dos números utilizados por violar condições de uso e acesso do mensageiro WhatsApp.
- 2.7. A solução também conta com pesquisa de avaliação de atendimento, o que permite ao CRCPR mapear lacunas, falhas e erros durante o atendimento e promover as ações de melhoria para reduzir, evitar e corrigir tais falhas e aperfeiçoar o atendimento de profissionais e usuários em geral.
- 2.8. Por fim, esclarece-se que a solicitação presente neste Termo encontra amparo no projeto nº 98 do Plano de Contratações Anual do CRCPR para 2024, aprovado pela Deliberação CRCPR nº 48/2023.

### **3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

- 3.1. Contratação de solução web de atendimento online, mediante uso da plataforma denominada WhatsApp Business, devidamente homologada pela Meta e disponibilizada por parceiro oficial, de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (bot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, mediante uso de único número de telefone para atendimentos simultâneos por usuários distintos.
- 3.2. A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciadas pelos colaboradores do CRCPR, bem como o recebimento de mensagens de conversas iniciadas por usuários externos a serem atendidos.
- 3.3. A solução deve contemplar painel com informações, métricas e indicadores (dashboard) em tempo real, acessível aos administradores/gestores, dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento e demais informações que suportem a tomada de decisões referente ao remanejamento de pessoal e atendimento, bem como alterações de configuração.
- 3.4. Após a implantação, o selo de verificação de conta oficial deverá ser concedido e exibido na plataforma juntamente com a identificação do CRCPR.
- 3.5. A solução deverá:
  - 3.5.1. Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 67 (sessenta e sete) usuários simultaneamente.
  - 3.5.2. Garantir disponibilidade de 24h (vinte e quatro horas) das funcionalidades contratadas, integralmente, com disponibilidade média mensal de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento).

- 3.5.3. Possibilitar o cadastro de diversos setores/divisões, sem limites de subdivisão, de forma que seja possível gerar grupos de atendimento que representem as unidades do CRCPR e, por conseguinte, direcionar os atendimentos aos setores/divisões mais adequadas para cada atendimento.
- 3.5.4. Permitir o cadastro de diferentes níveis de usuários com funções distintas para atendimento, administrador, supervisor, a fim de organizar as permissões e facilitar a gestão da ferramenta.
- 3.5.5. Permitir a coleta de informações sobre a satisfação dos usuários referente ao atendimento por meio de pesquisas ao final do atendimento e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas e consolidação dos resultados.
- 3.5.6. Permitir a transferência de conversas/atendimentos entre atendentes.
- 3.5.7. Viabilizar o controle de fila de atendimento, com distribuição automática dos serviços ou seleção manual pelo operador, inclusive fila dos usuários em atendimento automático de nível 1 (um).
- 3.5.8. Possibilitar a integração de banco de dados do CRCPR com a ferramenta, usando API externa e disponibilização de informações e arquivos durante o fluxo de atendimento.
- 3.5.9. Possibilitar o uso de opções pré-configuradas para atendimento virtual, como opções, "sim", "não" e outras opções consideradas pertinentes para as rotinas estabelecidas.
- 3.5.10. Dispor de abertura automática de chamados provenientes de mensagens de correio eletrônico, através de escuta configurável de e-mail POP e IMAP, realizando a resposta também por e-mail (SMTP configurável).
- 3.5.11. Dispor de abertura automática de chamados provenientes de mensagens de correio eletrônico, através de integração com a solução Microsoft 365 (Exchange), realizando a resposta também por e-mail.
- 3.5.12. Dispor de funcionalidade de chatbot WEB para integração com site oficial do CRCPR.
- 3.5.13. Dispor de histórico centralizado de atividades dos usuários (contendo as interações por mensagens de whatsapp, e-mail e chatbot do site).
- 3.5.14. Garantir a segurança das informações por conduto de backup seguro dos dados das conversas.
- 3.6. A ferramenta deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com número de atendimento por atendentes, tipos de solicitação, filtro por divisão/setor, data e hora, tempo, chamados, classificação de atendimento, solucionados, não atendidos, em atendimento, entre outros, em formato PDF (no mínimo).
- 3.7. Os atendimentos serão identificados por meio de número único de protocolo, sob o qual serão registradas e armazenadas todas as mensagens, horário de atendimento e identificação do atendente, permitindo a recuperação de mensagens e atendimentos completos visando garantir transparência ao serviço prestado, bem como resguardar o usuário, atendente e o CRCPR quando necessário.
- 3.8. O assistente virtual (bot) será plenamente personalizável, com ao menos 10 (dez) opções e 5 (cinco) níveis de opções, permitindo a configuração e alteração conforme as necessidades do CRCPR e encaminhamento dos atendimentos de acordo com as políticas e diretrizes definidas pelo CRCPR.
- 3.9. Aos finais de semana, feriados, recessos e demais datas e horários em que o CRCPR não se

encontre em funcionamento, deverá ser possível definir mensagem personalizada a ser encaminhada aqueles que enviarem solicitações (tentativa de contato).

