



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Protocolo: 2928186/2025

Setor Demandante: Atendimento

Objeto: Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução tecnológica integrada ao aplicativo WhatsApp Business API, contemplando chatbot, automação de mensagens, painel de gestão, relatórios atendimento multicanal estatísticos, treinamento e suporte técnico, com o objetivo de aprimorar o atendimento aos profissionais e à sociedade junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Maranhão – CREA-MA.

Equipe de planejamento da contratação:

Marisa vieira da Silva

Nov/2025
São Luís/MA



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

SUMÁRIO

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO	4
2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO	5
3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO	6
4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	8
4.1. Requisitos Funcionais	8
4.2. Requisitos Técnicos	8
4.3. Requisitos de Treinamento e Suporte	9
4.4. Requisitos de Entrega e Implantação	9
4.5. Proteção e Segurança de Dados	10
4.6. Requisitos de Acessibilidade e Usabilidade	11
4.7. Requisitos de Manutenção e Atualização	11
4.8. Requisitos de Garantia de Continuidade	11
4.10. Sustentabilidade	12
4.11. Indicação de Marcas ou modelo	12
4.12. Da exigência de carta de solidariedade	13
4.13. Da Subcontratação	13
4.14. Garantia da contratação	13
5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO	14
5.1. Condições gerais	14
5.2. Local e horário da prestação dos serviços	14
5.3. Rotinas a serem cumpridas	15
5.4. Materiais a serem disponibilizados	16
5.5. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta	17
6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	17
6.6. Preposto	18
6.7. Fiscalização	19
6.8. Fiscal técnico	19
6.9. Fiscalização Administrativa	22



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

6.10. Gestor do Contrato.....	22
7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.....	24
7.2. Do recebimento.....	24
7.3. Liquidação.....	24
7.4. Prazo de pagamento.....	26
7.5. Forma de pagamento.....	26
8. FORMA E CRITÉRIOS DA SELECÇÃO DO FORNECEDOR.	27
8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta.....	27
8.2. Forma de fornecimento.....	27
8.3. Exigências e habilitações.	27
8.4. Habilitação fiscal, social e trabalhista.....	28
8.5. Qualificação Econômico-Financeira.....	29
8.6. Qualificação técnica.....	30
➤ Volume de mensagens processadas;	32
➤ Indicadores de tempo médio de resposta e satisfação;	32
➤ Registro de falhas e tempo de indisponibilidade;	32
➤ Dados estatísticos de atendimentos multicanais.....	32
9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO.....	32
10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	33
11. APROVAÇÃO E ASSINATURA.....	33



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução tecnológica integrada ao aplicativo WhatsApp Business API, contemplando chatbot, automação de mensagens, painel de gestão, relatórios atendimento multicanal estatísticos, treinamento e suporte técnico, com o objetivo de aprimorar o atendimento aos profissionais e à sociedade junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Maranhão – CREA-MA.

1.2. Trata-se de 01 (uma) solução a ser contratada, que deverá permitir a integração de, no mínimo, 20(vinte) usuários simultâneos e um aplicativo móvel em um único número de Whatsapp, possibilitando um atendimento eficiente e organizado para, no mínimo, 5.000 (cinco mil) contatos únicos mensais.

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO DO ITEM
1	mês	1	Implantação do sistema
2	mês	12	Fornecimento de Plataforma/software para Atendimento Automático (chatbot) via WhatsApp API Oficial, contendo: Até 5.000 conversas únicas/mês; Plano com, no mínimo, 20 (vinte) Operadores de Atendimento;1 (um) Canal de WhatsApp, vinculado à um número válido; Departamentos Ilimitados; Perguntas, Respostas e Atendimentos Ilimitados; Gravação de armazenamento em nuvem de, no mínimo, 1 GB/mês total (por licença)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

1.3. A contratação será realizada sob o regime de empreitada por preço global, abrangendo todas as etapas necessárias à plena operacionalização da solução tecnológica, conforme especificações técnicas e quantitativos definidos no Termo de Referência.

1.4. O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, conforme o interesse da Administração e observadas as disposições do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.5. O objeto da presente contratação fornecimento de solução tecnológica integrada ao WhatsApp Business API, incluindo chatbot, automação de mensagens, painel de gestão, relatórios estatísticos, treinamento e suporte técnico é caracterizado como serviço de natureza continuada, em razão da necessidade permanente de manutenção, atualização, operação e suporte técnico para assegurar a continuidade do atendimento institucional do CREA-MA aos profissionais e à sociedade.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Maranhão CREA-MA tem como atribuições institucionais a fiscalização do exercício profissional das engenharias, agronomia e geociências, bem como o atendimento e orientação aos profissionais registrados, empresas e à sociedade. Nesse contexto, a prestação de um atendimento ágil, acessível e eficiente constitui elemento essencial para o cumprimento da sua missão institucional.

