



CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO

O Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco - CRO/PE, inscrito no CNPJ sob o nº 11.735.263/0001-65, com sede em Recife/PE, no endereço infra impresso, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **Pregão Presencial**, do tipo “menor preço”, para **contratação de empresa especializada na prestação de serviços de canal de atendimento robotizado**, conforme autorização da Diretoria do Regional, constante no Processo nº 219/2021, para atender as necessidades da Autarquia, especificações e condições estabelecidas no **Anexo I** e nas condições previstas neste edital, nos termos da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, e demais normas legais federais e estaduais vigentes.

EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE: PREGÃO PRESENCIAL Nº 004/2022

TIPO: MENOR PREÇO

Objeto: Contratação de Empresa Especializada na Prestação de Serviços de Canal de Atendimento Robotizado

Abertura: Dia 12 de abril de 2022, às 08:30 horas

A V I S O

Recomendamos aos licitantes a leitura atenta às condições/exigências expressas neste Edital e seus anexos, notadamente quanto ao credenciamento, objetivando uma perfeita participação no certame.

Informações:

Fone: (81) 3194-4900 Ramal 08 / (81) 98835-1215

E-mail: licitacao@cro-pe.org.br



EDITAL DE LICITAÇÃO

EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 004/2022

1. PREÂMBULO

1.1. O Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco-CRO/PE, através do Pregoeiro da Autarquia, nomeado pela Portaria CRO-PE nº 19/2022, de 09 de fevereiro de 2022 e em conformidade com a Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e demais normas legais federais e estaduais vigentes, bem como especificações e anexos do presente instrumento convocatório, torna pública a realização de licitação no dia **12 de abril de 2022, às 08:30 horas**, na Sede Provisória do CRO/PE, na Rua Bispo Cardoso Ayres, nº 111, bairro da Soledade, na cidade de Recife/PE, na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, objetivando a **contratação de empresa especializada na prestação de serviços de canal de atendimento robotizado**, nas condições fixadas neste instrumento convocatório e seus anexos, sendo a presente licitação do tipo **MENOR PREÇO**.

1.2. O Pregoeiro com a equipe de apoio do CRO/PE deverá receber dos participantes as seguintes documentações:

- 1- Carta de Credenciamento;
- 2- Envelope **A** (contendo a Proposta de Preço);
- 3- Envelope **B** (contendo a documentação de Habilitação).

Os documentos deverão ser entregues até às **08:30 horas, do dia 12 de abril de 2022**, no Auditório da Sede provisória do CRO/PE, na Rua Bispo Cardoso Ayres, nº 111, bairro da Soledade, na cidade de Recife/PE, CEP 50.050-105.

1.3. A abertura dos Envelopes **A** e **B** contendo a Proposta de Preço e a documentação de Habilitação, respectivamente, dar-se-á no mesmo local, às **08:30 horas, do dia 12 de abril de 2022**.

2. OBJETO

2.1. A presente licitação destina-se a selecionar proposta **objetivando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de canal de atendimento robotizado** conforme especificações, quantitativos e condições estabelecidas no Anexo I e nas condições previstas neste edital.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar desta licitação as empresas interessadas que atenderem às exigências estabelecidas neste Edital;

3.2. Não será admitida a participação de:

- a) Empresas em consórcio;
- b) Empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, ou cuja falência tenha sido declarada, que se encontram sob concurso de credores ou em dissolução ou em liquidação;
- c) Empresas punidas com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração Pública, durante o prazo estabelecido para a penalidade;
- d) Empresas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- e) Empresas cujos diretores, gerentes, sócios e empregados sejam servidores ou dirigentes do órgão/entidade licitante, bem como membro efetivo ou substituto da Comissão de Licitação.

3.3. A participação na licitação implica automaticamente na aceitação integral e irrevogável dos termos e conteúdos deste edital e seus anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentos em vigor; e a



responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

4. DAS ATRIBUIÇÕES DO PREGOEIRO

São atribuições do Pregoeiro:

- a) O credenciamento dos interessados;
- b) A abertura dos envelopes das propostas de preços, a sua análise e a classificação dos licitantes;
- c) A condução dos procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta ou do lance de menor preço;
- d) A adjudicação da proposta de menor preço;
- e) A elaboração de ata;
- f) O recebimento, a análise e o encaminhamento dos recursos à autoridade superior para deliberação;
- g) O encaminhamento do processo devidamente instruído à autoridade superior, visando à homologação e à contratação.

5. DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

- 5.1. Iniciada a sessão pública do Pregão, esta não será suspensa ou transferida, salvo motivo excepcional assim caracterizado pelo pregoeiro;
- 5.2. Verificando-se o adiamento da sessão pública do Pregão, o pregoeiro determinará nova data para continuação dos trabalhos, ficando intimadas as licitantes;
- 5.3. O pregoeiro poderá interromper a sessão, temporariamente, para determinar alguma providência administrativa para o bom andamento dos trabalhos;
- 5.4. Ao critério do CRO/PE, esta licitação poderá ser **ANULADA** ou **REVOGADA**, na forma do art. 49, da Lei nº 8.666/93, ou **TRANSFERIDA** de acordo com sua conveniência, observado o disposto no §1º, do art. 49 e o inciso I, letra c, do art. 109 do mesmo diploma legal.

6. DO CREDENCIAMENTO PARA PARTICIPAR DO CERTAME E ENTREGA DE ENVELOPES

- 6.1. Em data e horário estabelecidos, no preâmbulo deste edital, para a realização da sessão pública do Pregão as licitantes deverão se fazer presentes para o credenciamento;
- 6.2. Para comprovar a condição de representante da licitante entregar-se-á ao pregoeiro:
 - a) Original e cópia do documento de identificação com fé pública, com foto (será aceito RG – Carteira de Identidade Civil, CNH – Carteira Nacional de Habilitação e documento de identidade expedido por órgão de registro profissional);
 - b) Se procurador, procuração pública ou particular (podendo ser uma Carta de Credenciamento, conforme Anexo III), com original e cópia do RG e CPF para confirmação dos documentos (acompanhada de cópia autenticada do contrato social da empresa), com poderes específicos para representar a empresa em licitações em todas as suas fases e em todos os demais atos, em nome da licitante;
 - c) Se dirigente/proprietário, cópia autenticada do contrato social, estatuto ou ata de eleição do dirigente da licitante, com original e cópia do RG e CPF para confirmação dos documentos;
 - d) a entrega da declaração (Anexo IV);
 - e) a entrega da Declaração de Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte para as empresas que pretendam usufruir os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, declarando que se enquadram nesta categoria jurídica empresarial, e que não se enquadram nas exceções do §4º do art. 3º, conforme modelo do Anexo V.**



e.1) a não apresentação da declaração de que trata o Anexo V leva ao entendimento de que as empresas proponentes não têm interesse nos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 ou não se enquadram nesta categoria jurídica.

e.2) a verificação posterior de que, nos termos da lei, o declarante não se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte, caracterizará crime de fraude à licitação, conforme previsto no art. 90 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e, ainda, implicará na aplicação da penalidade de suspensão de até 24 meses, garantido o direito ao contraditório e ampla defesa.

e.3) as microempresas e empresas de pequeno porte optantes pelo SIMPLES, deverão apresentar documento que comprove esta situação.

6.3. Somente a pessoa credenciada poderá intervir no procedimento licitatório, sendo admitido, para esse feito, um único representante por licitante interessada;

6.4. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa nesta licitação, sob pena de exclusão sumária de ambas as licitantes representadas;

6.5. A comprovação de que o interessado não possui poderes específicos para representar a licitante no certame, implicará na impossibilidade de participar da fase competitiva, consubstanciada nos lances verbais e, permanecendo tão somente no certame a sua proposta escrita;

6.6. A fase de credenciamento será encerrada, pelo pregoeiro, quando do início da abertura dos envelopes de propostas.

7. DA FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES “A”, “B” e “Carta de Credenciamento”

7.1. A proposta de preços e os documentos de habilitação deverão ser apresentados em envelopes separados e fechados (preferencialmente opacos) de forma a não permitir a violação de seu conteúdo, e rubricados no fecho, identificados com etiqueta conforme descrições a seguir;

7.2. Os envelopes A e B, contendo respectivamente a documentação referente à proposta de preços e a habilitação, deverão ser entregues devidamente fechados, constando da face os seguintes dizeres:

a) **PREGÃO PRESENCIAL Nº 004/2022**
PROPOSTA DE PREÇOS - ENVELOPE A
PROPONENTE:
CNPJ:

b) **PREGÃO PRESENCIAL Nº 004/2022**
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO - ENVELOPE B
PROPONENTE:
CNPJ:

7.3. O Recibo de Documentos (Anexo X) deverá ser preenchido em 02 (duas) vias e entregues na Recepção do Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco, para ser entregue ao Pregoeiro da presente licitação, juntamente com os envelopes, em caso de não haver representante para participar da sessão pública.