- 3.9.1. Deverá ser possível ao CRCPR alterar as datas, horários e mensagem a qualquer tempo.
- 3.10. A solução deverá vincular número de telefone único do CRCPR ao WhatsApp Business, sincronizando-o no sistema de atendimento de modo a centralizar a comunicação institucional com o público externo.
- 3.11. Compreende a solução os serviços de implantação, customizações necessárias, manutenção corretiva e evolutiva, parametrização e suporte técnico.
- 3.12. A empresa contratada deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem e funcionamento da solução, cabendo ao CRCPR conceder permissões de acesso à aplicação web, banco de dados, quando necessário, e ao número de contato a ser utilizado.
- 3.13. Para fins de utilização da interface web, a solução deverá ser compatível com os navegadores Mozilla Firefox versão 100 ou mais atual e Google Chrome versão 101 ou mais atual.

#### 4. DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

4.1. Durante o período de vigência contratual, a Contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva do sistema. O suporte deverá ser prestado de acordo com a classificação e tempos de atendimento mencionados na tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO			
Classificação da Solicitação		Prazo máximo de Atendimento	Nível de serviço aceitável
Tipo	Criticidade		
Erros	Críticos	6 horas	75% dos atendimentos dentro do prazo
	Alta	12 horas	
	Média	24 horas	
	Baixo	Acordado	

- 4.2. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, será considerada como "data e hora de abertura da solicitação" a data e hora que a Contratada receber a solicitação. O atendimento será considerado finalizado quando o CRCPR receber a solução dada pela Contratada.
- 4.3. As solicitações de serviços à Contratada serão classificadas, quanto ao TIPO, conforme abaixo:
  - 4.3.1. ERROS: Solicitações para correção de funcionalidades da solução que deixaram de executar ou passaram a executar de forma incorreta ou diferente de como já vinham sendo executadas.
  - 4.3.2. CRÍTICAS: Relacionadas a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento aos clientes externos ou fornecedores ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis ou ainda prejudicam sua imagem.
  - 4.3.3. ALTO: Relacionados a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem.
  - 4.3.4. MÉDIO: Relacionadas a funcionalidades da solução que não prejudicam a operacionalização do Contratante.
  - 4.3.5. BAIXO: Qualquer incidente que não se encaixe em nenhuma das categorias acima. Serviço indisponível para um único cliente.

- 4.4. Os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados através de telefone direto com área responsável, abertura de HelpDesk, por e-mail do suporte técnico, ou, ainda, de forma presencial, quando necessário.
- 4.5. Os serviços de suporte e manutenção deverão estar disponíveis em dias úteis (5x8), das 08h30min às 17h30min.
- 4.6. Durante toda a vigência do contrato, a Contratada deverá ofertar suporte técnico e manutenção, consistindo, no mínimo, em:
- 4.6.1. Disponibilizar novas versões do objeto contratado em decorrência de melhorias preventivas, corretivas e legais.
- 4.6.2. Esclarecer questões relacionadas à utilização operacional do objeto contratado.
- 4.6.3. Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mau funcionamento do objeto contratado.
- 4.6.4. Acompanhar e corrigir problemas relativos aos serviços prestados.
- 4.6.5. Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento do objeto contratado.

## **5. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

- 5.1. O serviço será hospedado em ambiente próprio da Contratada que se comunique com a plataforma *WhatsApp Business*, disponibilizando acesso via web ao CRCPR.
- 5.2. A implantação deverá ocorrer de forma remota, com disponibilização de técnico responsável da Contratada para configurações e orientação da equipe de TI do CRCPR para ajustes necessários que permita o uso da solução.
- 5.3. A Contratada e seus parceiros ficarão responsáveis por elaborar o fluxo de trabalho em primeira versão, com foco na parte técnica do desenvolvimento do projeto e implementação efetiva da solução.
- 5.4. A solução deverá ser implantada e estar perfeitamente operacional no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias, contados da data de assinatura do contrato.
- 5.5. Após implantação deverá ser fornecido treinamento ao pessoal do CRCPR acerca das funcionalidades da solução, forma de acesso e gestão.

## **6. CONDIÇÕES GERAIS**

- 6.1. A Contratada deverá atentar aos prazos legais de garantia dos serviços disciplinados no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, art. 26, inciso II, sem prejuízo da reclamação por eventual vício oculto detectado após esgotados os prazos de garantia.
- 6.2. Todas as despesas relacionadas à prestação dos serviços, incluindo licenciamento de softwares e sistemas considerados necessários às atividades, serão de responsabilidade da Contratada. A ausência de tais itens/ferramentas não exime a Contratada da responsabilidade pelo cumprimento dos prazos e demais obrigações.
- 6.3. As quantidades propostas neste Termo são estimativas, resultado de análise do histórico de utilização do serviço, o que não constitui, em hipótese alguma, obrigação de contratar para o CRCPR, tampouco compromisso futuro de fazer uso dos serviços unitários estimados. Em razão disso, não poderá ser exigido, nem considerado como valor para pagamento mínimo, exceto aqueles de valor fixo mensal, podendo sofrer alterações de acordo com a necessidade do CRCPR, sem que isso justifique qualquer indenização ao Contratado.

- 6.4. Considerar-se-á a CONTRATADA como altamente especializada nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado, no valor global de sua proposta, também, as complementações por acaso omitidas nos itens de custos, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento de toda a solução, e licenças.
- 6.5. Considera-se sempre que a CONTRATADA dispõe da totalidade dos conhecimentos técnicos, gerenciais, operacionais e administrativos e dos meios de produção necessários, suficientes e adequados à execução dos serviços para a realização do objeto, os quais deverá mobilizar e empregar com eficiência e eficácia no cumprimento do Contrato que celebrar.
- 6.6. O serviço contratado será realizado por execução indireta, sob regime de empreitada por preço global.
- 6.7. Havendo atraso na prestação dos serviços, a CONTRATADA será punida na forma da Lei n.º 14.133/2021 e a multa ser-lhe-á imposta conforme o disposto neste Termo de Referência.

