



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS N.º 12/2025

Contratação de empresa especializada para fornecimento de sistema de atendimento digital multicanal (Omnichannel), com atendimento humano e automatizado via inteligência artificial generativa, na modalidade SaaS (Software as Serviço), incluindo implantação, configuração, treinamento, suporte técnico e integração com plataformas oficiais de mensageria (WhatsApp Business API e outras), para o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Amazonas – CREA-AM, celebrado com a empresa **OMNICENTRAL TECNOLOGIA LTDA.**

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESTADO DO AMAZONAS – CREA-AM, entidade de fiscalização do exercício profissional instituído pela Lei Federal n.º 5.194/66, inscrito no CNPJ sob o n.º 04.322.541/0001.97, com sede na Rua Costa Azevedo, 174 – Centro – Manaus-AM, doravante designado simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representado por sua Presidente Eng. Pesca **ALZIRA MIRANDA DE OLIVEIRA**, com as atribuições conferidas pelo art. 93, incisos I, III e XX do Regimento Interno do CREA-AM, brasileira, solteira, inscrita no CREA-AM sob o n.º 041***8**0 e CPF nº 606.***.***-20, residente e domiciliada na cidade de Presidente Figueiredo/AM.

CONTRATADA: OMNICENTRAL TECNOLOGIA LTDA, inscrita no CNPJ. n.º 23.109.142/0001-97, com endereço na Rua Pirai do Sul, n.º 39, Paloma, Colombo/PR, CEP: 83410-310, fone (41) 99697-0873, com e-mail: marcos@omnicentral.com.br, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representado por seu sócio proprietário **MARCOS DOS REIS PROENÇA**, casado, portador do RG: 5.XXX.XXX-5-SSP/PR e CPF: 016.XXX.XXX.58, residente e domiciliado na cidade de Colombo/PR.

As partes ajustam e acordam entre si o **CONTRATO Nº 12/2025-CREA-AM**, tendo em vista o contido nos autos do processo de Dispensa de Licitação, contratação direta n.º 20/2025, no protocolo **2718932/2025**, e em observância às disposições da Lei n.º 14.133, de 1.º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO (ART. 92, I e II)

1.1 O objeto é a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução SaaS (Software as Service) de um sistema de serviços inteligentes Omnichannel e autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um assistente virtual inteligente Chatbot para o CREA/AM, contemplando também serviços de instalação, implantação e treinamento dos usuários, já inclusas alterações legais e manutenções corretivas se houverem, incluindo um número de telefone homologado oficialmente ao Facebook (meta) permitindo assim que o CREA/AM possa disponibilizar serviços digitais através do WhatsApp business, entre outros., conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no termo de referência e seus anexos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

1.2 Detalhamento do objeto

Item	Especificação	Quant.	Unid.
1	Sistema de atendimento Omnichannel sz.chat com integração via API	unid	1
2	Atendentes humanos ilimitados	Unid.	1
3	20.000 (vinte mil) mensagens para atendimento)	Unid.	20.000
4	Instalação e treinamento	Unid.	1

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1 O prazo de vigência da contratação é de 1 (um) ano contados a partir de **25/07/2025 a 24/07/2026**, prorrogável sucessivamente por até 5 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021.

2.2 A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

d) Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;

e) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3 O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4 A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5 Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6 O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

A solução deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

3.1 DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

- A solução deverá ser fornecida em nuvem (SaaS);
- Hospedada em datacenter com certificação ISO/IEC 27001 e listado na Cloud Security Alliance (CSA);
- Suporte a escalabilidade automática conforme demanda;
- Acesso via navegador com painel web completo;
- Backup automatizado com guarda segura dos dados;
- Em caso de rescisão contratual, garantir acesso de leitura por 30 dias;
- Dashboard online com indicadores de performance em tempo real.