8. DA PROPOSTA DE PREÇO

8.1. O **ENVELOPE A**, contendo a proposta de preço, fechado e indevassável, devidamente impressa de forma mecânica ou eletrônica, assinada pelo proponente ou seu representante legal, mencionando o cargo ocupado pelo signatário, com carimbo ou datilografado, redigida em português, de forma clara, sem



emendas, rasuras, deverá ser elaborada em papel timbrado da empresa considerando as condições estabelecidas neste instrumento convocatório, seus anexos, devendo a última folha ser datada e assinada pelo representante da licitante devidamente identificado.

a) No preço devem estar compreendidas todas as despesas relacionadas com o objeto licitado, livre de qualquer ônus para a Administração, tais como frete, tributos, bem como quaisquer outras decorrentes do contrato, todas de exclusiva responsabilidade da proponente, devendo ser equivalente aos praticados no mercado na data da apresentação da proposta. Deverão estar incluídos nos preços relativos ao objeto deste Edital, todos os custos de mão-de-obra e materiais necessários à prestação do serviço, com seus respectivos encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, tributos e quaisquer outras despesas que incidam direta ou indiretamente sobre a contratação dos serviços;

b) Os preços, válidos na data da abertura da licitação, deverão ser cotados em moeda corrente nacional, não sendo admitida cotação em moeda estrangeira, embutido neste valor encargos financeiros agregados, sendo, portanto, preço para pagamento à vista.

8.2. A proposta apresentada de acordo com o modelo constante do Anexo II deste edital, deverá obrigatoriamente conter:

a) a identificação do objeto, observadas todas as especificações à prestação de serviços e requisitos constantes do Anexo I do presente edital, e qualquer outra necessidade referente à prestação de serviços, de forma a permitir que o pregoeiro possa facilmente constatar se as especificações no presente pregão foram ou não atendidas.

8.3. As propostas apresentadas para este Pregão deverão conter um prazo de validade de no mínimo de 60 (sessenta) dias;

8.4. Nos preços cotados devem estar inclusos todos os custos relacionados com a remuneração e encargos sociais e outros, pertinentes ao fornecimento do objeto, bem como taxas, impostos, fretes, e demais despesas diretas e indiretas incidentes sobre o mesmo;

8.5. Havendo divergência entre os preços unitários e o preço total, prevalecerão sempre os primeiros, corrigindo-se os valores finais, assim como, prevalecerá o valor por extenso, quando houver dúvidas quanto ao preço unitário e o total;

8.6. Na hipótese de serem apresentadas propostas sem a assinatura, estando presente o representante legal na sessão de abertura, a falta da assinatura poderá ser sanada pelo mesmo, até a etapa de cadastramento de propostas;

8.7. A licitante vencedora do certame deverá encaminhar detalhamento de sua proposta com os valores readequados ao valor total representado pelo lance vencedor, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data do encerramento da sessão;

8.8. Nas propostas não poderão ser incluídas parcelas que indiquem pagamentos antecipados;

8.9. A inobservância das disposições contidas no Item 7 deste Edital ensejará a desclassificação da proposta do licitante.

9. DA FASE COMPETITIVA DO CERTAME

9.1. Aberta a sessão pública do Pregão, credenciados os presentes, o pregoeiro abrirá o Envelope A, contendo a proposta de preços, verificará a sua conformidade com as exigências do presente edital e as ordenará por ordem de Menor Preço Total;

9.2. Participarão dos lances verbais e sucessivos o autor da proposta de menor valor, e os autores das propostas que apresentem valores até 10% superiores, relativamente, a de menor valor;

9.3. Para a fase de Lances com as empresas classificadas serão considerados os Custos Totais das mesmas;



9.3.1. Em caso de empate, a classificação será decidida por meio de sorteio em ato público promovido pelo Pregoeiro, para o qual serão convocadas as licitantes participantes, de acordo com o art. 45, §2º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, observado ainda, o previsto no art. 3º, da mesma Lei;

9.3.1.1. Caso as licitantes participantes do sorteio desistam de apresentar lance verbal para o objeto em questão, a classificação dar-se-á de acordo com o resultado do sorteio;

9.3.2. Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições previstas anteriormente, serão chamados a participar dos lances verbais e sucessivos os autores das melhores propostas, quaisquer que sejam os preços oferecidos, até o máximo de 3 (três);

9.3.3. Os lances verbais e sucessivos pelo Custo Total do objeto licitado serão iniciados pelo autor da proposta com maior preço dentre aqueles aptos a oferecer propostas e assim, sucessivamente, em ordem decrescente, até a proclamação do vencedor;

9.4. Nas licitações será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, conforme disposto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, procedendo-se da seguinte forma:

a) A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

b) Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso I, do caput do artigo 45, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese dos §§ 1º e 2º, do art. 44, desta Lei Complementar, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos §§ 1º e 2º, do art. 44, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

9.5. Os lances, em valores distintos e decrescentes, serão efetuados no momento em que for conferida a palavra ao representante da licitante, na ordem decrescente dos preços;

9.6. É vedada a oferta de lance visando empate com proposta de outra licitante;

9.7. Não será admitida a desistência do(s) lance(s) efetivado(s), sujeitando-se a licitante desistente às penalidades previstas neste edital;

9.8. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo pregoeiro, implicará na exclusão da licitante da etapa de lances verbais e na consideração do último preço apresentado, pela licitante, para efeito de ordenação das propostas;

9.9. Caso as licitantes não apresentem lances verbais, será verificada a conformidade entre a proposta escrita de menor preço e o valor estimado para a contratação, podendo o pregoeiro negociar diretamente com a licitante para que seja obtido melhor preço;

9.10. O encerramento da etapa competitiva dar-se-á quando, convocadas pelo pregoeiro, as licitantes deixarem de apresentar novos lances;

9.11. Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no subitem 9.4., o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

9.12. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;



- 9.13. Encerrada a etapa competitiva o pregoeiro poderá negociar com os autores das propostas classificadas, para que seja obtido melhor preço, sendo registrado em ata;
- 9.14. Encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas, o pregoeiro examinará a aceitabilidade da proposta de menor valor comparando-a com valores consignados em planilha de acompanhamento de preços do órgão licitante, decidindo a respeito;
- 9.15. Se a oferta não for aceitável por apresentar preço excessivo, o pregoeiro poderá negociar com a licitante vencedora, com vistas a obter melhor preço;
- 9.16. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante não atender as exigências para habilitação, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda as condições do edital, que será declarada vencedora da licitação;
- 9.17. Serão desclassificadas as licitantes em razão de:
- a) não atendimento das condições estabelecidas neste edital e seus anexos;
 - b) fixação de condicionantes para a prestação dos serviços;
 - c) apresentação de propostas que forem omissas, que se apresentarem incompletas ou que contiverem disposições vagas impedindo seu julgamento;
 - d) apresentação de duas ou mais opções de preços;
 - e) apresentação de propostas que não informarem as características do serviço cotado, impedindo sua identificação com o objeto licitado;
 - f) as que conflitarem com a legislação em vigor.
- 9.18. Não serão consideradas, para efeitos de julgamento, quaisquer vantagens não previstas no edital;
- 9.19. Encerrada a fase competitiva do Pregão e ordenada às propostas, será aberto pelo pregoeiro o Envelope B, com os Documentos de Habilitação da licitante classificada com menor preço.

10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1. O **ENVELOPE B**, contendo as documentações relativas à habilitação jurídica, técnica e cumprimento do dispositivo Constitucional, deverá conter:

10.1.1. Para comprovação da habilitação jurídica e técnica:

- a) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus Administradores;
- b) Declaração de Idoneidade, de acordo com o **ANEXO VI**;
- c) a entrega de, no mínimo, 1 (um) **Atestado de Capacidade Técnica de prestação de serviços**.

10.1.2. Para comprovação da Regularidade Fiscal e trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
Site: http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp;
- b) Certidão negativa de débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND;
Site: <https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidaointernet/PJ/Emitir>;
- c) Certidão negativa de débito trabalhista (TST) – CND;
Site: <https://www.tst.jus.br/certidao1>;
- d) Certidão negativa de débito junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) – CND;
Site: <https://consulta-crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf>;
- e) Certidão negativa de regularidade fiscal – SEFAZ (Estado de Pernambuco);
Site: http://efisco.sefaz.pe.gov.br/sfi_trb_gcc/PREmitirCertidaoRegularidadeFiscal;
- f) Certidão negativa de débitos fiscais da Prefeitura (Município que a empresa está localizada).