6.8. A proposta deverá ter validade de 60 (sessenta) dias

## **7. PRAZOS E MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

- 7.1. A ferramenta deverá ser implementada no prazo previsto no item 5 deste Termo de Referência.
- 7.2. A prestação dos serviços ocorrerá no formato virtual, cabendo à Contratada a alocação da ferramenta em servidor adequado, às suas expensas.
- 7.3. Em conformidade com os arts. 20 e 23 da Lei nº 8.078/1990, bem como com o art. 119 da Lei nº 14.133/2021, caso o serviço seja executado com vícios, a Contratada deverá realizar as medidas saneadoras cabíveis, às suas expensas e sem prejuízo das demais possibilidades legalmente previstas.
- 7.4. A tolerância ou qualquer concessão feita por uma das partes não implica novação, alteração contratual ou renúncia de direitos e deveres, constituindo-se em mera liberalidade e observados os parâmetros legais, sendo que eventuais aditamentos ou mudanças contratuais deverão observar as exigências e os limites presentes na Lei nº 14.133/2021.
- 7.5. Na prestação do serviço, a Contratada deverá cumprir os parâmetros mínimos de qualidade do objeto contratual, segundo as regras de mercado e as exigências contratuais e legais, bem como observar, juntamente com o CRCPR, os deveres decorrentes dos princípios regentes das contratações administrativas, bem como da atuação material e processual da Administração Pública.
- 7.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente em até 5 (cinco) dias, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, e, definitivamente, no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade dos itens entregues e consequente aceitação mediante atesto. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da contratada.
- 7.7. Em razão da singularidade do serviço a ser desempenho, considerando que a ferramenta a ser a contratada faz uso de API oficial do WhatsApp Business, desenvolvida e cedida exclusivamente pelo grupo Meta, os termos contratuais ficam condicionados às restrições de uso e comercialização impostas pela Meta no Brasil a todos os desenvolvedores que pretendam ofertar soluções, integrações ou ferramentas que façam uso de seus códigos, seja por meio de protocolo de comunicação homologado ou não. Configura, em verdade, contrato de adesão aos termos elaborados pela Meta e aplicáveis à todas as contratações formalizadas relacionadas à ferramenta WhatsApp Business, ainda que em sede de negociação algumas cláusulas tenham sido flexibilizadas em razão da natureza jurídica do CRCPR. As políticas aplicadas aos desenvolvedores encontram-se disponíveis para consulta por meio do link

7.7.1. Nesse sentido, a presente contratação não contempla a aplicação de sanções administrativas ao Contratado no respectivo instrumento contratual, tão somente neste Termo de Referência e de acordo com as disposições previstas nos artigos 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, cuja redação permita, independentemente de transcrição ou delimitação pelo administrador das possíveis sanções, aplicação imediata em razão do descumprimento das obrigações pactuadas.

7.7.2. Para balizamento das multas por inexecução parcial ou total da obrigação assumida, fora utilizado o parâmetro adotado pelo CRCPR nas demais contratações similares que realiza.

## **8. DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

8.1. A presente contratação terá vigência de 12 (doze) meses a partir da data estipulada no Contrato Administrativo ou instrumento equivalente, em observância ao disposto no art. 106, da Lei nº 14.133/2021, enquadrado como serviço continuado.

8.2. O prazo de vigência contratual poderá ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que respeitado o limite global imposto pela legislação em vigor para contratações por meio de dispensa de licitação em razão do valor.

8.3. O CRCPR poderá operar a rescisão antecipada do contrato nos termos do art. 106, inciso III e §1º, da Lei nº 14.133/2021.

8.3.1. Considerando que a presente contratação é realizada em termos estimativos, não há presunção de dano ao Contratado pela extinção antecipada da avença, hipótese em que não será devida compensação posterior pelo não cumprimento da expectativa de realização integral do objeto.

## **9. DO REAJUSTE DE PREÇOS**

9.1. Considerando que os serviços a serem prestados estão vinculados diretamente à Meta®, que estabelece a política de precificação de seus serviços e segundo a qual os desenvolvedores diretos que atuam sob sua tutela para disponibilização de ferramenta que faça uso da API oficial do WhatsApp Business encontram-se vinculados, os preços serão reajustados de acordo com os termos celebrados em contrato ou instrumento equivalente, cabendo ao CRCPR realizar a análise do reajustes e solicitar a rescisão da avença nos termos pactuados.

9.1.1. Para fins de aplicação do reajuste não será considerada a parcela relativa à implementação, configuração e treinamento, tão somente as parcelas referentes aos serviços mensais.

9.1.2. A política de precificação está disponível para consulta no site da Meta e no doc. SEI 0267683.

## **10. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL**

10.1. O objeto contratual e as obrigações dele decorrentes deverão ser fielmente observados pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de seu inadimplemento, seja este total ou parcial.

10.2. O CRCPR designará, por meio de portaria, colaborador responsável pelas atribuições correlatas à fiscalização do objeto contratual, incluindo a autorização de pagamento dos documentos de cobrança.