2.2. Nos últimos anos, verificou-se um aumento significativo na demanda por atendimentos digitais, impulsionado pela ampliação dos serviços eletrônicos e pelo comportamento dos usuários, que passaram a utilizar com maior frequência aplicativos de mensagens instantâneas como principal meio de comunicação. Dentre essas ferramentas, o WhatsApp se consolidou como o canal preferencial de contato com instituições públicas e privadas, devido à sua ampla disseminação, facilidade de uso e resposta imediata

2.3. O problema identificado decorre da necessidade de modernizar e tornar mais eficiente o canal de comunicação entre o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia e os



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

profissionais registrados, bem como a sociedade em geral. Atualmente, os meios de atendimento disponíveis não suprem de forma ágil e integrada a elevada demanda por informações, solicitações e orientações, o que pode resultar em morosidade, dificuldades no acompanhamento de processos e insatisfação dos usuários.

2.4. Sob a perspectiva do interesse público, a contratação é essencial para:

1. Aprimorar o atendimento prestado, garantindo maior acessibilidade, rapidez e eficiência na comunicação institucional;
2. Ampliar a transparência e a confiabilidade nas interações com os profissionais e a sociedade;
3. Otimizar os processos internos, permitindo melhor controle e gestão do fluxo de informações por meio de relatórios e painéis de acompanhamento;
4. Reduzir custos operacionais decorrentes de atendimentos presenciais ou via canais fragmentados;
5. Cumprir os princípios da eficiência e da economicidade previstos no art. 37 da Constituição Federal e na Lei nº 14.133/2021.

2.5. Assim, a contratação proposta contribui diretamente para a valorização institucional, modernização administrativa e melhoria da qualidade dos serviços públicos, fortalecendo a relação entre o Conselho e os profissionais da área tecnológica e de engenharia

3.DESCRICÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A solução a ser contratada consiste em um sistema tecnológico integrado ao WhatsApp Business API, com funcionalidades de chatbot inteligente, automação de mensagens, atendimento multicanal, painel de gestão e relatórios estatísticos, destinado a otimizar o atendimento prestado pelo CREA-MA aos profissionais registrados e à sociedade. O sistema funcionará como um hub central de comunicação, permitindo que todas as interações com os usuários sejam gerenciadas de forma eficiente, segura e transparente, com registro de histórico, acompanhamento de indicadores e possibilidade de escalonamento para atendentes humanos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

3.2. A plataforma de atendimento deve ser fornecida com integração à API oficial do WhatsApp, ficando a contratada responsável pelos trâmites, custos e obrigações junto à Meta para garantir o funcionamento adequado do serviço prestado. Além disso, a contratada deve prestar serviços técnicos de homologação, implementação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta, conforme especificações estabelecidas no Termo de Referência. O sistema deve operar via web em um site responsivo, acessível a partir de qualquer computador, tablet ou celular.

3.3. A plataforma deve permitir o atendimento de vários clientes simultaneamente no WhatsApp, com múltiplos atendentes em um único painel, e o acompanhamento de todos os atendimentos deve ocorrer online e em tempo real. A ferramenta deve organizar o atendimento, controlar o fluxo de informações, gerenciar diversos departamentos e criar campos de segmentação para os atendimentos. Além disso, deve incluir automação com inteligência artificial (chatbot) para triar o fluxo inicial da conversa antes de direcionar o usuário a um atendente humano, com um menu de opções para mensagens iniciais.

3.4. O sistema deve permitir a criação de menus de perguntas e respostas iniciais, mensagens pré-configuradas, chatbot com respostas programadas baseadas em palavras de comando, transferência para o time de atendimento conforme o assunto e enquetes de atendimento. Deve também possibilitar o envio e recebimento de arquivos de imagens, PDF e textos, além de conter um mecanismo de busca por número de contatos, assunto da conversa, data da conversa, protocolo de atendimento, entre outros. A plataforma deve gerar relatórios de acompanhamento dos quantitativos de atendimentos, bem como relatórios de desempenho para medir a efetividade do atendimento e o desempenho de todos os departamentos.

3.5. O sistema deve possibilitar a realização de treinamento online ou presencial e permitir múltiplos atendentes simultaneamente, com respostas programadas e automáticas através do chatbot no início de cada atendimento ao usuário, antes de serem direcionados a um atendente humano. Deve também incluir a funcionalidade de "Expediente de Funcionamento", que envia mensagens automáticas fora do horário de funcionamento da autarquia, em datas e horários pré-programados. A plataforma deve diferenciar atendimentos realizados ao mesmo usuário no mesmo dia, considerando-os como retorno, e os retornos feitos pelo usuário em até 24 horas não serão contabilizados como novos



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

atendimentos. Por fim, deve permitir a pesquisa de mensagens na lista de conversas ativas ou em pausa, por palavras ou conjunto de caracteres, e a consulta do histórico de conversas realizadas em outros períodos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos Funcionais

