



CNC | Fecomércio MG  
Sindicatos Empresariais | Senac

## ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE O CADASTRO E A SESSÃO DE DISPUTA

1. O presente documento é parte integrante e indissociável do instrumento convocatório, e recomenda-se a leitura integral do mesmo para entendimento da forma de disputa e contratação do objeto.
2. O critério de julgamento adotado será o menor preço global, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.
3. **A proposta deverá ser cadastrada com o valor total, assim como, a apresentação de lances. Embora o Comprasnet solicite lances por valor unitário, para esta licitação os licitantes deverão apresentar o valor total.**
4. Com relação a nomenclatura dos itens, esclarecemos que o portal de compras possui descritivos que não cabem alteração, assim escolhemos um item genérico para representar o lote, cabendo aos proponentes se atentarem para os quantitativos e especificações constantes nos **Anexos**.
5. Demais informações sobre o lote devem ser consultadas no Edital e Anexos.



CNC | Fecomércio MG  
Sindicatos Empresariais | Senac

**ESTE EDITAL ESTÁ DE ACORDO COM O NOVO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E  
CONTRATOS DO SESC EM MINAS – RESOLUÇÃO Nº 1593/2024**

***Não se aplica à presente licitação as disposições contidas na Lei Complementar 123/2006. As licitantes que ofertarem lance de desempate serão sumariamente desclassificadas, tendo em vista que não há previsão no regulamento do Sesc e nem no edital de tratamento favorecido previsto na lei Complementar nº123/23***

**EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO SESC EM MINAS Nº 000111-24  
CADASTRO COMPRAS GOVERNAMENTAIS 90111/2024**

A **COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC** – Departamento Regional Minas Gerais, comunica aos interessados que realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos, consolidado pela Resolução do Conselho Nacional do Sesc de nº 1593/2024, conforme especificações contidas nesse Edital e Anexos.

Esclarecemos que apesar das disposições constantes na plataforma **COMPRAS GOVERNAMENTAIS**, a presente licitação será regida pelo **Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc**, aprovado pela **Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593, de 02 de maio de 2024**.

**1. DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**1.1.** Tipo de licitação: Menor Preço

**1.2.** Critério de julgamento: Menor preço global.

**1.3.** Processo de referência: nº 004001-06640

**1.4.** Abertura das propostas e Início da Sessão Pública de Disputa de Preços (data e hora): às 09:00 do dia 06/08/2024.

**1.5.** Local da sessão: Portal de Compras do Governo Federal – [compras.gov.br](http://compras.gov.br)

**1.6.** Código UASG: 926483

**Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | [www.sescmg.com.br](http://www.sescmg.com.br)**  
Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte/MG CEP 30120-076 - TEL +55 31 3270 8100

1.7. Modo de disputa: aberto

## **2. OBJETO**

2.1. Constitui objeto da presente licitação Contratação de empresa especializada na prestação de serviços para fornecimento e implantação de software de atendimento para a operação da Central de Relacionamento do Sesc em Minas, contemplando uma solução omnichannel, abarcando funcionalidades de gestão, monitoramento e atendimento ativo e receptivo por meio de diversos canais, como telefone, webchat, e-mail, WhatsApp e redes sociais (Instagram e Facebook), incluindo implantação, instalação, configuração, integração, ambiente de testes, treinamento de uso, operação assistida, suporte técnico, customização e parametrização. A solução contemplará interações humanas e digitais (eletrônica e bot), sendo possível a utilização dos recursos por meio de um assistente virtual. O modelo SaaS será adotado para o fornecimento do software, englobando todos os recursos indispensáveis e necessários para a execução e prestação dos serviços (exceto espaço físico e mão de obra operacional), conforme especificações constantes nos seguintes Anexos, partes integrantes deste Edital:

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

**ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS**

**ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO**

**ANEXO V – MODELO DE TERMO DE ACEITE**

**ANEXO VI – MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA**

**ANEXO VII – MINUTA CONTRATUAL**

**ANEXO VIII - VALOR ESTIMADO**

2.1.1. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2.2. Em caso de discordância na descrição do objeto no COMPRAS GOVERNAMENTAIS e no Edital, prevalecerá a última.

**Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | [www.sescmg.com.br](http://www.sescmg.com.br)**

Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte/MG CEP 30120-076 - TEL +55 31 3270 8100

### **3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**3.1.** Poderão participar da presente licitação, os interessados que estejam aptos ao objeto do presente Edital, e em condições de atender a todas as exigências deste Edital e Anexos.