10.3. A fiscalização contratual será exercida no interesse do CRCPR e não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, ainda que resultantes de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na sua ocorrência, não

implica corresponsabilidade do CRCPR ou de seus agentes e prepostos, conforme o art. 120 da Lei nº 14.133/2021.

- 10.4. O CRCPR se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto executado em desacordo com este Termo de Referência e o Contrato Administrativo ou instrumento equivalente.
- 10.5. Portaria a ser emitida pelo CRCPR poderá alterar os fiscais titular e substituto a qualquer tempo.

## 11. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA CONTRATADA

- 11.1. A Contratada será selecionada por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021 e do art. 1º do Decreto nº 11.317/2022.
- 11.2. Previamente à celebração da contratação, o CRCPR verificará o cumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas legal e contratualmente, bem como o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção à Contratada que impeça sua participação no certame ou sua futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 11.2.1. Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, observados o Decreto nº 3.722/2001 e a Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3/2018;
- 11.2.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União - TCU, disponível em: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>, sem registros de restrições ou penalidades impostas ao contratado.
- 11.3. A consulta aos cadastros discriminados no item 11.2 deste Termo de Referência será realizada em nome da Contratada que seja pessoa jurídica e do respectivo sócio majoritário ou titular, por força do art. 12, caput da Lei nº 8.429/1992, que prevê, dentre as cominações aplicáveis ao responsável por atos de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

## 12. CUSTO MÉDIO APURADO

- 12.1. O valor global médio para a contratação do objeto especificado no item 3 deste Termo de Referência, segundo pesquisas de preço elaboradas pelo CRCPR, é de **R\$ 131.641,08 (cento e trinta e um mil, seiscentos e quarenta e um reais e oito centavos)**, para o período de 12 (doze) meses, conforme a tabela abaixo, que sintetiza as cotações obtidas por este Conselho.

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	VALOR MÉDIO UNITÁRIO (R\$)	VALOR MÉDIO GLOBAL (R\$)
1	Configuração inicial e ativação da plataforma	1	4.500,00	4.500,00
2	Licença mensal	12	2.779,34	33.352,08
3	Operadores	804	90,75	72.963,00
4	Conversas receptivas	24.000	0,34	8.160,00
5	Conversas de autenticação	600	0,34	204,00
6	Conversas de utilidade	600	0,37	222,00
7	Conversas de marketing	24.000	0,51	12.240,00
<b>VALOR TOTAL MÉDIO (R\$)</b>				<b>131.641,08</b>

12.2. A pesquisa de preços foi realizada de acordo com os parâmetros da IN 65/2021 – SEGES/ME, considerando-se pesquisa com fornecedores e consulta a contratos celebrados com o Poder Público por meio da ferramenta do Painel de Preços.

12.3. A tabela presente no documento SEI 0250548 discrimina os valores obtidos de cada fonte pesquisa para composição do preço médio.

### **13. VALOR DA CONTRATAÇÃO E CRITÉRIO DE SELEÇÃO**

13.1. Adotando o critério de menor valor global, o valor estimado total da contratação, conforme informações dispostas nas pesquisas de preços, será de **R\$ 50.714,00** (cinquenta mil e setecentos e quatorze reais).

13.1.1. O critério utilizado para realizar a contratação foi a escolha da proposta com o menor valor global. Pois, embora o art. 47 da Lei 14.133/2021 determine como regra a divisão dos serviços em parcelas, verifica-se que neste caso não é economicamente tampouco tecnicamente viável a divisão dos serviços, uma vez que a solução é implementada e executada como um todo pela Contratada, sendo os demais serviços inerentes à execução destes.

13.2. O CRCPR poderá solicitar alteração contratual até o limite de 25% para acréscimos e supressões, de acordo com o art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

13.3. O valor acordo entre as partes será nominal, fixo e irrevogável, não comportando qualquer variação durante o prazo de vigência da contratação, salvo em hipóteses previstas legal e/ou contratualmente.

### **14. DA CONTRATAÇÃO**

14.1. A contratação será feita com a empresa qualificada no item 20 deste Termo de Referência e que ofertou o menor preço, devendo apresentar, ainda, os seguintes documentos, sem prejuízo de outros que sejam reputados como importantes e que sejam justificadamente exigidos pelo CRCPR:

14.1.1. Proposta comercial;

14.1.2. Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), emitido pela Receita Federal do Brasil ([https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/cnpjreva\\_solicitacao.asp](https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp));

14.1.3. Contrato social ou outro ato constitutivo da pessoa jurídica, devidamente atualizado.

14.1.4. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Federal, por meio de Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Receita Federal do Brasil (<https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/servicos/certidaointernet/pj/emitir>);

14.1.5. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), por meio de Certidão de Regularidade do FGTS, emitida pela Caixa Econômica Federal (<https://consulta-crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf>);

14.1.6. Prova de adimplemento perante a Justiça do Trabalho, por meio de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho (<https://www.tst.jus.br/certidao1>);

14.1.7. Declaração de enquadramento no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, se for optante pelo Simples Nacional.

14.2. Não serão aceitos documentos de habilitação com divergência de CNPJ, salvo aqueles

legalmente permitidos.

- 14.3. Se a Contratada for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, ao passo que, se a Contratada for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 14.4. Serão aceitos registros de CNPJ de matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes à Certidão de Regularidade do FGTS, bem como à Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, quando for comprovada a centralização dos respectivos recolhimentos.