4.1.1. A solução a ser contratada deverá contemplar, no mínimo:

- Integração oficial e homologada com a WhatsApp Business API;
- Disponibilização de chatbot inteligente com fluxos de atendimento personalizáveis;
- Capacidade de automação de mensagens, incluindo envio programado, respostas automáticas, mensagens de boas-vindas, notificações e lembretes;
- Suporte a atendimento multicanal, incluindo WhatsApp, e-mail, chat no site, redes sociais (Instagram, Facebook) e outros canais digitais;
- Possibilidade de transferência do atendimento automático para atendente humano em tempo real;
- Registro e armazenamento do histórico de conversas em ambiente seguro, permitindo consultas posteriores;
- Painel de gestão centralizado, com indicadores de desempenho, métricas de atendimento e estatísticas de uso;
- Possibilidade de criação de relatórios personalizados, exportáveis em formatos como PDF, Excel ou CSV;
- Permissão para gestão de múltiplos usuários/atendentes, com perfis e níveis de acesso diferenciados;
- Compatibilidade com dispositivos móveis e desktops, em ambiente web responsivo;
- Disponibilidade de recursos de pesquisa e filtragem nas conversas e relatórios;
- Integração com sistemas corporativos do CREA-MA, quando necessário, por meio de API ou outros recursos de interoperabilidade.

4.2 Requisitos Técnicos

4.2.1. A solução tecnológica deverá atender, no mínimo, aos seguintes aspectos:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

- Ser hospedada em ambiente de alta disponibilidade, garantindo estabilidade, continuidade e escalabilidade;
- Atender às normas de segurança da informação, incluindo criptografia ponta a ponta, autenticação de usuários e proteção contra acessos indevidos;
- Disponibilizar backup automático dos dados em periodicidade mínima diária, com mecanismos de recuperação em caso de falhas;
- Suporte a navegadores atualizados (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari);
- Garantir compatibilidade com diferentes sistemas operacionais (Windows, Linux, iOS e Android);
- Fornecer suporte a múltiplos idiomas, com destaque para português;
- Permitir escalabilidade do número de atendentes e volume de mensagens, conforme demanda do CREA-MA;
- Disponibilizar ambiente de testes (sandbox) para validação de fluxos e integrações antes da produção.
- A empresa deve estar homologada pela Meta

4.3 Requisitos de Treinamento e Suporte

4.3.1. A empresa contratada deverá:

- Realizar treinamento presencial ou remoto para os servidores designados pelo CREA-MA, abrangendo administração, uso da solução, configuração de fluxos e relatórios;
- Disponibilizar manuais e guias de usuário em formato digital;
- Garantir suporte técnico especializado, via telefone, e-mail, chat ou sistema de chamados, em horário comercial mínimo, com possibilidade de atendimento emergencial em regime 24x7 para casos críticos;
- Fornecer atualizações da plataforma durante todo o período contratual, sem custo adicional;
- Disponibilizar equipe técnica habilitada para resolução de incidentes e acompanhamento de integrações.

4.4 Requisitos de Entrega e Implantação

4.4.1. A contratada deverá:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

- Apresentar plano de implantação detalhado, com cronograma de atividades e responsabilidades;
- Realizar a configuração inicial da solução, contemplando integração com o número oficial do WhatsApp Business do CREA-MA;
- Disponibilizar o chatbot configurado com fluxos básicos de atendimento, definidos em conjunto com o CREA-MA;
- Entregar a solução em pleno funcionamento no prazo máximo a ser estabelecido no contrato;
- Realizar validação conjunta com os servidores do CREA-MA antes da homologação final;
- Garantir documentação completa da implantação, incluindo relatórios técnicos e operacionais.

4.5. Proteção e Segurança de Dados

4.5.1. A solução tecnológica e a empresa contratada deverão atender integralmente aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a segurança, privacidade e confidencialidade das informações tratadas. Para tanto, ficam estabelecidos os seguintes requisitos:

- Conformidade legal: assegurar que o tratamento de dados pessoais e sensíveis siga os princípios da LGPD, incluindo finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização;
- Sigilo das informações: adotar mecanismos que impeçam o acesso, a alteração, a divulgação ou o uso não autorizado dos dados armazenados ou transmitidos pela solução;
- Criptografia ponta a ponta em todas as comunicações realizadas via WhatsApp Business API, além de proteção dos dados em repouso (armazenados em servidores);
- Gestão de acessos: utilização de autenticação de usuários, com perfis e níveis diferenciados de permissão, devendo ser garantida a rastreabilidade de todas as operações realizadas;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

- Backup e recuperação: execução de rotinas automáticas de backup diário, com planos de recuperação de dados em caso de falhas, incidentes ou indisponibilidades;
- Relatórios de segurança: disponibilização de logs de acesso e relatórios de segurança para auditoria e fiscalização pelo CREA-MA;
- Responsabilidade da contratada: a empresa deverá garantir que nenhum dado seja utilizado para fins comerciais, de marketing ou qualquer outro propósito diverso do atendimento institucional do CREA-MA;
- Treinamento em LGPD: a contratada deverá orientar os servidores do CREA-MA quanto às boas práticas de manuseio de dados pessoais dentro da solução contratada.