3.2 DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA

- Disponibilidade mínima de 99,9% (24x7);

6



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

- Logs de acesso e ações do sistema vinculados ao horário do servidor;
 - Suporte técnico 24x7 com SLA definido;
 - Suporte a acesso VPN, se necessário;
 - Atualizações automáticas sem custo adicional.
- 3.3 FUNCIONALIDADES TÉCNICAS MÍNIMAS**
- Atendimento multicanal: WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram, WebChat, SMS, e-mail e outros;
 - Integração com APIs do CREA-AM e sistemas de terceiros (REST);
 - Chatbot com IA generativa e integração com OpenAI, Google Dialogflow, IBM Watson;
 - Treinamento específico com dados da instituição (PDFs, sites, vídeos etc.);
 - Criação de atendentes virtuais especializados por setor ou tema;
 - Capacidade de analisar sentimento em tempo real;
 - Tradução automática de idiomas;
 - Monitoramento de reações em redes sociais e redirecionamento para humanos;
 - Reconhecimento de imagens de documentos para validação de atendimentos.
- 3.4 APLICATIVO E MOBILIDADE**
- Aplicativo móvel (Android e iOS) para atendimento remoto completo;
 - Suporte a chamadas de vídeo com compartilhamento de tela e gravação;
 - Chat interno entre atendentes e supervisores.
- 3.5 GESTÃO E MONITORAMENTO**
- Painel de controle para supervisores com visão geral dos atendimentos;
 - Estatísticas e relatórios customizáveis por canal, grupo e agente;
 - Monitoramento de consumo de mensagens e armazenamento em nuvem;
 - Exportação de relatórios em XLSX ou CSV.
- 3.6 SEGURANÇA E LGPD**
- Suporte a login único (SSO), provisionamento via AD, bloqueios de IP e autenticação multifator;
 - Ocultação e criptografia de dados sensíveis;
 - Controle de acesso detalhado por perfil, canal e IP;
 - Registro de consentimento (opt-in/opt-out) e auditoria de dados.
- 3.7 RECURSOS DE ATENDIMENTO**
- Menu com múltiplos níveis e opções configuráveis;
 - Tabulação, protocolos automáticos, respostas rápidas, emojis e scripts personalizados;
 - Controle de fila, histórico de conversas e pesquisa de satisfação pós-atendimento;
 - Personalização de mensagens e fluxos por canal, horário e grupo de atendimento.
- 3.8 INTEGRAÇÃO E EXPANSÃO**
- Integração com Microsoft Teams e ferramentas de Analytics;
 - Criação de landing pages e filtros de palavras proibidas;
 - API documentada com autenticação via token;
 - Suporte técnico para integrações com sistemas internos.

CLÁUSULA QUARTA – CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

A aceitação dos serviços será condicionada à verificação de:

- Funcionamento das integrações previstas
- Ativação funcional da plataforma e canais de atendimento
- Disponibilização dos recursos de chatbot, painel e relatórios
- Treinamento concluído para equipe técnica e usuários
- Cumprimento do SLA e estabilidade da solução

J



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

CLÁUSULA QUINTA – DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

5.1 A contratada está obrigada a fornecer serviço de suporte técnico, para os itens do presente contrato, visando cobrir o período mencionado de 1 (um) ano, a ser prestado de acordo com as condições a serem observadas durante toda a vigência da garantia.

5.2 Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados obrigatoriamente pela assistência técnica autorizada, durante todo o período de cobertura, sempre sob a responsabilidade da CONTRATADA, que será comunicada imediatamente quando da abertura de um chamado técnico.

5.3 Serviços de suporte técnico deverão ser prestados remotamente (tele-suporte), por um período de 12 (doze) meses, no regime 8x5, ou seja, 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana.

5.4 Prestar serviço de suporte técnico, sem custos adicionais ao CONTRATANTE, a adotar as providências necessárias para resolver eventuais problemas ou possíveis dúvidas relacionadas ao software, sendo que a CONTRATADA terá o prazo de até 4 (quatro) horas úteis para prestar primeiro atendimento ao CONTRATANTE, contados a partir do momento da solicitação do chamado.

CLÁUSULA SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO

6.1 A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por um representante do CONTRATANTE especialmente designado para esse fim, a ser oportunamente indicado pela Superintendência.

6.2 A fiscalização exercida pelo CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução do objeto contratual.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

7.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DO PREÇO

8.1 O valor da contratação é de **R\$ 23.988,00** (vinte e três mil novecentos e oitenta e oito reais), valor mensal de **R\$ 1.999,00** (um mil novecentos e noventa e nove reais).

8.2 No valor acima estão incluídos todos os custos diretos para a execução dos serviços, inclusive as despesas com transportes, deslocamentos e gastos decorrentes dos mesmos, materiais, mão de obra especializada ou não, segurança em geral, equipamentos, ferramentas, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa dos serviços, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação ao CONTRATANTE nem qualquer outro pagamento adicional.

CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO (ART.92, V e VI)

9.1 O pagamento será efetuado após o recebimento dos materiais e serviços constantes neste contrato, por meio de crédito em conta bancária ou boleto bancário após a apresentação da fatura/nota fiscal.

9.2 A fatura/nota fiscal, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo CONTRATANTE, acompanhada da Certidão Negativa do



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

INSS, do FGTS, da Receita Federal, da Secretaria de Fazenda do Estado, bem como do município, além da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, devidamente regulares.

9.3 O CONTRATANTE efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, contribuições sociais e fiscais, quando a legislação assim exigir.

9.4 Valores constantes da fatura/nota fiscal deverão refletir fidedignamente os valores contratados pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 A despesa decorrente da contratação de empresa especializada no fornecimento do objeto do contrato correrá por conta dos recursos consignados no orçamento do CONTRATANTE, Dotação Orçamentária n.º **6.2.2.1.1.01.04.09.036 – Serviços de Telecomunicações**

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO REAJUSTE

10.1 Em caso de prorrogação, após 12 (doze) meses, o valor do contrato poderá ser reajustado pela variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) no período ou por outro índice oficial desde que mais vantajoso ao CONTRATANTE, sendo estes INPC ou IGP-M.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI e XIV)

São obrigações do CONTRATANTE:

12.1 Efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas.

12.2 Facilitar o acesso dos técnicos da CONTRATADA às áreas de trabalho, registros, documentação e demais informações necessárias ao bom desempenho das funções.

12.3 Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto do Termo de Referência.

12.4 Atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is) correspondente(s), após o aceite dos equipamentos adquiridos.

12.5 Participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade dos produtos.

12.6 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

12.7 Designar representante com competência legal para proceder ao acompanhamento e fiscalização dos produtos ofertados.

12.8 Enviar à CONTRATADA lista detalhada dos requisitos para desenvolvimento de sustentação.

J



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

12.9 Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI e XVII)

13.1 Disponibilizar infraestrutura compatível com a demanda, licenciamento do software, aplicação de atualizações corretivas evolutivas e legais e monitoramento preventivo do sistema;

13.2 Garantir integração oficial com WhatsApp BSP;

13.3 Realizar configuração, treinamento e suporte;

13.4 Disponibilizar painel administrativo completo;

13.5 Cumprir o SLA e prestar suporte 24 x 7;

13.6 Garantir LGPD e segurança da Informação;

13.7 Emitir relatórios mensais de uso e performance;

13.8 Realizar backup e manter a integridade das informações;

13.9 O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

13.10 Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

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

13.11 Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação previstas em lei e em compatibilidade com as obrigações assumidas.

13.12 Fornecer as faturas nos termos da lei.

13.13 Apresentar o documento fiscal específico discriminando todo o material fornecido, com indicação de preços unitários e total.

13.14 Manter todas as condições de habilitação que ensejaram a sua contratação, durante toda a vigência do contrato.

13.15 Atender solicitações do CONTRATANTE com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços de que trata o Termo de referência.

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

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

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

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

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

13.21 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

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

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

13.24 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

13.25

13.26 Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo quando se tratar das exceções previstas no § 5.º-C do art. 18 da Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

14.1 As partes deverão cumprir a Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

14.2 Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6.º da LGPD.

14.3 É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

14.4 A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

14.5 Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

J



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

14.6 É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD

14.7 O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

14.8 O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

14.9 O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

14.10 Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

14.11 Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

14.12 O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

14.13 Os contratos e convênios de que trata o §1.º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei n.º 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5.º da Lei n.º 12.846, de 1.º de agosto de 2013.

12.1 Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2.º, da Lei n.º 14.133, de 2021);



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4.º, da Lei n.º 14.133, de 2021);

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5.º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

iv) **Multa:**

(1) Moratória de 10% (dez por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;

(2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

a. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n.º 14.133, de 2021.

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas "e" a "h" do subitem 11.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c" do subitem 11.1, de 15% a 20% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea "b" do subitem 12.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea "d" do subitem 12.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea "a" do subitem 12.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

15.2 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9.º, da Lei n.º 14.133, de 2021)

15.3 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7.º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

15.3.1 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei n.º 14.133, de 2021)

15.3.2 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8.º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

15.3.3 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

J



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

15.5 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1.º, da Lei n.º 14.133, de 2021):

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

15.6 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei n.º 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei n.º 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

15.7 A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei n.º 14.133, de 2021)

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

15.9 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei n.º 14.133/21.