## **15. DO PAGAMENTO**

- 15.1. Em conformidade com o art. 7º, §§ 2º e 3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022, o pagamento será realizado diretamente à Contratada mediante parcelas mensais, em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento e o aceite dos documentos de cobrança pelo CRCPR, desde que de acordo com as previsões legais e contratuais e ressalvada a possibilidade excepcional e justificada de prorrogação desse prazo por igual período, quando for constatada a necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 15.2. O pagamento será efetivado por meio de sistema eletrônico, à ordem da Contratada, em banco, agência e conta designados, ou por meio de ordem bancária para pagamento de fatura com código de barras, não podendo ser impostas quaisquer espécies de multa moratória ou juros moratórios por demora de até 03 (três) dias úteis que ultrapassem a data de vencimento, após a data da referida ordem bancária, se esta for emitida tempestivamente.
- 15.3. O pagamento, mediante emissão de qualquer ordem bancária, será realizado desde que a Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias, quando cabíveis.
- 15.4. Os documentos de cobrança, emitidos tempestiva e regularmente pela Contratada conforme as normas aplicáveis, na forma de nota fiscal/fatura e com o número obrigatório de inscrição no CNPJ constante nos documentos de habilitação, deverão ser apresentados juntamente com as certidões de regularidade perante a Fazenda Federal, o FGTS e a Justiça do Trabalho, bem como com o comprovante de enquadramento no Simples Nacional, se for o caso, devendo a referida documentação ser enviada ao e-mail [gestaodecontratos@crcpr.org.br](mailto:gestaodecontratos@crcpr.org.br).
- 15.5. A critério do CRCPR, o valor contratualmente devido poderá ser utilizado para cobrir dívidas de responsabilidade da Contratada, relativas a multas aplicadas em decorrência de execução contratual irregular ou ao ressarcimento de eventuais danos ocasionados e assumidos pela Contratada.
- 15.6. O eventual atraso de pagamento, por culpa do CRCPR, gera à Contratada o direito à atualização financeira desde a data final do período de adimplemento até a data do efetivo pagamento, tendo como base a taxa que estiver em vigor para o pagamento em mora de impostos devidos à Fazenda Federal, *pro rata die*, de forma não composta, devendo os cálculos dos encargos de cada mês ser feitos utilizando-se a taxa do mês anterior ao da apuração desses encargos, em conformidade com o art. 406 da Lei nº 10.406/2002 (Código Civil).
- 15.7. Nos documentos de cobrança devem constar, conforme o caso, quando aplicáveis e sob responsabilidade de destaque da Contratada, as alíquotas de ISSQN e de retenção de IRPJ, CSLL, Cofins e Contribuição para o PIS/Pasep, compatíveis com o objeto contratual, bem como o valor líquido a ser pago após o desconto das retenções na fonte, conforme a Instrução Normativa RFB nº 1234/2012.
- 15.8. Não haverá a retenção prevista no item 15.6 deste Termo de Referência caso a Contratada se enquadre no Simples Nacional, disciplinado pela Lei Complementar nº 123/2006, ou se

encontre em uma das situações elencadas na Instrução Normativa RFB nº 1234/2012.

- 15.9. Incumbe à Contratada a apresentação de declaração de isenção ou imunidade tributária, conforme o caso.
- 15.10. Havendo erro nos documentos de cobrança ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará com o pagamento pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, nesse caso, qualquer ônus ao CRCPR.

## **16. DAS OBRIGAÇÕES DO CRCPR**

16.1. Além dos deveres resultantes da lei e dos princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, são obrigações do CRCPR:

- 16.1.1. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada e todas as providências necessárias ao bom andamento da execução do objeto contratual, de acordo com as disposições legais e os instrumentos e documentos integrantes do processo administrativo de contratação;
- 16.1.2. Proceder ao devido atesto do objeto contratual, com as ressalvas que se fizerem necessárias, ou rejeitar, no todo ou em parte, quando em desacordo com as respectivas especificações e normas legais e contratuais;
- 16.1.3. Exercer as atribuições correlatas à fiscalização da execução do objeto contratual, incluindo a documentação das ocorrências havidas, por meio de colaborador especialmente designado para esses fins fiscalizatórios;
- 16.1.4. Proporcionar à Contratada todas as facilidades necessárias para o regular desempenho de suas obrigações dentro dos prazos e das condições aplicáveis à presente contratação, inclusive mediante a prestação de informações e esclarecimentos sobre o objeto contratual e sua vigência, especialmente no tocante ao dia, horário e local;
- 16.1.5. Efetuar o pagamento do valor devido à Contratada, conforme os prazos e as condições aplicáveis à relação contratual entre as partes;
- 16.1.6. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos ao período de vigência e execução do objeto contratual, em especial, quando da eventual aplicação de sanções e/ou de alterações e repactuações contratuais;
- 16.1.7. Apurar e aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias e conforme o devido processo legal;
- 16.1.8. Notificar, à Contratada, por escrito e logo após a ciência do fato respectivo, sobre a constatação de quaisquer vícios constatados;
- 16.1.9. Receber o objeto se este, mediante uma análise perfunctória, for reputado como adequado às exigências legais e contratuais, ou, em caso de não recebimento, indicar expressamente as razões da recusa.
- 16.1.10. Prover acesso às informações necessárias à implementação da solução e operacionalização de suas funções.
- 16.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro da contratação que sejam feitos pela CONTRATADA e solicitar a rescisão da avença em caso de discordância.