4.6 Requisitos de Acessibilidade e Usabilidade

- Interface intuitiva, de fácil utilização por usuários com diferentes níveis de conhecimento tecnológico;
- Adequação às normas de acessibilidade digital (como WCAG), permitindo uso por pessoas com deficiência;
- Disponibilização de recursos visuais e relatórios gráficos para melhor interpretação dos dados.

4.7 Requisitos de Manutenção e Atualização

- A contratada deverá realizar atualizações periódicas da solução para acompanhar mudanças nas políticas do WhatsApp e boas práticas de mercado;
- Manutenção corretiva, evolutiva e preventiva inclusa durante toda a vigência do contrato;
- Comunicação prévia ao CREA-MA sobre atualizações que impactem fluxos ou integrações.

4.8 Requisitos de Garantia de Continuidade

- Em caso de falha ou indisponibilidade, a contratada deverá garantir plano de contingência, incluindo canal alternativo de atendimento temporário;
- Tempo máximo de resposta para abertura e resolução de incidentes (SLA – Acordo de Nível de Serviço) deverá ser previamente definido;
- Disponibilizar monitoramento contínuo da plataforma, com relatórios de uptime.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

- Deve suportar crescimento no número de atendentes, usuários finais e volumes de mensagens, incluindo picos de atendimento sazonais.
- Possibilidade de adicionar novos perfis de usuários e níveis de acesso conforme a expansão da equipe
- Mudanças futuras não devem comprometer os fluxos existentes ou a integridade dos dados.

4.9. O objeto a ser contratado enquadra-se na classificação de serviços comuns, com padrões de desempenho e qualidade definidos por meio de especificações usuais do mercado. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Município, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.10. Sustentabilidade.

3.10.1. A empresa contratada deverá adotar práticas sustentáveis na execução do serviço, priorizando o uso de tecnologia em nuvem com eficiência energética, a redução do consumo de papel, o cumprimento da legislação trabalhista e de inclusão social, e a otimização de recursos para garantir eficiência e economicidade. A solução tecnológica deverá contribuir para a redução de impactos ambientais, a melhoria da gestão pública digital e o uso racional dos recursos, assegurando também conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as normas de segurança da informação.

4.11. Indicação de Marcas ou modelo.

4.11.1. Para a presente contratação, não se faz necessária a indicação de marcas ou modelos específicos, uma vez que o objeto — solução tecnológica integrada ao WhatsApp Business API — será avaliado com base em requisitos técnicos, funcionais e de desempenho, que poderão ser atendidos por diversas empresas do mercado.

4.11.2. A contratada deverá, contudo, assegurar que a solução proposta seja compatível com a plataforma oficial WhatsApp Business API e cumpra todas as especificações técnicas mínimas descritas no Termo de Referência, incluindo requisitos de segurança da informação, escalabilidade, automação e relatórios analíticos, sem vínculo exclusivo com marca ou fornecedor determinado.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

4.12. Da exigência de carta de solidariedade

3.12.1. Deverá ser apresentada Carta de Solidariedade emitida pelo fabricante ou parceiro oficial da tecnologia, atestando que a licitante está autorizada a comercializar, implantar e prestar suporte à solução integrada ao WhatsApp Business API. O documento deve comprovar o apoio técnico e a garantia de continuidade operacional da solução durante toda a vigência contratual, assegurando compatibilidade, atualizações e suporte por parte do desenvolvedor. A ausência da carta acarretará inabilitação da licitante, por não comprovar vínculo técnico com o fornecedor da tecnologia.

4.13. Da Subcontratação

4.13.1. A empresa contratada deverá executar integralmente todas as atividades previstas no contrato, sendo totalmente responsável pelo cumprimento dos prazos, qualidade, desempenho e conformidade técnica da solução tecnológica integrada ao WhatsApp Business API.

4.14. Garantia da contratação

4.14.1. As licenças de uso do Software e demais aplicativos deverão possuir a validade (garantia) de acesso de, no mínimo, de 01 (um) ano, contados a partir do seu recebimento, exceto em se tratando de mau uso.

4.14.2. A CONTRATADA deverá oferecer garantia de correção que estiver embutido no pacote, sem qualquer ônus adicional para o CREA-MA

4.14.3. Durante o período de validade (garantia) de acesso, a CONTRATANTE terá acesso a todas e quaisquer atualizações e/ou modificações desenvolvidas pelo fabricante.