10.1.3. Declaração do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal:



a) Declaração de que não tem em seus quadros menores de 18 (dezoito) anos executando trabalho noturno, insalubre ou perigoso, ou menores de 16 (dezesesseis) anos, executando qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze anos), conforme modelo constante no **ANEXO VII** deste Edital.

10.2. Em caso de não apresentação das provas de regularidade previstas nas alíneas supramencionadas, é **facultado ao Pregoeiro** proceder à consulta via internet se estiver presente o representante ou credenciado e condições técnicas para isso. A empresa proponente poderá não ser habilitada, caso haja impossibilidade de consulta pelo Pregoeiro;

10.3. Os documentos necessários à habilitação do proponente deverão ser **apresentados em cópias autenticadas, por cartório competente** ou pela equipe de apoio do Pregoeiro (**mediante apresentação dos documentos originais**). Em se tratando de documentos obtidos pelo licitante via internet, os mesmos poderão ser apresentados através de cópias, considerando que sua autenticidade fica condicionada à consulta/verificação por parte da equipe de apoio do Pregoeiro junto aos respectivos *sites*;

10.4. Será considerada como válida pelo prazo de 90 (noventa) dias, contados da data da respectiva emissão, a certidão que não apresentar prazo de validade, exceto se houver previsão de prazo diverso, estabelecido em lei ou pelo órgão emissor do documento, devendo a licitante apresentar juntamente com a certidão, cópia da referida legislação;

10.5. A falta de veracidade de qualquer das informações prestadas pela empresa licitante, implicará no indeferimento de sua habilitação, independente das sanções cabíveis;

10.6. A documentação exigida para habilitação deverá ser apresentada, preferencialmente, na ordem deste Edital;

10.7. Não será concedida habilitação à licitante que deixar de apresentar qualquer dos documentos exigidos para a habilitação ou apresenta-los em desacordo com as exigências deste Edital;

10.8. Sob pena de inabilitação, os documentos de habilitação elencados neste edital deverão constar o nome/razão social da licitante, o número do CNPJ e, quando for o caso, o respectivo endereço, observado que:

a) se a licitante for matriz, os documentos deverão estar em nome da matriz;

b) se a licitante for a filial, os documentos deverão estar em nome da filial, salvo situação expressa no documento: válidos para matriz e filiais.

10.9. As licitantes que, por sua natureza ou por força de lei estiverem dispensadas da apresentação de determinados documentos de habilitação deverão apresentar declaração identificando a situação e citando os dispositivos legais pertinentes, fato que será analisado pelo Pregoeiro.

11. DA ABERTURA DO ENVELOPE B – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

11.1. Sendo considerada aceitável a proposta de preços da licitante que apresentou menor preço, o pregoeiro procederá à abertura do envelope B, que possui os documentos de habilitação da autora da proposta de menor preço, realizando a verificação do atendimento das condições de habilitação fixadas neste edital;

11.2. Constatada a conformidade da documentação com as exigências contidas no edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto correspondente;

11.3. Caso a licitante desatenda às exigências de habilitação, o pregoeiro a inabilitará e examinará as ofertas subsequentes e a qualificação das licitantes, na ordem crescente de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

12. DA ATA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO



- 12.1. Da sessão pública do Pregão será lavrada ata circunstanciada, contendo o(s) registro(s):
- das licitantes credenciadas;
 - das propostas escritas e verbais apresentadas na ordem de classificação;
 - da análise da documentação exigida para a habilitação;
 - da manifestação imediata e motivada de intenção da licitante em recorrer das decisões do pregoeiro.
- 12.2. A ata circunstanciada será assinada pelo pregoeiro, equipe de apoio e pelo(s) representante(s) da(s) licitante(s) presente(s), devidamente credenciado(s).

13. DO JULGAMENTO

13.1. Serão desclassificadas:

- as propostas que não atenderem às exigências do ato convocatório da licitação;
- as propostas que forem omissas ou se apresentarem incompletas ou não informarem as características do bem cotado, impedindo sua identificação com os itens licitados;
- as propostas que apresentarem alternativas de preços ou qualquer outra condição não prevista neste edital;
- as propostas que conflitarem com a legislação em vigor;
- as propostas que deixarem de atender aos requisitos estabelecidos no subitem 8 – Da Proposta de Preços, deste edital;

13.2. As propostas serão classificadas em ordem numérica crescente, a partir da que contiver o menor valor global, conforme consta no **Item 8** deste Edital, figurando em primeiro lugar a de menor preço.

13.3. Será considerada primeira classificada, vencedora da licitação, a proposta que, obedecendo às condições, especificações e procedimentos estabelecidos neste edital, oferecer a proposta de melhor preço, apresentando o “**MENOR PREÇO**” na fase de Lances, a quem será adjudicado o objeto desta licitação;

13.4. Em caso de empate, o desempate far-se-á por sorteio público;

§1º - Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, nem preço ou vantagem baseada em ofertas de outras licitantes.

§2º - Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços manifestamente excessivos, a juízo do Conselho, ou se revelarem nitidamente insuficientes, em face da qualidade da prestação de serviços objetivados nesta licitação.

13.5. Sempre que julgar necessário, o Pregoeiro solicitará parecer técnico e/ou jurídico sobre as propostas apresentadas, como também promoverá diligências;

13.6. O Pregoeiro justificará a classificação para efeito de homologação e adjudicação pelo Presidente do CRO/PE, dentro dos critérios e normas definidas neste Edital, emitindo seu parecer final, com todos os esclarecimentos pertinentes;

13.7. O resultado do julgamento do Pregoeiro somente será considerado definitivo depois de homologado pelo Presidente do CRO/PE;

13.8. Se a licitante primeira classificada não apresentar situação de habilitação regular, poderá ser convocada outra licitante. Neste caso, será observada a ordem de classificação, averiguada a aceitabilidade de sua oferta, procedendo a sua habilitação e, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora, podendo o pregoeiro negociar diretamente com a licitante para que seja obtido melhor preço.

14. DAS IMPUGNAÇÕES E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

14.1. Qualquer pessoa poderá, no prazo de até 2 (dois) dias úteis da data fixada para a realização da sessão pública, solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o edital do Pregão.



- 14.1.1. Será admitido o encaminhamento de impugnação ou recurso administrativo por meio de e-mail, por intermédio de petição escrita dirigida à autoridade superior. Sendo obrigatório protocolar na Recepção do CRO-PE, no prazo legal, o original do documento.
- 14.2. Ao final da sessão, a licitante que desejar recorrer das decisões do pregoeiro deverá manifestar imediata e motivadamente tal intenção, com o devido registro em ata, sendo-lhe concedido o prazo de 3 (três) dias para a apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos autos;
- 14.3. Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela licitante;
- 14.4. A falta de manifestação imediata e motivada importará a preclusão do direito de recurso;
- 14.5. As impugnações, recursos e contrarrazões deverão ser encaminhados pelo correio eletrônico licitacao@cro-pe.org.br e protocoladas na recepção da Autarquia, no endereço da Sede provisória do CRO-PE, sito à rua Bispo Cardoso Ayres, nº 111, Soledade, Recife/PE.

15. DA CONTRATAÇÃO

15.1. A contratação com o(s) fornecedor(es) será formalizada pelo Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco (Órgão Gerenciador), mediante assinatura do contrato, conforme minuta constante do **Anexo IX** deste Pregão, correndo às suas responsabilidades todos os direitos e deveres decorrentes da execução contratual;

15.2. Da convocação para assinatura do Contrato e/ou Autorização da Prestação de Serviços:

- a) A licitante vencedora será convocada pelo CRO/PE para assinatura do Contrato e retirada da Ordem de Serviço, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data da convocação;
- b) A licitante convocada poderá pedir prorrogação do prazo, por igual período, para assinatura do Contrato e retirar a Ordem de Serviço, desde que formulada no curso do prazo inicial e alegada justa motivo, condicionado o atendimento do requerido, à aceitação dos motivos pela contratante;
- c) Havendo recusa injustificada, por parte da licitante vencedora, para assinatura do Contrato, a empresa ficará sujeita as sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e neste edital;
- d) Se a licitante vencedora não apresentar situação de habilitação regular, dentro do prazo de validade de sua proposta e/ou se recusar a assinar o Contrato, poderá ser convocada outra licitante. Neste caso, será observada a ordem de classificação, averiguada a aceitabilidade de sua oferta, procedendo a sua habilitação e, sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, que será declarada a vencedora do certame, podendo o pregoeiro negociar diretamente com a licitante para que seja obtido melhor preço.