## **17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

17.1. A Contratada, além de cumprir os parâmetros mínimos de qualidade do objeto contratual,

segundo as regras de mercado e as exigências contratuais e legais, bem como de observar os deveres decorrentes dos princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, obriga-se a:

- 17.1.1. Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto contratual, nos termos da legislação vigente e conforme as especificações constantes na proposta comercial, neste Termo de Referência e no Contrato Administrativo ou na Autorização atinentes à presente contratação, acatando as respectivas disposições, inclusive quanto aos prazos previstos e às obrigações assumidas.
- 17.1.2. Observar as normas direta ou indiretamente aplicáveis ao objeto contratual, inclusive as de caráter técnico e ambiental, conforme o caso, e aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho, devendo providenciar os equipamentos de proteção individual cabíveis a seus colaboradores caso execute tarefas nas dependências do CRCPR.
- 17.1.3. Manter, durante todo o prazo contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na apresentação da proposta comercial e na assinatura do Contrato Administrativo ou da Autorização de Prestação de Serviço/Fornecimento.
- 17.1.4. Fazer uso de mão de obra especializada necessária para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 17.1.5. Prestar os serviços com a melhor técnica disponível, dentro do atual estágio de desenvolvimento.
- 17.1.6. Emitir os documentos de cobrança tempestiva e regularmente, conforme as normas aplicáveis e as disposições contratuais, e encaminhá-los juntamente com a documentação relativa à regularidade fiscal, social e trabalhista, bem como com outros documentos que venham a ser justificadamente exigidos.
- 17.1.7. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, reabilitado da Previdência Social ou aprendiz.
- 17.1.8. Levar imediatamente e por escrito ao conhecimento do CRCPR, para a adoção das medidas cabíveis, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência contratual, inclusive no que diz respeito à impossibilidade de cumprimento dos prazos inicialmente previstos.
- 17.1.9. Arcar com todos os custos necessários à execução do objeto contratual, incluindo os relativos a encargos, insumos, mão de obra, licenciamento, transporte e materiais, devendo empregar itens seguros, em perfeitas condições de uso e em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas.
- 17.1.10. Responsabilizar-se por quaisquer vícios e danos decorrentes da execução do objeto contratual, de acordo com a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei nº 14.133/2021, ficando o CRCPR autorizado a descontar, da garantia ou do pagamento devido à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos e devidamente demonstrados.
- 17.1.11. Contratar, às suas exclusivas expensas e responsabilidade, todo o pessoal necessário, direta ou indiretamente, à consecução do objeto do presente instrumento, seja como empregado ou autônomo, de acordo com as normas trabalhistas e previdenciárias vigentes, isentando plenamente o CONTRATANTE de quaisquer responsabilidades a ele relativas.
- 17.1.12. Ministrando treinamento ao pessoal indicado pelo CRCPR para que façam uso da solução contratada, em nível de gestão e de atendimento.

- 17.1.13. Repassar ao CRCPR, se for o caso, a base de dados que porventura possua sobre os atendimentos realizados antes de sua exclusão ou por ocasião de extinção, rescisão ou encerramento do contrato.
- 17.1.14. Assegurar o sigilo e a segurança dos dados e informações referentes aos atendimentos prestados, na forma das disposições elencadas neste Termo e de acordo com a legislação em vigor.
- 17.1.15. Oferecer suporte técnico de acordo com o disposto neste Termo de Referência, durante toda a vigência do contrato.
- 17.1.16. Realizar manutenções programadas em horário que não coincidam com o período de atendimento do CRCPR, considerado como de segunda à sexta-feira, das 08h00min às 17h30min.
- 17.1.17. Atender às normas de serviço e condições de comercialização do WhatsApp Business, a fim de resguardar os interesses do CRCPR como cliente da solução.
- 17.1.18. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do objeto contratual sem prévia e expressa anuência do CRCPR.

## **18. DA PROTEÇÃO DE DADOS E OBRIGAÇÕES COMUNS**

- 18.1. A Contratante e a Contratada se comprometem a proteger os direitos de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.
- 18.2. As informações e dados pessoais de usuários, do CRCPR e externos, porventura armazenados em servidor da Contratada, serão única e exclusivamente utilizados para atender às finalidades institucionais do CRCPR.
- 18.3. Em hipótese alguma poderá a Contratada tratar os dados a que tenha acesso por ocasião da execução dos serviços disciplinados neste Termo, senão em virtude do contrato celebrado e unicamente para execução dos serviços contratados.
- 18.4. Caberá à Contratada:
  - 18.4.1. Dispor dos meios necessários para manter o armazenamento dos dados compartilhados, se for o caso;
  - 18.4.2. Guardar confidencialidade e zelar pela privacidade das informações compartilhadas por meio da solução contratada;
  - 18.4.3. Não repassar, comercializar, transferir ou ceder a qualquer título a terceiros não autorizados as informações individualizadas, no todo ou em parte, de forma a violar a confidencialidade da informação, salvo no caso de envio e recebimento de informações à plataforma *Whatsapp Business* que integra a solução contratada.
  - 18.4.4. Não disponibilizar, emprestar ou permitir acesso de pessoas, sistemas ou instituições não autorizadas às informações da Contratante e ao conteúdo das mensagens registradas.
  - 18.4.5. Comunicar imediatamente ao CRCPR e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados.