4.14.4. O contrato de licença de uso de programa de computador, o documento fiscal correspondente, os suportes físicos do programa ou as respectivas embalagens, caso haja, deverão consignar, de forma facilmente legível pelo usuário, o prazo de validade técnica da versão comercializada.

4.14.5. A CONTRATADA, quer seja titular dos direitos do programa, quer seja titular dos direitos de comercialização, fica obrigada, no território nacional, durante o prazo de validade técnica da respectiva versão, a assegurar aos respectivos usuários a prestação de serviços técnicos complementares relativos ao adequado funcionamento do programa, consideradas as suas especificações



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

5.MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições gerais

5.1.1. Contratação de empresa especializada para fornecer, implantar, operar e manter solução tecnológica integrada ao WhatsApp Business API, incluindo chatbot, automação de mensagens, painel de gestão, relatórios estatísticos, treinamento e suporte técnico, conforme especificações do Termo de Referência.

5.1.2. A execução será realizada sob regime de prestação de serviço continuado, responsabilizando-se a contratada por todas as etapas do serviço, sem possibilidade de subcontratação.

5.1.3. O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante justificativa da Administração e interesse público, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

5.1.4. objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver sendo executado em desconformidade com as exigências estabelecidas neste instrumento.

5.2. Local e horário da prestação dos serviços.

5.2.1. Os serviços contratados deverão ser executados remotamente, via plataforma tecnológica integrada ao WhatsApp Business API, e, quando necessário, presencialmente nas dependências do CREA-MA, localizadas na Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380.

5.2.2. Horário de Atendimento e Suporte:

- ✓ Atendimento ao público e operação do sistema: das 08h00 às 14h00, de segunda a sexta-feira;
- ✓ Suporte técnico e manutenção corretiva emergencial: disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo continuidade e disponibilidade mínima de 99% da solução tecnológica;
- ✓ As solicitações de suporte deverão ser registradas em canal oficial indicado pelo CREA-MA, e atendidas conforme a prioridade e criticidade do problema.

5.2.3. Caso haja necessidade de atendimento presencial ou remoto fora do horário padrão, a contratada deverá ajustar a execução mediante solicitação prévia da fiscalização, sem custo adicional para o CREA-MA.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

5.3. Rotinas a serem cumpridas

5.3.1. A empresa contratada deverá cumprir as seguintes rotinas operacionais e administrativas, garantindo a eficiência e continuidade dos serviços:

1. Monitoramento e Operação do Sistema:

- Acompanhar diariamente o funcionamento da plataforma, assegurando disponibilidade mínima de 99%;
- Identificar e corrigir imediatamente falhas, erros ou interrupções;
- Manter registros de incidentes, soluções aplicadas e ações preventivas.

2. Atendimento e Automação:

- Operar e manter o chatbot atualizado, com respostas automatizadas e fluxos de atendimento conforme diretrizes do CREA-MA;
- Garantir a triagem e encaminhamento das demandas aos setores responsáveis, quando necessário;
- Atualizar periodicamente conteúdos, scripts e respostas automatizadas, assegurando aderência às normas e procedimentos institucionais.

3. Relatórios e Indicadores:

- Gerar e disponibilizar relatórios periódicos de desempenho e estatísticos, incluindo número de atendimentos, respostas automatizadas, tempo médio de resposta e satisfação do usuário;
- Fornecer indicadores mensais à fiscalização do contrato, permitindo avaliação da eficiência do serviço e planejamento de melhorias.

4. Treinamento e Capacitação:

- Ministrando treinamento inicial e contínuo para os servidores do CREA-MA que operam ou supervisionam o sistema;
- Atualizar materiais de apoio, manuais e vídeos instrutivos sempre que houver alterações na plataforma ou fluxos de atendimento.

5. Suporte Técnico:

- Disponibilizar suporte remoto e presencial conforme criticidade do problema, garantindo resolução rápida de incidentes;
- Manter comunicação clara com a fiscalização do contrato sobre status de ocorrências e ações corretivas aplicadas.

6. Atualizações e Manutenção Evolutiva:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

- Implementar atualizações periódicas do sistema, incluindo melhorias de desempenho, segurança e novas funcionalidades;
- Garantir compatibilidade contínua com a plataforma WhatsApp Business API e demais sistemas integrados.

5.4. Materiais a serem disponibilizados

5.4.1. A empresa contratada deverá fornecer os seguintes materiais e recursos, necessários para a plena execução e operação da solução tecnológica integrada ao WhatsApp Business API:

1. Documentação Técnica e Manuais:

- Manuais de operação da plataforma e do chatbot;
- Documentos de configuração, integração e manutenção do sistema;
- Guias de treinamento para usuários e gestores do CREA-MA.