15.10 Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME n.º 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

16.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

16.2 O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

x



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

- 16.2.1 A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.
- 16.2.2 Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.
- 16.3 O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei n.º 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 16.3.1.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.
- 16.3.1.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
- 16.3.1.3 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 16.3 O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:
- 16.3.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 16.3.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 16.3.3 Indenizações e multas.
- 16.4 A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 16.5 O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à extinção do contrato por ato unilateral e escrito do contratante e à aplicação das penalidades cabíveis.
- 16.6 O contratante poderá conceder prazo para que o contratado regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de extinção contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.
- 16.7 Quando da extinção, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pelo contratado das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.
- 16.8 Até que o contratado comprove o disposto no item anterior, o contratante reterá: a garantia contratual - prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária, incluídas as verbas rescisórias -, a qual será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria (art. 121, §3.º, I, e art. 139, III, b, da Lei n.º 14.133/2021); e
- 16.8.1 os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 16.9 Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte do contratado no prazo de 15 (quinze) dias, o contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, deduzindo o respectivo valor do pagamento devido ao contratado (art. 121, §3.º, inciso II, da Lei n.º 14.133/2021).
- 16.10 O contratante poderá ainda:

J



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

16.10.1 nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo contratado, reter a garantia prestada a ser executada (art. 139, III, "c", da Lei n.º 14.133/2021), conforme legislação que rege a matéria; e

16.10.2 nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do contratado decorrentes do contrato.

16.11 O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES

17.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei n.º 14.133, de 2021.

17.2 O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17.3 As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei n.º 14.133, de 2021).

17.4 Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei n.º 14.133, de 2021

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E GARANTIA

18.1 A hipótese de constatação de fornecimento de produtos não originais de fábrica, modificados/adulterados ou falsificados, em qualquer quantidade, serão aplicadas as penalidades contratuais cabíveis à CONTRATADA, cabendo ainda ao CONTRATANTE, o direito de mover ação judicial, responsabilizando-a civilmente por eventuais danos ou prejuízos que o fornecimento e uso desses produtos inadequados possam causar a quaisquer equipamentos ou com estes acarretar transtornos operacionais ao CONTRATANTE.

18.2 A garantia dos produtos deverá, obrigatoriamente, cobrir a reposição imediata dos suprimentos constatados defeituosos, bem como a reparação dos danos, defeitos e/ou sujeira comprovadamente ocasionados aos equipamentos e bens do CONTRATANTE, pelo uso normal destes materiais, com todas as providências e custos a serem assumidos pela CONTRATADA.

18.3 A propriedade intelectual sobre o Software não é objeto deste contrato, sendo propriedade exclusiva da CONTRATADA. Neste sentido, nenhuma das disposições do presente contrato deverá ser interpretada como forma de licença ou cessão de direitos

5



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO AMAZONAS – CREA-AM

de propriedade intelectual por qualquer das partes. Com efeito, cada uma das partes permanecerá a única e exclusiva titular de seus respectivos direitos de propriedade intelectual.

18.4 O CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar o recebimento, bem como não efetuar o pagamento correspondente, caso os materiais ou serviços adquiridos não estejam em estrita conformidade COM AS ESPECIFICAÇÕES DO Termo de Referência

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

19.1 Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei n.º 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei n.º 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.


CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO

20.1 Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei n.º 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8.º, §2.º, da Lei n.º 12.527, de 2011, c/c art. 7.º, §3.º, inciso V, do Decreto n.º 7.724, de 2012.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA FORO (ART. 92, §1.º)

21.1 Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Manaus, Seção Judiciária do Amazonas para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1.º, da Lei n.º 14.133/21.

Manaus/AM, 01 de setembro de 2025.


Eng. Pesca **ALZIRA MIRANDA DE OLIVEIRA**
PRESIDENTE DO CREA-AM
CONTRATANTE

MARCOS DOS REIS Assinado de forma digital
PROENCA:016936 por **MARCOS DOS REIS**
53958 **PROENCA:01693653958**
Dados: 2025.09.08
14:58:42 -03'00'

MARCOS REIS PROENÇA
OMNICENTRAL ATENDIMENTO DIGITAL
CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1. _____ CPF: _____

2. _____ CPF: _____