15.3. Da Rescisão Contratual

- a) A rescisão do Contrato de fornecimento poderá ocorrer na forma e hipóteses previstas pela Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- b) Constituem motivos para a rescisão do contrato, os casos relacionados no artigo 78, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações;
- c) Da rescisão contratual decorrerá o direito de a contratante, incondicionadamente, reter os créditos relativos ao Contrato até o limite do valor dos prejuízos causados ou em face ao cumprimento irregular do avençado, além das demais sanções estabelecidas neste edital, no Contrato e em lei, para a plena indenização do erário;
- d) Na hipótese de rescisão contratual nas formas previstas nos incisos I a XI, do artigo 78, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, terá a contratada direito, exclusivamente, ao pagamento dos bens adquiridos;
- e) Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII, do artigo 78, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, sem que haja culpa da contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido;



f) As sanções e penalidades que poderão ser aplicadas à contratante são as previstas na Lei Federal nº 8.666/93, e conforme o Contrato.

15.4. Dos direitos da Administração

Ficam resguardados os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa, na forma estabelecida no artigo 77, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

15.5. Da execução do Contrato

a) São partes integrantes do Contrato a ser assinado, como se transcritos estivessem, o presente edital de licitação, seus anexos e quaisquer complementos, os documentos, propostas e informações apresentadas pela licitante vencedora e que deram suporte ao julgamento da licitação;

b) Quaisquer atos ou ações praticados por empregados, prepostos ou contratados da contratante, que resultarem em qualquer espécie de dano ou prejuízo para a Administração Pública e/ou para terceiros, serão de exclusiva responsabilidade da contratada;

c) São de responsabilidade da contratada eventuais demandas judiciais de qualquer natureza, contra ela ajuizadas, relacionadas ao presente edital e à execução do Contrato;

d) A licitante vencedora deverá manter, até o cumprimento final de sua obrigação, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar imediatamente à contratante qualquer alteração que possa comprometer o objeto contratado.

15.6. Da alteração do Contrato

a) O Contrato a ser celebrado poderá ser alterado, na forma e condições estabelecidas no artigo 65, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

b) O contratado fica obrigado a aceitar, nos termos do art. 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário até 25% do valor atualizado do Contrato, não cabendo nesse caso qualquer tipo de indenização.

15.7. Da vigência do Contrato

Os contratos firmados decorrentes desta licitação terão validade de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura.

15.8. A fiscalização, aceitação e rejeição dos serviços adquiridos, pelo órgão contratante, atenderão ao que se encontra definido no edital e seus anexos.

16. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Os recursos financeiros alocados para contratação do objeto da presente licitação são oriundos de receita própria do plano de contas em vigor.

17. DO PAGAMENTO DAS DESPESAS

17.1. O preço estabelecido é fixo, único e irredutível, durante a vigência do Contrato, e inclui:

a) Todos e quaisquer ônus, quer sejam tributários, fiscais ou trabalhistas, impostos e taxas, transporte, frete e quaisquer outros encargos necessários à execução do objeto do Contrato, exceto nos casos previstos no art. 65, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

17.2. O pagamento será:

a) Será efetuado mensalmente, referente a manutenção e suporte técnico, mediante autorização da Presidência do CRO-PE em até 15 (quinze) dias a contar da entrega da Nota Fiscal, devidamente protocolada;

b) Em relação a criação/implantação do canal de atendimento, o pagamento dar-se-á após a finalização do sistema;



- c) O pagamento será efetuado através de depósito bancário e após a emissão da Nota Fiscal, mediante autorização da Presidência do CRO-PE, e em até 15 (quinze) dias a contar da entrega da Nota Fiscal, devidamente protocolada;
- d) Será procedida consulta de regularidade fiscal antes do pagamento a ser efetuado aos fornecedores, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas na contratação, cujos resultados serão juntados aos autos do processo próprio. O pagamento só será efetuado se a Contratada estiver com todas as Certidões Negativas vigentes, caso contrário deverá encaminhá-las junto com a Nota Fiscal;
- e) O pagamento das faturas, nos termos do subitem anterior, somente dar-se-á após confirmação, pela Administração, da correta execução dos serviços.

18. DAS SANÇÕES

18.1. As empresas que não cumprirem as normas de licitação e as obrigações contratuais assumidas estarão sujeitas às sanções e penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, 21 de junho de 1993, no Edital e no Contrato quais sejam:

I – Advertência;

II – Multa:

Na mesma pena incorrerá a licitante quando:

- a) Não fornecer o(s) serviço(s) no prazo estipulado neste Edital, a contar do prazo do recebimento da comunicação da adjudicação;
- b) Não atender as exigências contidas nos termos contratuais.

III – Suspensão:

A licitante ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, por até 5 anos, quando, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, conforme artigo 7º, da Lei nº 10.520/02:

- a) não celebrar o Contrato;
- b) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, exigida para o certame;
- c) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- d) não mantiver a proposta;
- e) falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- f) comportar-se de modo inidôneo;
- g) cometer fraude fiscal;
- h) por prazo indeterminado, quando a empresa receber qualquer das multas previstas e não efetuar o pagamento.

IV – Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, em caso de faltas graves apuradas por intermédio de processo administrativo.

18.2. Na aplicação das penalidades previstas neste edital, a Administração considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou Contratada, graduando-as e podendo deixar de aplicá-las, se admitida às justificativas da licitante ou Contratada, nos termos do que dispõe o art. 87, caput, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

18.3. A verificação posterior de que, nos termos da lei, o declarante não se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte, caracterizará crime de fraude à licitação, conforme previsto no art. 90 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e implicará na aplicação de sanções e penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, suas alterações posteriores, garantido o direito ao contraditório e a ampla defesa.

18.4. As penalidades aplicadas serão registradas no cadastro da licitante/contratada.



18.5. Nenhum pagamento será realizado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

18.6. As sanções previstas de Advertência e Suspensão poderão ser aplicadas cumulativamente com a Multa.

18.7. Qualquer contestação sobre a aplicação de multas deverá ser formalizada por escrito.

18.8. Nenhuma penalidade será aplicada sem que tenha sido assegurado às licitantes ou à contratada, a ampla defesa e o contraditório.

19. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA

19.1. Na prestação de serviços, a empresa contratada deverá realizar os serviços em conformidade com as especificações contidas nos itens do Anexo I deste edital;

19.2. Caso a prestação de serviços não corresponda ao exigido pelo Edital, a licitante vencedora deverá, **no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas**, realizar a sua correção, visando ao atendimento das especificações, sem prejuízo da incidência das sanções previstas no Edital. As despesas decorrentes da não conformidade com o objeto, que não atenderem o solicitado e a qualidade exigida ou, apresentarem defeitos/vícios, serão por conta da licitante.

19.3. Caso o fornecimento esteja em desacordo, o CRO/PE poderá:

- a) aplicar as sanções cabíveis à licitante responsável pela execução deficiente do objeto licitado;
- b) rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades cabíveis;
- c) convocar as demais licitantes, em ordem de classificação, para assinatura de contrato.

20. HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

20.1. O resultado da licitação será submetido ao Presidente do CRO/PE para homologação e adjudicação do objeto da licitação à(s) vencedora(s) do certame;

20.2. A licitante vencedora será convocada para assinar o respectivo instrumento contratual, de acordo com a minuta constante do Anexo IX;

20.3. Se o licitante vencedor, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor, conforme inciso XVI e XXIII, do artigo 4º, da Lei nº 10.520/02.

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. Informações e esclarecimentos sobre o edital serão prestadas por meio de correio eletrônico <licitacao@cro-pe.org.br> em até 02 (dois) dias úteis anteriores à data marcada para recebimento dos envelopes;

21.1.1. A solicitação de vistas ao processo licitatório deverá ser requerida, por intermédio de petição escrita dirigida à autoridade competente por meio do e-mail: licitacao@cro-pe.org.br.

21.1.1.1. O Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco comunicará à requerente, por e-mail, a data e horário agendado para realizar vistas ao processo licitatório.