**3.2.** Será permitida, ainda, a participação de licitantes especializadas na prestação dos serviços objeto da presente licitação consorciadas entre si, desde que apresentando uma única proposta e Termo de Compromisso de Constituição assinado por todos, com a indicação da empresa-líder, sendo esta responsável por toda negociação durante o Certame.

**3.2.1.** A empresa participante de um determinado consórcio não poderá fazer parte de outro ou participar da licitação individualmente.

**3.2.2.** As empresas consorciadas serão solidariamente responsáveis pelas obrigações do consórcio.

**3.3.** Não poderá participar da licitação a empresa:

**3.3.1.** Que esteja suspensa de licitar ou contratar com o Sesc em Minas enquanto perdurar a suspensão.

**3.3.2.** Que se encontre em situação de falência, concurso de credores, dissolução e liquidação.

**3.3.3.** Cuja gestão seja desenvolvida por menor, exceto se este for apenas sócio sem a atribuição de gestor, cujas cotas estejam integralizadas.

**3.3.4.** Que seja estrangeira sem decreto de autorização e registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

**3.4.** É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de uma licitante na presente licitação.

**3.5.** A licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta e documentação de habilitação, independente do resultado do procedimento licitatório.

**3.6.** A participação no certame implica aceitar todas as condições estabelecidas neste Edital e Anexos.

### **4. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS OU IMPUGNAÇÕES**

**4.1.** Quaisquer pedidos de esclarecimentos ou impugnações relativos ao presente Edital e Anexos deverão ser devidamente identificados (preferencialmente contendo nome empresarial, CNPJ, telefone, e-mail) e encaminhados à Comissão Permanente de Licitação do Sesc em Minas, para o endereço eletrônico [cplicitacao@sescmg.com.br](mailto:cplicitacao@sescmg.com.br), até 03 (três) dias úteis anteriores à data de abertura da Sessão de Licitação, no horário limite das 17h00, exclui-se da contagem a data da sessão.

**4.1.1.** O prazo para apresentação de esclarecimentos ou impugnações se encerra às 17:00 do dia 31/07/2024.

**4.2.** Não serão atendidas solicitações verbais ou por telefone.

**4.3.** A Comissão de Licitação não se responsabilizará por e-mail que por qualquer motivo, não for recebido.

**4.4.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos e julgamento das impugnações serão publicadas no site do Sesc em Minas e/ou COMPRAS GOVERNAMENTAIS e integram o Edital e Anexos.

**4.5.** O prazo inicialmente estabelecido de abertura da Sessão será alterado se a(s) decisão(ões) do(s) esclarecimento(s) e impugnação(ões) afetar(arem) a formulação das propostas e da habilitação.

**4.6.** Decairá do direito de impugnar os termos do Edital, a licitante que não se manifestar no prazo estipulado. A impugnação e/ou pedido de esclarecimento apresentada à Comissão Permanente de Licitação, após o prazo estipulado, será recebida como mera informação.

## **5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**5.1.** Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

**5.2.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

**5.3.** Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens ou de sua desconexão.

## **6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

**6.1.** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

**6.1.1.** Valor unitário e total;

**6.1.2.** Marca;

**6.1.3.** Fabricante;

**6.2.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta enviada no campo “anexo” vinculam o licitante.

**6.3.** Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

**6.4.** A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

**6.5.** As propostas terão validade de no mínimo de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

**6.6.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

**7.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

**7.2.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

**7.3.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

**7.4.** Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

**7.5.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

**7.6.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior OU percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

**7.7.** O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$1.000,00 (Mil reais).

- 7.8.** O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 7.9.** Considerando o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.9.1.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.9.2.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.9.3.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 7.10.** Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 7.11.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.12.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.13.** No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.14.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.15.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.16.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas.
- 7.16.1.** A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido.

**7.16.2.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

**7.16.3.** O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

**7.16.3.1.** **Juntamente com a proposta adequada os licitantes deverão encaminhar:**

**7.16.3.1.1.** **Anexo II - Requisitos Técnicos Obrigatórios da Solução Tecnológica e Anexo III - Requisitos Funcionais Obrigatórios, devidamente preenchidos;**

**7.16.3.1.2.** **Certificações ISO 27001 e SOC-2, sendo necessário que estas certificações sejam específicas da própria solução ofertada, não sendo aceitos certificados do Data Center ou da nuvem.**

**7.16.4.** É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

**7.17.** Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

**7.18.** Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento, tanto para o item como para o valor total do lote, serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer majoração. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

**7.19.** Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

## **8. DA FASE DE JULGAMENTO**

**8.1.** Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame.

**8.2.** Será desclassificada a proposta que:

**8.2.1.** Contiver vícios insanáveis;

**8.2.2.** Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

**8.2.3.** Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

**8.2.4.** Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido;



**8.2.5.** Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

**8.3.** No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor de referência.

**8.3.1.** A licitante poderá utilizar de qualquer tipo de prova fidedigna e suficiente para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado, a exemplo de planilhas aberta de custos, tabela de preços oficiais, cópia de contratos de objetos similares ao licitado com outras entidades, etc.