## **19. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **SUSTENTABILIDADE**

19.1. Considerando o objeto pretendido, o disposto no Guia Nacional das Contratações Sustentáveis da AGU, a ausência de disposição em lei específica, não será exigido critério de sustentabilidade específico a ser cumprido pela Contratada quando da execução do objeto.

### **SUBCONTRATAÇÃO**

19.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

### **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

19.3. Não será exigida a garantia da contratação.

## **20. PRESTADOR**

### **CURUPIRA S.A.**

CNPJ 04.413.729/0001-40

Rua Sergipe, 1440

Bairro Savassi

CEP 30130-174

Belo Horizonte - MG

Fone: (31) 3349-6201

Endereço de e-mail para contato: rafael.menezes@blip.ai

## **21. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

21.1. As despesas com o objeto deste Termo de Referência serão custeadas pelo Orçamento Geral do CRCPR para o ano de 2024, Projeto nº 5002 ("Tecnologia da Informação"), Conta nº 6.3.1.3.02.01.005 ("Serviços de tecnologia da informação").

## **22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

22.1. A Contratada cometerá infração administrativa se incorrer em qualquer das hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.

22.2. Se cometer as infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, a Contratada estará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil e/ou criminal que venha a ser apurada em ação judicial própria:

22.2.1. Advertência por escrito, na hipótese em que a Contratada der causa à inexecução parcial das obrigações contratuais sem causar grave dano ao CRCPR, ao funcionamento do serviço público ou ao interesse coletivo, não se justificando, pois, a imposição de sanção mais grave;

22.2.2. Multa, por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, conforme os seguintes parâmetros:

a) De 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado da contratação, em caso de inexecução parcial das obrigações;

b) De 15% (quinze por cento) sobre o valor total atualizado da contratação, em caso de inexecução total das obrigações contratuais, sem prejuízo da extinção unilateral da avença.

22.2.3. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta da União pelo prazo de até 03 (três) anos e descredenciamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores por igual período, se houver a prática das infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, e quando não se justificar a imposição de sanção mais grave;

- 22.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em razão das infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como pela prática das condutas apenáveis com a sanção prevista no item 17.2.3 deste Termo de Referência, quando as circunstâncias do caso concreto justificarem a aplicação de sanção mais grave, a ser precedida de análise jurídica e aplicada exclusivamente pelo Presidente em exercício do CRCPR, sendo extensível à Administração Pública Direta e Indireta de todos os Entes Federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três anos) e máximo de 06 (seis) anos.
- 22.3. A autoridade competente, na aplicação das sanções, observará os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como considerará a infração em sua natureza e gravidade, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes e atenuantes, as funções punitiva e pedagógica da sanção, os danos eventualmente causados ao CRCPR e a implantação ou aprimoração de programa de integridade consentâneo com normas e orientações provenientes dos órgãos de controle.
- 22.4. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste Termo de Referência.
- 22.5. O valor da multa eventualmente aplicada deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias, contados da data de notificação da Contratada, em qualquer agência bancária integrante da Rede Arrecadadora de Receitas Federais, por meio de Documento de Arrecadação de Receitas Federais, a ser preenchido de acordo com instruções fornecidas pelo CRCPR.
- 22.5.1. Se o valor da multa não for pago ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que a Contratada tiver direito e, em caso de inexistência ou insuficiência de crédito, o valor devido será abatido da garantia da execução, caso existente, sem prejuízo da cobrança do valor complementar de forma administrativa ou judicial, caso a garantia da execução seja inexistente ou insuficiente.
- 22.6. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos eventualmente causados ao CRCPR.
- 22.7. A apuração, o julgamento e a aplicação de qualquer das sanções previstas neste Termo de Referência serão realizados em processo administrativo que assegurará o direito ao contraditório e à ampla defesa, mediante a observância do procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021 e, subsidiariamente, do procedimento disciplinado na Lei nº 9.784/1999, sendo facultada a defesa prévia da Contratada no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da respectiva notificação, sem prejuízo das demais oportunidades de defesa legalmente previstas.
- 22.8. Se, durante o processo administrativo para a apuração, o julgamento e a aplicação de sanções à Contratada, forem constatados indícios suficientes e idôneos de prática das infrações tipificadas na Lei nº 12.846/2013 como atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, cópias documentais necessárias à verificação de responsabilidade administrativa da pessoa jurídica envolvida deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho motivado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou de processo de responsabilização.
- 22.9. Seguirão seu rito normal, no órgão administrativo competente do CRCPR, a apuração e o julgamento das demais infrações administrativas, quais sejam, aquelas não consideradas como atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013.
- 22.10. O curso de eventual processo administrativo de responsabilização não interfere no seguimento regular nos processos administrativos específicos para a apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

## 23. DA MATRIZ DE RISCOS

23.1. A Contratada responderá pelos riscos contratuais previstos e presumíveis do objeto da contratação, bem como por aqueles dispostos na matriz de riscos desta cláusula, responsabilizando-se pelos danos a que der causa, em caso de inobservância das obrigações e ações a seu encargo, sem prejuízo da apuração de eventual responsabilidade concorrente ou exclusiva do CRCPR.