21.2. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desta licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo;

21.2.1. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os participantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

21.3. A licitante que vier a ser contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões sobre o valor inicial do Contrato que se fizerem necessários, por conveniência



da Contratante, dentro do limite permitido pelo artigo 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sem direito a qualquer indenização;

21.4. É expressamente vedada à contratada, a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto deste certame licitatório;

21.5. O CRO/PE poderá revogar o presente Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado;

21.6. O presente edital e seus Anexos poderão ser alterados, pelo Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco, antes de aberta a licitação, no interesse público, por sua iniciativa ou decorrente de provocação de terceiros, atendido o que estabelece o art. 21, §4º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como adiar ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou a abertura das Propostas e Documentos de Habilitação;

21.7. Cópia deste edital e seus anexos poderão ser obtidos pelos interessados, no site <https://www.cro-pe.org.br/categoria-licitacoes.php>;

21.8. A Administração não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Pregão, senão aquelas que estiverem rubricadas pela autoridade competente, ou sua cópia fiel;

21.9. A participação na licitação implica automaticamente na aceitação integral e irrevogável dos termos e conteúdos deste edital e seus anexos, a observância dos preceitos legais e regulamentos em vigor; e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação;

21.10. Os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, e comerciais resultantes da execução do contrato são de responsabilidade única e exclusiva da contratada;

21.11. A contratada assumirá integral responsabilidade por eventuais danos causados ao CRO/PE ou a terceiros, quando da execução do objeto;

21.12. O Pregoeiro do CRO/PE poderá, no interesse do Regional, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentadas pelas licitantes, desde que não comprometam a lisura e o caráter competitivo deste PREGÃO e possam ser sanadas no prazo fixado pelo Pregoeiro;

21.13. **O Pregoeiro poderá solicitar documentos que comprovem a capacidade técnica da licitante;**

21.14. Os casos omissos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro do CRO/PE, baseado nos termos da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, na Lei nº 10.520/02 e nas normas gerais do Direito;

21.15. Esclarecimentos relativos a presente licitação e às condições para atendimento das obrigações necessárias ao cumprimento de seu objeto, somente serão prestados quando solicitados por escrito ao Pregoeiro;

21.16. Fica eleita a Capital do Estado de Pernambuco (Justiça Federal), com prevalência sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para apreciação judicial de quaisquer questões resultantes deste edital.

22. ANEXOS DO EDITAL

Integram o presente edital os seguintes anexos:

- a) Anexo I – Termo de Referência
- b) Anexo II – Proposta de Preço (MODELO)
- c) Anexo III – Carta de Credenciamento (MODELO)
- d) Anexo IV – Declaração (MODELO)
- e) Anexo V – Declaração comprobatória de enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (MODELO)
- f) Anexo VI – Declaração de Idoneidade (MODELO)



- g) Anexo VII – Declaração relativa a trabalho de menores (MODELO)
- h) Anexo VIII – Minuta da Ata do Pregão Presencial
- i) Anexo IX – Minuta do contrato
- j) Anexo X – Recibo de Documentos (MODELO)
- k) Anexo XI – Aviso do Edital do Pregão Presencial n° 004/2022

Recife-PE, 30 de março de 2022.

JOSÉ AUGUSTO JESUS A. DOS SANTOS

Equipe de apoio

KELLY BEATRIZ DE SOUZA PIRES

Equipe de apoio

ALEXANDRE NUNES HERCULANO

Pregoeiro do CRO/PE



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
CANAL DE ATENDIMENTO ROBOTIZADO**

1. APRESENTAÇÃO

Com base nos fundamentos da Lei 8.666/93 e na sua forma atualizada, o presente Termo de Referência visa à contratação de empresa especializada na prestação de serviços de canal de atendimento robotizado, buscando elementos e subsídios que possibilitem as propostas para as contratações deste Regional.

2. DADOS CADASTRAIS

ÓRGÃO / ENTIDADE PROPONENTE: Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco – CRO/PE		CNPJ: 11.735.263/0001-65		
ENDEREÇO: Av. Norte Miguel Arraes de Alencar, 2930 – Rosarinho/PE.				
CIDADE: Recife	UF: PE	CEP: 52.041-080	TELEFONE: (81) 3194-4900	E.A: FEDERAL

3. OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de canal de atendimento robotizado através de Whatsapp e chat no website do CRO-PE.

4. JUSTIFICATIVA

Dado o crescimento de jurisdicionados no Estado e o aumento dos atendimentos na Sede e Delegacias do Regional, além dos efeitos da pandemia mundial, faz-se necessário a implantação de uma forma de modernização em processos, sistemas e aplicações, que permitam o maior número de serviços e informações dispostos na internet e no menor tempo possível.

Nesse sentido, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pelo CRO-PE, facilitar o acesso às informações, utilizando-se de tecnologias atuais e integradas, justifica-se com a presente contratação, criando um canal de comunicação digital moderno e inovador deixando o Conselho mais próximo do cidadão.

A aquisição deste tipo de serviço, se faz necessário para modernizar a gestão do Órgão, levando aos usuários solução inovadora de atendimento, de forma remota, desburocratizada e robotizada, como capacidade de informar e levar serviços 24 horas por dia, com excelência e padrão de atendimento, sem filas de espera, sem a necessidade de aglomerações e ida aos postos de atendimento para informação ou maior parte de serviços. Importante que além da modernização e excelência em ofertar serviços e informações, o CRO-PE ganhará uma ferramenta de Gestão, mapeamento de demandas, criando banco de dados e podendo trabalhar de forma ativa.

Além disso, cria-se um “Padrão de Atendimento”, desta forma o Órgão passa a ter mais credibilidade por tratar os temas com eficiências e com a mesma informação, sem divergência de conteúdo ou forma de explanação.



5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1 A empresa contratada deverá criar e implementar o serviço de canal de atendimento robotizado através de Whatsapp e chat no website do CRO-PE, conforme a descrição abaixo:

5.1.1 Pré-configuração:

- a) Configuração do Whatsapp oficial do CRO-PE para o atendimento;
- b) Cadastro de setores e atendentes;
- c) Criação do roteiro de atendimento de acordo com o mapa navegacional em conjunto com o CRO-PE;
- d) Treinamento dos atendentes para operacionalização do sistema.

5.1.2 Atendimento robotizado:

- a) Pré-atendimento automático com coleta de nome, e-mail, CPF/Inscrição CRO-PE;
- b) Menu de opções contendo os setores de atendimento e/ou demandas disponíveis;
- c) Montagem de mapa de atendimento navegacional de acordo com os setores, demandas e horários do CRO-PE;
- d) Criação de protocolo de chamadas;
- e) Direcionar informações, vídeos ou links no site do CRO-PE, de acordo com a demanda;
- f) Direcionar para os atendentes cadastrados, de acordo com a demanda.

5.1.3 Manutenção e Suporte:

- a) Disponibilização de plataforma própria ou autorizada pelo Whatsapp para a realização dos atendimentos;
- b) Manutenção e suporte 07 (sete) dias por semana;
- c) Incluso as alterações necessárias no fluxo do atendimento, treinamento de novos funcionários, inclusão de atendimentos especiais em datas festivas e feriados;
- d) Gestão de no mínimo 12 (doze) atendentes simultâneos;
- e) Emissão de relatórios gerenciais de atendimentos realizados, em aberto e outros.

5.2 A contratada acompanhará o CRO-PE na certificação do número do canal de atendimento junto ao Whatsapp e Facebook, se necessário;

5.3 Haverá o treinamento presencial para os atendentes do CRO-PE;

5.4 A contratada disponibilizará um aparelho para ser o canal oficial de atendimento, com a devida manutenção e gestão do aparelho para verificação do funcionamento do serviço e das demandas recebidas pelos atendentes. Já o fornecimento do chip será de responsabilidade do CRO-PE.

6. PRAZOS

6.1 Após a assinatura do contrato, a empresa contratada deverá apresentar layout baseado nas informações fornecidas pela equipe técnica responsável do CRO-PE em até 15 (quinze) dias;

6.2 Todo o sistema deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias para testes e adaptações, caso necessário;

6.3 O contrato terá validade de 01 (um) ano a contar da data de assinatura.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

7.1 Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus ao CRO-PE;

7.2 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo até a execução da prestação de serviços objeto deste Termo de Referência;

7.3 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CRO-PE;

7.4 Comunicar à Contratante, por escrito, quaisquer anormalidades, que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução do objeto, propondo as ações corretivas necessárias;



7.5 Disponibilizar manutenção e suporte técnico especializado, 07 (sete) dias por semana;

7.6 A Contratada deverá disponibilizar um aparelho para ser o canal oficial de atendimento, com a devida manutenção e gestão do aparelho para verificação do funcionamento do serviço e das demandas recebidas pelos atendentes;

7.7 A Contratada deverá realizar o treinamento dos atendentes do CRO-PE;

7.8 Deverão ser seguidos todos os procedimentos descritos na Legislação vigente durante o período contratado incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LPD);

7.9 A contratada deverá manter sigilo sobre quaisquer informações do CRO-PE as quais, durante a vigência do contrato, venha a ter conhecimento ou acesso;

7.10 As penalidades pelo descumprimento total ou parcial do objeto estipulado, acarretam penalidades nos termos da Lei nº 8.666/93, especialmente no tocante ao artigo 86 e seguintes:

Art. 86 - O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato.