**8.3.2.** Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

**8.3.2.1.** O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

**8.3.3.** Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

**8.4.** Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

## **8.5. PROVA DE CONCEITO**

**8.5.1.** A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada pelo pregoeiro para a realização da prova de conceito.

**8.5.2.** O prazo para realização da prova de conceito é de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da convocação feita pelo pregoeiro, podendo estes ser prorrogado.

**8.5.3.** Durante a Prova de Conceito, o licitante deverá comprovar o atendimento nativo a todos os requisitos técnicos obrigatórios listados no ANEXO II-REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA e demonstrar o atendimento dos requisitos funcionais listados no ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS definidos como essenciais.

**8.5.4.** O sistema analisado será submetido a testes de comprovação do atendimento para verificar a aderência dos requisitos destacados nos Anexos II e III nas colunas “PROVA DE CONCEITO” sinalizados como “SIM”, informada na proposta.

**8.5.5.** O Sesc em Minas designará uma equipe para execução dos testes, verificação do atendimento das especificações básicas, e das funcionalidades conforme descrito neste Termo de Referência e seus

Anexos, elaboração de parecer técnico, descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da Prova de Aceite do Objeto.

**8.5.6.** Os testes deverão ser realizados nas dependências do Sesc em Minas em Belo Horizonte (MG).

**8.5.7.** A proponente deverá trazer os equipamentos, incluindo computadores com Windows 10 ou superior, nos quais o software será submetido a teste. É imperativo assegurar que todas as funcionalidades do software, assim como os componentes de hardware, possam ser plenamente testadas diretamente na solução, no dia designado para a prova de conceito.

**8.5.8.** Todas as despesas relativas à prova de conceito ficarão a cargo da Proponente.

**8.5.9.** O Sesc em Minas não aceitará a solução, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique nos testes realizados que a solução não atende às especificações exigidas neste Termo de Referência.

**8.5.10.** O Sesc em Minas não aceitará o sistema, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique nos testes realizados que o sistema não atende às especificações exigidas.

**8.5.11.** Caso a solução apresentada não atenda as especificações durante a Prova de Conceito, a Proponente será desclassificada e a próxima Proponente classificada será chamada para realização da prova de conceito.

**8.5.12.** Este processo ocorrerá até que uma das Proponentes seja aprovada na prova de conceito.

**8.5.13.** A Proponente reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

## **9. HABILITAÇÃO**

**9.1.** Para se habilitar a empresa deverá apresentar a seguinte documentação:

### **9.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

**9.2.1.** Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;

**9.2.2.** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social consolidado, devidamente registrado no órgão competente.

**9.2.3.** Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos acima.

### **9.3. REGULARIDADE FISCAL**

**9.3.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

**9.3.2.** Prova de Regularidade para com as Fazendas Federal e Municipal do domicílio ou sede da licitante, na forma da Lei.

**9.3.3.** Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

**9.3.4.** A prova de regularidade se fará mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa.

#### **9.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

**9.4.1.** Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

**9.4.1.1.** Comprovar a boa situação financeira da empresa através de apresentação de balanço patrimonial de forma que seja possível calcular os índices econômicos referentes a Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente superiores a 1 (um) e/ou que possui patrimônio líquido equivalente a, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor de referência.

**9.4.1.2.** A avaliação dos índices será realizada através da aplicação das fórmulas a seguir, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{LC} &= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \end{aligned}$$

**9.4.1.3.** Para cálculo dos índices deverá ser apresentado balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

**9.4.1.4.** O balanço patrimonial deverá estar assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

**9.4.1.5.** As empresas constituídas no exercício em curso deverão apresentar balanço de abertura ou livro diário contendo o balanço de abertura, inclusive com os termos de abertura e encerramento.

**9.4.1.6.** As empresas que optarem pelo Registro Digital do Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis na Junta Comercial, deverá apresentar o Termo de Autenticação, contendo o número do protocolo e chave de segurança para devida validação.