2. Relatórios e Indicadores:

- Relatórios periódicos de atendimento, desempenho e estatísticas;
- Indicadores de eficiência operacional, volume de atendimentos, tempo médio de resposta e satisfação do usuário;
- Relatórios de incidentes e correções aplicadas.

3. Materiais de Treinamento:

- Apostilas, vídeos, tutoriais e apresentações;
- Recursos para capacitação inicial e contínua dos servidores responsáveis pelo uso do sistema.

4. Ferramentas e Recursos Digitais:

- Acesso à plataforma do WhatsApp Business API, incluindo chatbots e painel de gestão;
- Licenças de softwares necessários para operação e integração da solução;
- Canais de suporte técnico para comunicação direta com a empresa contratada.

5. Atualizações e Manutenção:

- Disponibilização de atualizações de software, patches de segurança e melhorias funcionais;
- Documentação referente às alterações implementadas durante a vigência do contrato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

5.5. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.5.1. Para que as empresas interessadas apresentem propostas adequadas e compatíveis com as necessidades do CREA-MA, as seguintes informações são relevantes:

1. Volume de Atendimento Estimado:

- Número médio de interações diárias e mensais via WhatsApp, considerando atendimento automatizado e humano;
- Previsão de crescimento do volume de atendimentos ao longo da vigência do contrato.

2. Complexidade e Tipos de Demandas:

- Demandas simples, como informações sobre registro profissional e certidões;
- Demandas complexas, que exigem encaminhamento para setores específicos ou acompanhamento detalhado;
- Necessidade de relatórios analíticos e indicadores de desempenho.

3. Treinamento e Capacitação:

- Número estimado de servidores a serem treinados para operação da solução;
- Periodicidade prevista para treinamentos de atualização e capacitação contínua

4. Suporte Técnico e Manutenção:

- Necessidade de suporte remoto e presencial;
- Disponibilidade mínima do sistema e prazos de resposta para resolução de incidentes.

6. Segurança e Conformidade:

- Observância da LGPD e demais normas de proteção de dados;
- Garantia de confidencialidade e integridade das informações tratadas.

7. Prazos e Entregas:

- Tempo máximo para implantação inicial e início do funcionamento da solução;
- Periodicidade e formato de entrega de relatórios e indicadores à fiscalização.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

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

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

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.6. Preposto

6.6.1. Servir como ponto de contato oficial entre a contratada e o CREA-MA;

6.6.2. Garantir a coordenação das atividades, incluindo implantação, operação, manutenção, suporte e atualização da solução tecnológica;

6.6.3. Receber e atender solicitações da fiscalização, garantindo resposta rápida e adequada;

6.6.5. Apresentar relatórios de execução, indicadores de desempenho e registros de incidentes;

6.6.6. Coordenar a equipe técnica da contratada designada para operação do sistema;

6.6.7. Propor melhorias e ajustes nos fluxos de atendimento e operação do sistema.

6.6.8. O preposto será responsável por assegurar a execução integral do contrato, conforme cláusulas, condições gerais e especificações técnicas;

6.6.9. Qualquer falha na comunicação ou na gestão das atividades do contrato não exime a contratada de sua responsabilidade legal e contratual.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

6.7. Fiscalização

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

6.8. Fiscal técnico

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

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

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

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

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

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

6.8.7. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no [*Anexo XXX*] OU [*outro instrumento substituto*] para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

6.8.8. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.8.9. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.8.10. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

6.8.11. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.8.12. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

6.8.13. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

6.8.14. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.8.14. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei n. 14.133/2021. (IN05/17 - art. 62)

6.8.15. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso. (art. 47, §2º, IN05/2017).

6.8.16. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- Conferir se os serviços executados estão em consonância com as especificações técnicas previstas no Termo de Referência e no contrato;
- Acompanhar a implantação, funcionamento e desempenho da solução tecnológica, avaliando resultados e cumprimento dos níveis de serviço.
- Monitorar rotinas diárias de atendimento e automação, verificando a disponibilidade do sistema e a qualidade das respostas automatizadas;
- Analisar relatórios estatísticos, logs de operação e indicadores de desempenho encaminhados pela contratada;
- Validar os planos de ação corretiva ou preventiva propostos pela contratada.
- Avaliar periodicamente a eficiência do chatbot, do painel de gestão e do atendimento multicanal;
- Solicitar ajustes ou melhorias em funcionalidades, fluxos e integrações, conforme necessidade operacional do CREA-MA;
- Verificar o cumprimento da meta de disponibilidade mínima de 99%.
- Registrar e acompanhar ocorrências, falhas e reclamações de usuários;
- Assegurar que os incidentes sejam solucionados dentro dos prazos definidos em contrato;
- Avaliar recorrência de falhas e medidas corretivas aplicadas.
- Acompanhar a execução dos treinamentos iniciais e contínuos oferecidos pela contratada;
- Verificar a atualização de materiais didáticos e manuais operacionais;
- Fiscalizar o cumprimento dos prazos e qualidade do suporte técnico.
- Emitir relatórios de fiscalização mensais ou sempre que necessário, registrando observações, ocorrências e recomendações;
- Manter comunicação formal e contínua com o preposto da contratada, assegurando resposta e registro de todas as solicitações.