§ 1º A multa a que alude este artigo não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas nesta Lei.

§ 2º A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contratado.

§ 3º Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

Art. 87. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

§1º Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

§2º As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§3º A sanção estabelecida no inciso IV deste artigo é de competência exclusiva do Ministro de Estado, do Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

Art. 88. As sanções previstas nos incisos III e IV do artigo anterior poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos por esta Lei:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;



III - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

8. RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

- 8.1 Proporcionar as condições necessárias para que a Contratada possa cumprir o que estabelece o Contrato;
- 8.2 Efetuar o pagamento nas condições pactuadas;
- 8.3 Notificar a Contratada, por escrito sobre imperfeições, falhas, defeitos, mau funcionamento e demais irregularidades constatadas nos componentes do objeto da contratação, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para correção do que for notificado;
- 8.4 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações, inclusive permitir acesso de funcionários da empresa contratada às dependências do CRO-PE relacionadas à execução do objeto, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;
- 8.5 Designar servidor para acompanhar e fiscalizar a prestação de serviços objeto deste instrumento;
- 8.6 Fornecer o chip para o canal de atendimento;
- 8.7 Disponibilizar o roteiro para configuração do atendimento;
- 8.8 Disponibilizar infraestrutura como equipamentos e internet para os atendentes, estes funcionários do Regional;
- 8.9 Disponibilizar o contato direto do pessoal técnico responsável pelo website do CRO-PE;
- 8.10 Estar certificada junto ao Facebook e Whatsapp para a prestação de serviços. Esta autenticação será acompanhada pela Contratada.

9. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes deste Termo de Referência estão previstas no orçamento do presente exercício do plano de contas em vigor.

10. DO PAGAMENTO

10.1 Será efetuado mediante autorização da Presidência do CRO-PE em até 15 (quinze) dias a contar da entrega da Nota Fiscal, devidamente protocolada. Em relação a criação/implantação do canal robotizado, o pagamento será realizado após a entrega do sistema. E referente a manutenção e suporte técnico, o pagamento dar-se-á mensalmente.

Parágrafo único: O pagamento só será efetuado se a Contratada estiver com todas as Certidões Negativas vigentes, caso contrário deverá encaminhá-las junto com a Nota Fiscal.

10.2 O pagamento será efetuado através de depósito bancário e após a emissão da Nota Fiscal;

10.3 Será procedida consulta de regularidade fiscal antes do pagamento a ser efetuado aos fornecedores, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas na contratação, cujos resultados serão juntados aos autos do processo próprio.

11. ESTIMATIVAS DE CUSTOS

Nos preços da prestação de serviços estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, inclusive taxas, impostos, transporte, e outros que incidam ou venham a incidir para a prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência.

O custo médio estimado para a contratação da prestação de serviços é de **R\$ 43.531,33 (quarenta e três mil quinhentos e trinta e um reais e trinta e três centavos)**, sendo para criação/implantação do canal de atendimento robotizado, o valor médio de R\$ 6.283,33 (seis mil duzentos e oitenta e três reais e



trinta e três centavos), e para a manutenção e suporte técnico, o valor médio mensal é de R\$ 3.104,00 (três mil cento e quatro reais).

FORNECEDORES	Criação/Implantação do Canal de Atendimento	Manutenção e Suporte Técnico (Mensal)
Top Desenvolvimento de Sistemas	R\$ 7.350,00	R\$ 4.750,00
Tallos Tecnologia Integrada	R\$ 1.500,00	R\$ 2.582,00
Take Blip (Curupira S.A)	R\$ 10.000,00	R\$ 1.980,00
Média	R\$ 6.283,33	R\$ 3.104,00
MÉDIA ANUAL TOTAL R\$ 43.531,33		

Recife, 08 de março de 2022.

Elaborado por:

De acordo:

Alexandre Nunes Herculano
Assessor do CRO-PE

Dr. Eduardo Ayrton Cavalcanti Vasconcelos
Presidente do CRO-PE



PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Pregão Presencial nº 004/2022

Ao Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco

A/C do Sr. Pregoeiro

Proposta para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de canal de atendimento robotizado, de acordo com as especificações e condições descritas no Edital.

CRIAÇÃO/IMPLANTAÇÃO COM TREINAMENTO	SUPORTE E MANUTENÇÃO TÉCNICA (Mensal)	TOTAL DO CONTRATO (Anual)
R\$	R\$	R\$

Total da Proposta R\$ _____ (_____).

Decréscimo mínimo de lance: R\$ 50,00 (cinquenta reais).

Obs.: Os valores finais da licitante vencedora não poderão ser superiores aos valores da proposta inicial.

Dados da Licitante:

Razão Social/Nome: CNPJ:	Endereço: Município/Estado: CEP:	Representante legal da Empresa:
Banco/Agência/Conta	Fone(s): E-Mail:	Validade da Proposta:

Cidade/UF, ____ de _____ de 2022.

Carimbo da empresa
com CNPJ e endereço

Representante legal da Empresa
Nome e cargo



PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

ANEXO III

MODELO DE CARTA DE CREDENCIAMENTO

Ao Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco – CRO/PE
A/C do Sr. Pregoeiro

Pela presente, credenciamos o(a) Sr(a)....., portador(a) da Cédula de Identidade sob nº..... e CPF sob nº....., a participar do procedimento licitatório, sob a modalidade PREGÃO PRESENCIAL Nº 004/2022 instaurado por esta Autarquia.

Na qualidade de representante legal outorga-se ao (à) acima credenciado (a), dentre outros poderes.

Cidade/UF, ____ de _____ de 2022.

(assinatura do representante legal do proponente e carimbo com CNPJ)
Nome e cargo



PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO

Ao Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco – CRO/PE
A/C do Sr. Pregoeiro

Declaramos para efeitos do atendimento da alínea “d”, do subitem 6.2., do Edital de Pregão Presencial nº 004/2022, instaurado e conduzido pelo Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco, conforme exigido pelo inciso VII, do artigo 4º, da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que atendemos plenamente as condições de habilitação estabelecidas neste Edital.

Cidade/UF, ____ de _____ de 2022.

(assinatura do representante legal do proponente e carimbo com CNPJ)
Nome e cargo



PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

ANEXO V

**MODELO DE DECLARAÇÃO COMPROBATÓRIA DE ENQUADRAMENTO COMO
MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

Ao Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco – CRO/PE
A/C do Sr. Pregoeiro

Declaramos para os efeitos do disposto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que a Empresa....., CNPJ, esta enquadrada na categoria..... (Pequeno Porte ou Microempresa), bem como não está incluída nas hipóteses do §4º, do art. 3º, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Cidade/UF, ____ de _____ de 2022.

(assinatura do representante legal do proponente e carimbo com CNPJ)

Nome e cargo



PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

Ao Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco – CRO/PE
A/C do Sr. Pregoeiro

Declaramos para os fins do Pregão Presencial nº 004/2022 do Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco - CRO/PE, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, de que não fomos declarados inidôneos para licitar ou contratar com o Poder Público, em qualquer de suas esferas.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

Cidade/UF, ____ de _____ de 2022.

(assinatura do representante legal do proponente e carimbo com CNPJ)

Nome e cargo



PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO RELATIVA À TRABALHO DE MENORES

(Nome da Empresa)....., inscrita no CNPJ nº, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador da Carteira de Identidade e do CPF, DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

Cidade/UF, ____ de _____ de 2022.

(assinatura do representante legal do proponente e carimbo com CNPJ)
Nome e cargo

Observação: Caso a Empresa empregue menor conforme ressalva acima, identificar o mesmo na presente declaração.