## **9.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**9.5.1.** Atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, que comprove experiência em solução omnichannel de atendimento com agentes virtuais integrados, com canais de atendimento por chat, telefone, e-mail, WhatsApp e rede sociais integrados em uma única solução de gestão de atendimento ao cliente.

**9.5.1.1.** O atestado deverá comprovar a prestação de serviços de desenvolvimento de soluções do tipo Chatbots, com roteiros de atendimento, ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial, com pelo menos 100.000/ano atendimentos automatizados.

**9.6. Os documentos/comprovações que não estejam contemplados no sicaf, vencidos e/ou irregulares, deverão ser remetidos por meio da opção “enviar anexo” do sistema COMPRAS GOVERNAMENTAIS, no prazo de 02 (duas) horas, não serão considerados os documentos enviados por e-mail.**

**9.6.1.** É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

**9.6.2.** O Sesc em Minas não é unidade cadastradora. Os licitantes interessados em participar da licitação deverão verificar no site do COMPRAS GOVERNAMENTAIS, as unidades cadastradoras do sistema para a entrega da documentação pertinente.

**9.7.** Sesc em Minas reserva-se no direito de efetuar diligências junto aos emitentes ou declarantes dos documentos com a finalidade de elucidação de dúvidas ou comprovação de sua autenticidade.

**9.8.** Quando do julgamento da habilitação, o Pregoeiro e Equipe e Apoio poderão, mediante consulta via internet em sites oficiais que emitam certidões/documentos online, realizar diligência para corrigir/sanar vício de documentação apresentada, registrando sua ocorrência, reconhecendo-lhe os efeitos para fins de habilitação.

**9.8.1.** As diligências mencionadas no subitem anterior ficarão prejudicadas caso o acesso via internet esteja indisponível, por qualquer que seja a razão, ou as informações contidas nos referidos sites não sejam suficientes para atestar a regularidade da licitante, fato que ensejará a inabilitação da empresa.

**9.9.** Os documentos poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

**9.10.** O Sesc em Minas não autenticará documentos, mesmo à vista dos originais, sendo que os documentos apresentados integrarão o processo.

**9.11.** Os originais ou cópias autenticadas, **caso sejam solicitados**, deverão ser encaminhados à Comissão Permanente de Licitação do Sesc em Minas, localizada na Rua dos Tupinambás, nº 956, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP 30.120-906, telefone para contato: (31) 3279-1520 em envelope único, devendo conter as seguintes informações:

- Pregão Eletrônico nº
- Nome Empresarial/ Razão Social:
- CNPJ da Empresa:
- Telefone/fax:
- E-mail:

**9.12.** Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza são emitidos somente em nome da matriz.

**9.13.** Serão inabilitadas do certame as licitantes que apresentarem documentação em desconformidade com o solicitado neste Edital e Anexos.

**9.14.** A documentação de habilitação deverá estar válida na data da Sessão Pública e/ou data da convocação. Quando não constar o prazo de validade nos documentos listados, esta será considerada como sendo de 120 (cento e vinte) dias corridos contados da expedição das mesmas.

**9.15.** As pessoas jurídicas que participarem organizadas em consórcio deverão apresentar, além dos demais documentos exigidos neste Edital, compromisso de constituição do consórcio, por escritura pública ou documento particular registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos, discriminando a empresa líder e estabelecendo responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados pelo consórcio.

**9.16.** Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf deverão ser enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas.

**9.17.** Se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta e documentação que atenda a este Edital e Anexos.

**9.18.** Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

**9.19.** A licitante não poderá alegar, sob qualquer pretexto, que desconhecia as condições físicas bem como o regime de trabalho do local em que os serviços contratados serão executados.

## **10. RESULTADO**

**10.1.** Após a definição da(s) empresa(s) vencedora(s), o resultado será publicado no COMPRAS GOVERNAMENTAIS.

## **11. RECURSOS E CONTRARRAZÕES**

**11.1.** Caberá recurso da decisão da declaração de licitante vencedor no prazo de três dias úteis, com efeito suspensivo.

**11.2.** Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

**11.2.1.** a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

**11.2.2.** o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

**11.2.3.** o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

**11.3.** Os recursos e as intenções de recurso cuja motivação for relacionada à concessão do tratamento diferenciado previsto na *lei Complementar nº123/06*, serão sumariamente rejeitados por não haver previsão no regulamento do Sesc e nem no edital de tratamento favorecido previsto na *lei Complementar nº123/06*

**11.4.** Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

**11.5.** O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior.

**11.6.** Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

**11.7.** O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis.

**11.8.** O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

## **12. HOMOLOGAÇÃO**

**12.1.** Após concluídos os procedimentos do certame, o processo será encaminhado para homologação da licitação e posterior emissão do Pedido e/ou assinatura de Contrato ou Ata de Registro de Preços.