6.8.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.8.18. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

6.8.19. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

6.9. Fiscalização Administrativa

6.9.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.9.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.10. Gestor do Contrato

6.10.1. fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

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

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

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

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

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

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. O pagamento será mensal, condicionado à comprovação da efetiva prestação dos serviços e do pleno funcionamento da solução tecnológica. A medição considerará a disponibilidade do sistema (mínimo de 99% de uptime), o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), a entrega dos relatórios mensais de desempenho e o suporte técnico ativo. O pagamento somente ocorrerá após validação e aceite pela fiscalização do contrato.

7.2. A medição dar-se-á mediante verificação da conformidade com as especificações técnicas constantes deste Termo de Referência e do modelo aprovado, sendo necessária a apresentação da Nota Fiscal correspondente, acompanhada do Termo de Recebimento ou Atesto da Fiscalização.

7.2. Do recebimento

7.2.1. O recebimento dos serviços será realizado em duas etapas:

Recebimento Provisório:

- Efetuado pela fiscalização do contrato após a entrega e ativação da solução tecnológica, incluindo chatbot, automação, painel de gestão e relatórios.
- Confirma o pleno funcionamento da plataforma e o atendimento aos níveis de serviço.

Recebimento Definitivo:

- Realizado após período de validação e operação da solução, garantindo a regularidade e conformidade de todos os serviços contratados.
- Formalizado por termo de recebimento definitivo, liberando o pagamento final conforme previsto no contrato.

7.3. Liquidação

7.3.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

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

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão Contratante;
- o período respectivo de execução do contrato;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

7.3.6. Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

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

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

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

7.4. Prazo de pagamento

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

7.4.2. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos ao CONTRATADO serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice 0,5% (meio por cento) ao mês de correção monetária.

7.5. Forma de pagamento

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

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

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

7.5.4. O CONTRATADO regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA E CRITÉRIOS DA SELECÇÃO DO FORNECEDOR.

8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1. O contratado será selecionado por meio de procedimento de dispensa de licitação, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso I da Lei nº 14.133/2021 que autoriza a dispensa para contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação de pequeno valor.

8.1.2. A seleção da proposta será realizada com base no critério de menor preço global, considerando o valor total da solução tecnológica oferecida, incluindo implantação, automação, chatbot, painel de gestão, relatórios, treinamento e suporte técnico.

8.1.3. O julgamento levará em conta a compatibilidade da proposta com as especificações técnicas, a conformidade com os prazos de entrega e a comprovação de capacidade técnica, garantindo a escolha da proposta mais vantajosa para a Administração.

8.2. Forma de fornecimento

8.2.1. O fornecimento do objeto será continuado, conforme demanda da CONTRATANTE.

8.3. Exigências e habilitações.

8.3.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

8.3.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

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

8.3.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

8.3.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.3.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.3.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei n.º 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

8.4. Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.4.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n.º 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 194.

8.4.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.4.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.4.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.4.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

8.4.9. Em cumprimento ao art. 6º da Lei 10.522 de 19 de julho de 2002 (Impossibilidade de Contratar/renovar contrato com empresa inscrita no Cadin), prova de que não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

8.4.10. Prova de regularidade fiscal do contratado com consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep).

8.5. Qualificação Econômico-Financeira

8.5.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.5.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

8.5.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) anos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

8.6. Qualificação técnica

8.6.1. Para fins de habilitação, a licitante deverá comprovar sua capacidade técnica mediante a apresentação dos seguintes documentos, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, compatíveis com as características, quantidades e prazos do objeto da presente contratação.

8.6.2. Apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante executou, de forma satisfatória, serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta contratação, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

- Desenvolvimento, implantação ou fornecimento de plataforma tecnológica integrada à API oficial do WhatsApp Business;
- Implementação de chatbots ou sistemas de automação de mensagens e atendimento digital;
- Disponibilização de painel de gestão e relatórios estatísticos de atendimentos multicanais;
- Prestação de suporte técnico e treinamento operacional aos usuários da plataforma.

8.6.3. O(s) atestado(s) deverão conter, sempre que possível, a descrição do serviço prestado, o período de execução, a identificação da contratante e a assinatura do responsável pela emissão.