RISCO 01 – INEXECUÇÃO CONTRATUAL		
<b>Probabilidade:</b>	( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta	
<b>Impacto:</b>	( X ) Baixo ( ) Médio ( ) Alto	
<b>Id</b>	<b>Dano</b>	
1.	Não subscrição das licenças solicitadas, comprometendo o uso de ferramentas de uso diário, instauração de processos e atendimento de profissionais.	
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Orientar a Contratada acerca das sanções administrativas decorrentes da inexecução contratual.	Contratante
2.	Prestar as informações necessárias ao regular adimplemento contratual.	Contratante
3.	Observar os prazos e as condições da contratação, conforme o Termo de Referência.	Contratada
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Notificar a Contratada e aplicar as sanções administrativas previstas contratualmente.	Contratante

RISCO 02 – RECEBIMENTO DE LICENÇAS DISTINTAS DAS EXIGIDAS		
<b>Probabilidade:</b>	( X ) Baixa ( ) Média ( ) Alta	
<b>Impacto:</b>	( X ) Baixo ( ) Médio ( ) Alto	
<b>Id</b>	<b>Dano</b>	
1.	Licenciamento de ferramenta sem uso para o CRCPR	
2.	Licenciamento de ferramenta que não atenda às necessidades do CRCPR.	
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Informar a Contratada quanto às obrigações disciplinadas contratualmente e às irregularidades na execução do objeto contratual.	Contratante
2.	Acompanhar a execução do objeto contratual, informando a Contratada sobre as condições e peculiaridades da contratação, com vista ao cumprimento adequado das obrigações contratuais.	Contratante
3.	Observar, durante a execução do objeto contratual, as especificações contidas na proposta comercial e no Termo de Referência.	Contratada
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Notificar a Contratada e aplicar as sanções administrativas previstas contratualmente.	Contratante

<b>RISCO 03 – EMISSÃO INTEMPESTIVA DOS DOCUMENTOS DE COBRANÇA</b>		
<b>Probabilidade:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa <input checked="" type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta	
<b>Impacto:</b>	<input type="checkbox"/> Baixo <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Alto	
<b>Id</b>	<b>Dano</b>	
1.	Não reconhecimento da despesa no período de competência.	
2.	Pagamento de multa à Receita Federal do Brasil, conforme a Instrução Normativa RFB nº 2110/2022.	
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Estabelecer no Termo de Referência as condições de pagamento e as obrigações da Contratada relativamente à emissão tempestiva dos documentos de cobrança.	Contratante
2.	Observar os prazos e as condições previstas legal e contratualmente para o pagamento e a emissão tempestiva dos documentos de cobrança.	Contratada
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Notificar a Contratada e aplicar as sanções administrativas previstas contratualmente.	Contratante
2.	Realizar o pagamento de multa decorrente da emissão intempestiva dos documentos de cobrança.	Contratada

<b>RISCO 04 – EMISSÃO DE DOCUMENTOS DE COBRANÇA EM DESACORDO COM AS PREVISÕES CONTRATUAIS OU COM A INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1234/2012</b>		
<b>Probabilidade:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa <input checked="" type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta	
<b>Impacto:</b>	<input type="checkbox"/> Baixo <input checked="" type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Alto	
<b>Id</b>	<b>Dano</b>	
1.	Ausência de reconhecimento e de pagamento do valor apresentado.	
2.	Descumprimento das previsões contratuais.	
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Informar a Contratada acerca da emissão correta dos documentos de cobrança.	Contratante
2.	Atender as disposições contratuais e aquelas previstas na Instrução Normativa RFB nº 1234/2012 para a elaboração da nota fiscal/fatura.	Contratada
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Notificar a Contratada e aplicar as sanções administrativas cabíveis em caso de não regularização.	Contratante

<b>RISCO 05 – NÃO MANTER AS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DURANTE TODA A EXECUÇÃO CONTRATUAL</b>	
<b>Probabilidade:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa <input checked="" type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta

<b>Impacto:</b>		( ) Baixo ( X ) Médio ( ) Alto
<b>Id</b>	<b>Dano</b>	
1.	Suspensão da execução do objeto contratual.	
2.	Descumprimento contratual e comprometimento da regular execução contratual.	
<b>Id</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Verificar a documentação relativa à regularidade fiscal, social e trabalhista, nos termos do art. 68 da Lei nº 14.133/2021, ao menos antes de efetuar cada pagamento.	Contratante
2.	Encaminhar, juntamente com os documentos de cobrança, a documentação relativa à regularidade fiscal, social e trabalhista, bem como outros documentos que venham a ser justificadamente exigidos, conforme as previsões contidas no Termo de Referência.	Contratada
<b>Id</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Notificar a Contratada acerca do descumprimento contratual e abrir prazo para a regularização.	Contratante
2.	Em caso de não regularização pela Contratada, aplicar as sanções administrativas cabíveis e rescindir a contratação.	Contratante

Curitiba/PR, data da assinatura eletrônica.

**MAURICIO OSTROWSKI JUNIOR**  
Gerente Operacional

[1] <https://valorinveste.globo.com/objetivo/gastar-bem/noticia/2021/09/16/80percent-dos-brasileiros-utilizam-o-whatsapp-para-se-comunicar-com-as-marcas-aponta-pesquisa.ghtml>



Documento assinado eletronicamente por **Mauricio Ostrowski Junior, Gerente**, em 26/03/2024, às 13:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.cfc.org.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0267668** e o código CRC **A01AB920**.