ANEXO VIII

MINUTA DA ATA DO PREGÃO PRESENCIAL Nº 004/2022

Às ____ horas (horário local), do dia ____, de _____ de 20____, no Auditório da Sede Provisória do Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco – CRO/PE, localizado na rua Bispo Cardoso Ayres, 111, Soledade, Recife-PE, inscrito no CNPJ sob o nº 11.735.263/0001-65, em sessão aberta aos interessados, reuniram-se o Sr., a Sr., a Sr., Pregoeiro e equipe de apoio respectivamente, designada conforme Portaria CRO-PE nº 19/2022, de 09 de fevereiro de 2022, para sob a presidência do 1º declinado para apreciar, analisar e julgar o Pregão Presencial, do tipo “menor preço”, do processo nº 219/2021, visando a **contratação de empresa especializada na prestação de serviços de canal de atendimento robotizado**. O CRO-PE realizará o presente Pregão Presencial, com objetivo de receber propostas das empresas com preços mais vantajosos, sujeitando-se as partes ao edital de Pregão Presencial nº 004/2022, as determinações da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, com aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e demais normas legais federais e estaduais vigentes.

Iniciando o Pregão Presencial, diante da presença do Sr. _____ representante da Empresa _____, CNPJ nº _____.

Estando todas as empresas credenciadas, teve início a abertura dos envelopes das propostas.

Assim, segue resumo das propostas das empresas... (...)

Encerrada a fase de lances, teve início a fase de habilitação. Estando a empresa devidamente habilitada, todos participantes da sessão foram convidados a conferir e rubricar as documentações apresentadas pelos participantes da licitação. Os participantes da licitação informaram que possuem/não possuem intenção de interpor recurso.

E, por estarem justos e acordados, declaram as partes aceitar todas as disposições estabelecidas na presente Ata deste Pregão Presencial que, lida e achado conforme, vai assinada pelo senhor Alexandre Nunes Herculano, Pregoeiro do CRO/PE, pela equipe de apoio e pelos representantes das Empresas, abaixo identificados, todos presentes neste ato.

Cidade/UF, ____ de _____ de 2022.

JOSÉ AUGUSTO JESUS A. DOS SANTOS

Equipe de apoio

KELLY BEATRIZ DE SOUZA PIRES

Equipe de apoio

ALEXANDRE NUNES HERCULANO

Pregoeiro do CRO/PE

Nome/Razão Social da empresa

Nome, cargo e assinatura

CPF



ANEXO IX

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO CRO-PE N° _____/2022

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CANAL DE ATENDIMENTO ROBOTIZADO QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO – CRO/PE E A EMPRESA _____.

O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO - CRO/PE, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob o nº 11.735.263/0001-65, com Sede em Recife/PE no endereço infra-impreso, representado neste ato por seu presidente, **Dr.** _____, nacionalidade, estado civil, cirurgião-dentista, inscrito no CRO-PE sob o nº _____, portador do RG nº _____ e CPF nº _____, residente e domiciliado nesta cidade, doravante designado por **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a Empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, estabelecida no endereço _____, bairro, Cidade/UF, CEP. _____, Fones: _____, e-mail: _____, neste ato representada pelo(a) **Sr(a)**. _____, nacionalidade, estado civil, portador(a) da Cédula de Identidade nº _____ e CPF nº _____, daqui por diante designado simplesmente **CONTRATADO**, resolvem celebrar o presente contrato, sujeitando-se as partes às normas previstas na Lei nº 8.666/93, e modificações posteriores, Lei 10.520/02, Lei complementar nº 123, de dezembro de 2006, e demais normas legais federais e estaduais vigentes e mediante as cláusulas e condições a seguir descritas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de canal de atendimento robotizado, de acordo com as especificações contidas no Edital de Pregão Presencial nº 004/2022 e seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

2.1. A empresa contratada deverá criar e implementar o serviço de canal de atendimento robotizado através de Whatsapp e chat no website do CRO-PE, conforme a descrição abaixo:

2.1.1. Pré-configuração:

- a) Configuração do Whatsapp oficial do CRO-PE para o atendimento;
- b) Cadastro de setores e atendentes;
- c) Criação do roteiro de atendimento de acordo com o mapa navegacional em conjunto com o CRO-PE;
- d) Treinamento dos atendentes para operacionalização do sistema.

2.1.2. Atendimento robotizado:

- a) Pré-atendimento automático com coleta de nome, e-mail, CPF/Inscrição CRO-PE;
- b) Menu de opções contendo os setores de atendimento e/ou demandas disponíveis;
- c) Montagem de mapa de atendimento navegacional de acordo com os setores, demandas e horários do CRO-PE;
- d) Criação de protocolo de chamadas;
- e) Direcionar informações, vídeos ou links no site do CRO-PE, de acordo com a demanda;
- f) Direcionar para os atendentes cadastrados, de acordo com a demanda.



2.1.3. Manutenção e Suporte:

- a) Disponibilização de plataforma própria ou autorizada pelo Whatsapp para a realização dos atendimentos;
- b) Manutenção e suporte 07 (sete) dias por semana;
- c) Incluso as alterações necessárias no fluxo do atendimento, treinamento de novos funcionários, inclusão de atendimentos especiais em datas festivas e feriados;
- d) Gestão de no mínimo 12 (doze) atendentes simultâneos;
- e) Emissão de relatórios gerenciais de atendimentos realizados, em aberto e outros.

2.2. A contratada acompanhará o CRO-PE na certificação do número do canal de atendimento junto ao Whatsapp e Facebook, se necessário;

2.3. Haverá o treinamento presencial para os atendentes do CRO-PE;

2.4. A contratada disponibilizará um aparelho para ser o canal oficial de atendimento, com a devida manutenção e gestão do aparelho para verificação do funcionamento do serviço e das demandas recebidas pelos atendentes. Já o fornecimento do chip será de responsabilidade do CRO-PE.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

3.1. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus ao CRO-PE;

3.2. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo até a execução da prestação de serviços objeto deste Termo de Referência;

3.3. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo CRO-PE;

3.4. Comunicar à Contratante, por escrito, quaisquer anormalidades, que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução do objeto, propondo as ações corretivas necessárias;

3.5. Disponibilizar manutenção e suporte técnico especializado 07 (sete) dias da semana, devendo ser prestado em horário de expediente do CRO-PE (08hs às 17hs) com prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas para solução de problemas, após a abertura do chamado técnico;

3.6. A Contratada deverá disponibilizar um aparelho para ser o canal oficial de atendimento, com a devida manutenção e gestão do aparelho para verificação do funcionamento do serviço e das demandas recebidas pelos atendentes;

3.7. A Contratada deverá realizar o treinamento dos atendentes do CRO-PE;

3.8. Deverão ser seguidos todos os procedimentos descritos na Legislação vigente durante o período contratado incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LPD);

3.9. A contratada deverá manter sigilo sobre quaisquer informações do CRO-PE as quais, durante a vigência do contrato, venha a ter conhecimento ou acesso;

3.10. As penalidades pelo descumprimento total ou parcial do objeto estipulado, acarretam penalidades nos termos da Lei nº 8.666/93, especialmente no tocante ao artigo 86 e seguintes:

Art. 86 - O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato.

§ 1º A multa a que alude este artigo não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas nesta Lei.

§ 2º A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contratado.

§ 3º Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.



Art. 87. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

§1º Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

§2º As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§3º A sanção estabelecida no inciso IV deste artigo é de competência exclusiva do Ministro de Estado, do Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

Art. 88. As sanções previstas nos incisos III e IV do artigo anterior poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos por esta Lei:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

CLÁUSULA QUARTA - DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

4.1. Proporcionar as condições necessárias para que a Contratada possa cumprir o que estabelece o Contrato;

4.2. Efetuar o pagamento nas condições pactuadas;

4.3. Notificar a Contratada, por escrito sobre imperfeições, falhas, defeitos, mau funcionamento e demais irregularidades constatadas nos componentes do objeto da contratação, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para correção do que for notificado;

4.4. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações, inclusive permitir acesso de funcionários da empresa contratada às dependências do CRO-PE relacionadas à execução do objeto, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;

4.5. Designar servidor para acompanhar e fiscalizar a prestação de serviços objeto deste instrumento;

4.6. Fornecer o chip para o canal de atendimento;

4.7. Disponibilizar o roteiro para configuração do atendimento;

4.8. Disponibilizar infraestrutura como equipamentos e internet para os atendentes, estes funcionários do Regional;

4.9. Disponibilizar o contato direto do pessoal técnico responsável pelo website do CRO-PE;



4.10. Estar certificada junto ao Facebook e Whatsapp para a prestação de serviços. Esta autenticação será acompanhada pela Contratada.