8.6.4. Indicação de profissional(is) de nível técnico ou superior, integrante(s) do quadro permanente da licitante ou com vínculo contratual formal, devidamente comprovado, detentor(es) de experiência compatível com o objeto da licitação, mediante apresentação de:

- Currículo(s) demonstrando experiência em desenvolvimento e integração de sistemas com a API oficial do WhatsApp Business ou plataformas equivalentes;
- Certificados de capacitação ou qualificação técnica em tecnologias de automação, atendimento omnichannel ou plataformas reconhecidas no mercado (tais como Zenvia, Twilio, Take Blip, Weni, entre outras), quando houver;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

- Comprovação do vínculo com a empresa, por meio de CTPS, contrato de trabalho, contrato social, contrato de prestação de serviços ou declaração de vínculo técnico.

8.6.5. Poderá ser exigida, a critério da Administração, demonstração técnica da solução ofertada, para comprovação das funcionalidades mínimas requeridas, incluindo:

- Integração efetiva com o WhatsApp Business API;
- Funcionamento do chatbot e das automações de mensagens;
- Acesso ao painel de gestão com acompanhamento em tempo real;
- Emissão de relatórios estatísticos de atendimentos.

8.6.6. A não comprovação das funcionalidades mínimas poderá acarretar na inabilitação técnica da licitante.

8.6.7. A licitante deverá apresentar comprovação de que possui as licenças, autorizações e credenciamentos necessários para operação da solução ofertada, incluindo, mas não se limitando a:

- Licença ou credenciamento junto à Meta (Facebook/WhatsApp) para utilização da API oficial do WhatsApp Business, diretamente ou por intermédio de parceiro autorizado (Business Solution Provider – BSP);
- Declaração ou documento comprobatório de que o sistema utiliza a API oficial, não sendo permitido o uso de ferramentas ou integrações não homologadas pela Meta;
- Licenças de uso de software, plataforma e componentes tecnológicos necessários à plena execução do serviço;
- Comprovação de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), mediante declaração formal de adequação e responsabilidade sobre o tratamento de dados pessoais.

8.6.8. Caso a licitante utilize plataforma de terceiros, deverá apresentar declaração do desenvolvedor ou parceiro oficial autorizando o uso e integração da solução para o contratante.

8.6.9. A licitante deverá apresentar plano de continuidade de serviços e suporte técnico, contendo:

- Descrição dos canais de atendimento (telefone, e-mail, chat, plataforma de tickets); Níveis de serviço (SLA - indicador que mede a qualidade e o desempenho



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

de um serviço, comparando o que foi entregue com o que foi prometido e acordado) previstos, incluindo prazos de resposta e solução de incidentes; Disponibilidade mínima da plataforma de 99% (uptime mensal – período em que a plataforma esteve disponível);

- Procedimentos de contingência em caso de falha, atualização ou indisponibilidade do sistema.

8.6.10. A licitante deverá apresentar declaração técnica detalhando os mecanismos de segurança da informação utilizados pela solução, incluindo:

- Criptografia ponta a ponta para dados em trânsito e em repouso; Adoção de autenticação multifator (MFA) e controle de acessos;
- Armazenamento de dados em servidores localizados em território nacional ou em ambientes compatíveis com a LGPD (ex.: AWS, Google Cloud, Azure); Procedimentos de backup e retenção de dados.

8.6.11. A licitante deverá garantir que a solução se mantenha atualizada conforme alterações da API oficial do WhatsApp Business e demais integrações (Instagram, Facebook, etc.), comprometendo-se a realizar as atualizações necessárias sem ônus adicional ao contratante durante a vigência contratual.

8.6.12. A licitante deverá disponibilizar relatórios periódicos de desempenho contendo, no mínimo:

- Volume de mensagens processadas;
- Indicadores de tempo médio de resposta e satisfação;
- Registro de falhas e tempo de indisponibilidade;
- Dados estatísticos de atendimentos multicanais.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. A estimativa do valor anual para fornecimento é de XXXXX

9.2. em caso de alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

9.3. Os preços registrados poderão ser reajustados anualmente, com base na variação do **IPCA**, apurada no período de 12 meses, contados da data da apresentação da proposta.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO MARANHÃO – CREA-MA

Av. dos Holandeses, Quadra 35, Lote 08 - Calhau, São Luís/MA. CEP 65071-380 • Fone: 2106-8300

Home Page: www.creama.org.br, gabinete@creama.org.br

13.4 poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da contratação da solução tecnológica integrada ao aplicativo WhatsApp Business API, contemplando chatbot, automação de mensagens, painel de gestão, relatórios estatísticos, treinamento e suporte técnico, correrão à conta de dotação orçamentária própria da unidade requisitante, consignada no orçamento vigente. 6.2.2.1.1.01.04.09.005 serviços de informática.

11. APROVAÇÃO E ASSINATURA

11.1. Submeto o presente Termo de Referência à aprovação do Superintendente Operacional do CREA-MA.

São Luís, 23 de novembro de 2025

Assessora administrativa
Marisa vieira da Silva

Superintendente operacional
José Henrique Borges Nascimento