CLÁUSULA QUINTA – DAS SANÇÕES

5.1. As empresas que não cumprirem as normas de licitação e as obrigações contratuais assumidas estarão sujeitas às sanções e penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, 21 de junho de 1993, no Edital e no Contrato quais sejam:

I – Advertência;

II – Multa:

Na mesma pena incorrerá a licitante quando:

- a) Não fornecer o(s) serviços(s) no prazo estipulado neste Edital, a contar do prazo do recebimento da comunicação da adjudicação;
- b) Não atender as exigências contidas nos termos contratuais.

III – Suspensão:

A licitante ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, por até 5 anos, quando, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, conforme artigo 7º, da Lei 10.520/02:

- a) não celebrar o Contrato;
- b) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, exigida para o certame;
- c) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- d) não mantiver a proposta;
- e) falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- f) comportar-se de modo inidôneo;
- g) cometer fraude fiscal;
- h) por prazo indeterminado, quando a empresa receber qualquer das multas previstas e não efetuar o pagamento.

IV – Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, em caso de faltas graves apuradas por intermédio de processo administrativo.

5.2. Na aplicação das penalidades previstas neste Contrato, a Administração considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou Contratada, graduando-as e podendo deixar de aplicá-las, se admitida às justificativas da licitante ou Contratada, nos termos do que dispõe o art. 87, caput, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

5.3. A verificação posterior de que, nos termos da lei, o declarante não se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte, caracterizará crime de fraude à licitação, conforme previsto no art. 90 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e implicará na aplicação de sanções e penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, suas alterações posteriores, garantido o direito ao contraditório e a ampla defesa.

5.4. As penalidades aplicadas serão registradas no cadastro da licitante/contratada.

5.5. Nenhum pagamento será realizado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

5.6. As sanções previstas de Advertência e Suspensão poderão ser aplicadas cumulativamente com a Multa.

5.7. Qualquer contestação sobre a aplicação de multas deverá ser formalizada por escrito.

5.8. Nenhuma penalidade será aplicada sem que tenha sido assegurado às licitantes ou à contratada, a ampla defesa e o contraditório.



CLÁUSULA SEXTA – DOS PRAZOS

- 6.1.** Este contrato tem vigência de 12 (doze) meses, com prazo inicial a contar da assinatura do mesmo;
- 6.2.** Após a assinatura do contrato, a empresa deverá apresentar layout baseado nas informações fornecidas pela equipe técnica responsável do CRO-PE;
- 6.3.** Todo o sistema deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias úteis para testes e adaptações, caso necessário;
- 6.4.** O contrato poderá, no entanto, ser prorrogado através de Termo Aditivo, nos termos do artigo 57, da Lei 8.666/93, se houver interesse de ambas as partes, assim como, ser rescindido a qualquer tempo, desde que a parte interessada informe à outra da sua decisão, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias;
§1º Em caso de rescisão a CONTRATADA atenderá as solicitações do CRO/PE que venham a ocorrer no período do aviso, respondendo por todos os danos causados ao Conselho, que sejam decorrentes da rescisão.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial deste contrato dará ensejo à sua rescisão, assegurada a prévia defesa à CONTRATADA e observadas às disposições deste Contrato e da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, notadamente nos Arts. 77 a 80, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das penalidades previstas em lei e neste instrumento, assim como, a Lei Federal nº 10.520/02, Decreto nº 7.892/13, e demais normas legais federais e estaduais vigentes.

CLÁUSULA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO

O serviço prestado será fiscalizado e atestado pelo fiscal indicado pelo CRO-PE, observando-se o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições decorrentes deste instrumento, determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, conforme prevê o art. 67 da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA NONA - FONTE DE RECURSOS E DO PAGAMENTO

- 9.1.** Os recursos financeiros alocados para contratação do objeto da presente licitação estão previstos no orçamento do presente exercício do plano de contas em vigor;
- 9.2.** O pagamento será efetuado da seguinte forma:
 - a) Referente a manutenção e suporte técnico será efetuado mensalmente;
 - b) Em relação a criação/implantação do canal robotizado, o pagamento será realizado após a entrega do sistema;
 - c) O pagamento das notas fiscais somente dar-se-á após confirmação, pela Administração, da correta execução dos serviços.
- 9.3.** O pagamento será efetuado através de depósito ou boleto bancário e emissão de Notas Fiscais mediante autorização da Presidência do CRO-PE em até 15 (quinze) dias a contar da entrega das Notas Fiscais, devidamente protocoladas;
- Parágrafo único:** O pagamento só será efetuado se a Contratada estiver com todas as Certidões Negativas vigentes, caso contrário deverá encaminhá-las junto com a Nota Fiscal.
- 9.4.** Será procedida consulta de regularidade fiscal antes do pagamento a ser efetuado aos fornecedores, para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas na contratação, cujos resultados serão juntados aos autos do processo próprio;
- 9.5.** Preenchimento da Nota Fiscal em conformidade com a legislação vigente, observando as retenções fiscais obrigatórias para órgãos da administração pública;



9.6. Caso o objeto do presente Contrato não seja cumprido fielmente e/ou o documento fiscal apresente alguma incorreção, será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização;

9.7. O CRO/PE efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente;

9.8. O CRO/PE pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO PREÇO

10.1. O valor do presente contrato é de R\$ _____ (_____), preço este fixado no Pregão Presencial de nº 004/2022, em que a CONTRATADA apresentou a melhor proposta, concordando em realizar a prestação de serviços;

10.2. Os valores apresentados já incluem quaisquer custos e despesas, tributos, taxas, contribuições e encargos de qualquer natureza que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a prestação de serviços, não podendo ser pleito de acréscimos a esse ou a qualquer título e não cabendo à proponente qualquer reclamação posterior;

10.3. Os pagamentos serão efetuados para a empresa contratada através do Banco xxxx, Agência nº xxxxx, Conta Corrente nº xxxxx.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VINCULAÇÃO

Fazem parte integrante deste Contrato, independente de transcrição, o inteiro teor do Processo de Licitação CRO/PE nº 219/2021, aberto através do Edital do Pregão Presencial nº 004/2022, do CRO/PE e a proposta de preço da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão examinados e resolvidos amigavelmente entre os representantes das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base os princípios da Lei nº 10.520, Lei nº 8.666/93 e demais legislações vigentes, aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

As partes, de comum acordo, elegem a Seção Judiciária do Estado de Pernambuco (Justiça Federal), com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as dúvidas e questões decorrentes da execução deste Instrumento.

E por estarem certas e contratadas, assinam o presente Contrato em 03 (três) vias de igual teor e forma na presença de 02 (duas) testemunhas.

Cidade/UF, ____ de _____ de 2022.

PELO CONTRATANTE:

DR.

Presidente do CRO/PE



PELA CONTRATADA:

Representante legal da EMPRESA

Testemunhas:

Nome: _____

Nome: _____

CPF Nº: _____

CPF Nº: _____



ANEXO X

MODELO DE RECIBO DE DOCUMENTOS
(Para empresas que não participarem presencialmente da sessão pública)

RECIBO

Declaro que recebi no protocolo do Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco, na Rua Bispo Cardoso Ayres, nº 111, Soledade, Recife-PE, CEP: 50.050-105, os envelopes A (Proposta de Preços), B (Documentos de Habilitação) e (Declaração - quando a empresa não enviar representante), para serem anexados ao Pregão Presencial nº **004/2022**, da empresa:

Licitante (CNPJ e Carimbo): _____

Telefone/fax: _____

E-mail: _____

Nome: _____

Observações:

- 1) Deverá ser anexado na parte externa do envelope da proposta;
- 2) Não pode conter rasuras;
- 3) Válido somente com carimbo e visto do protocolo.

Cidade/UF ____/____/____



ANEXO XI

AVISO DO EDITAL DO PREGÃO PRESENCIAL Nº 004/2022

O Pregoeiro do Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco – CRO/PE, nomeado pela Portaria CRO-PE nº 19/2022, de 09 de fevereiro de 2022, torna público para conhecimento de todos e quaisquer interessados, instauração de Processo Licitatório, na modalidade PREGÃO PRESENCIAL Nº 004/2022, cujo objeto é a **contratação de empresa especializada na prestação de serviços de canal de atendimento robotizado**, que será realizado no **dia 12/04/2022, às 08:30 horas**, no Auditório deste Conselho, sito na Sede provisória do Conselho Regional de Odontologia de Pernambuco - CRO/PE, Rua Bispo Cardoso Ayres, nº 111, Soledade, CEP 50.050-105, na cidade de Recife/PE, onde poderão ser obtidos esclarecimentos adicionais.

Cidade/UF, ____ de _____ de 2022.

Pregoeiro do CRO/PE