**12.2.** A licitação poderá ser homologada parcialmente, conforme interesse do Sesc em Minas.

## **13. CONTRATAÇÃO**

**13.1.** Findo o procedimento licitatório, a licitante vencedora poderá ser convocada a retirar o pedido e/ou assinar o Contrato, ou a Ata de Registro de Preços, conforme o caso. A partir da convocação o prazo para retirar e/ou assinar o instrumento contratual será de até 05 (cinco) dias corridos.

**13.2.** O prazo de convocação para assinatura do contrato/ata, ou retirada do pedido, poderá ser prorrogado, quando solicitado pela parte, durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado aceito pela Instituição.

**13.3.** Se a licitante vencedora não cumprir com o prazo para assinatura ou retirada do instrumento, ou recusar-se a assiná-lo ou recebê-lo, o Pregoeiro ou Equipe de Apoio convocará, sucessivamente, as licitantes remanescentes na ordem de classificação, que aderiram ao cadastro reserva, até que seja declarado o novo vencedor.

**13.3.1.** Caso não tenha nenhuma licitante aderido ao cadastro reserva, a convocação será realizada, observando a ordem de classificação dos licitantes remanescentes.

**13.4.** Havendo fixação de obrigações preliminares à assinatura do instrumento contratual, dispostas nos Anexos deste Edital, o não cumprimento importará na convocação sucessiva das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, que tenham aderido ao cadastro reserva, até que seja declarado o novo vencedor que as atenda.

**13.4.1.** Caso não tenha nenhuma licitante aderido ao cadastro reserva, a convocação será realizada, observando a ordem de classificação dos licitantes remanescentes.

## **14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**14.1.** A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizara o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao licitante as seguintes penalidades:

I - Perda do direito a contratação;



II - Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de proposta, quando exigidas, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste Edital.

III - Suspensão do direito de licitar ou contratar com a contratante por prazo não superior a 3 (três) anos.

**14.2.** O licitante perderá o direito de licitar e contratar com a contratante nas seguintes hipóteses:

I – Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

II – Fraudar a licitação;

III – Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

IV – Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

**14.2.1.** As hipóteses previstas acima terão abrangência nacional e o prazo de suspensão do direito de licitar será de no mínimo de 4 (quatro) e máximo de 06 (seis) anos.

**14.3.** Identificadas possíveis infrações, o Sesc em Minas informará a contratada para contraditório no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**14.4.** Esgotado o prazo da licitante, com ou sem manifestação, a Comissão Permanente de Licitação elaborará relatório circunstanciado, que será encaminhado à Autoridade Competente para decisão acerca da aplicação de penalidades;

**14.5.** A penalidade aplicável será justificada em cada caso, a partir de ponderação que levará em conta fatores como a proporção dos prejuízos causados ao Sesc em Minas, a gravidade da infração cometida, a natureza e motivação da conduta da contratada, o caráter pedagógico, e seu histórico de atuação junto ao Sesc;

**14.6.** A aplicação de uma penalidade mais grave independe da anterior aplicação de penalidade mais leve.

## **15. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**15.1.** O cadastramento das propostas no site do COMPRAS GOVERNAMENTAIS implica na aceitação tácita e irrestrita pela licitante de todas as condições estabelecidas no presente Edital e Anexos.

**15.2.** É facultada ao Pregoeiro e Equipe de Apoio em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.



**15.3.** Poderão ser desclassificadas e/ou inabilitadas as empresas participantes desta licitação que, deixarem de prestar informações complementares, quando solicitadas, ou que não atenderem positivamente a diligência realizada.

**15.4.** Na hipótese de inabilitação de todos os licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, poderá ser fixado novo prazo para apresentação de documentação de habilitação ou de propostas retificadas.

**15.5.** É permitida a inclusão de documento complementar ou atualizado, desde que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica e seja comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentada sua proposta, que não foi juntado com os demais documentos por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pela Comissão Permanente de Licitação.

**15.6.** Não serão aceitos protocolos de solicitação de documento ou qualquer outro documento em substituição àqueles requeridos no presente Edital

**15.7.** Os procedimentos licitatórios não têm natureza jurídica de propostas de contratação, de forma que instrumentos convocatórios deverão assegurar a contratante o direito potestativo de cancelar a licitação a qualquer momento, sem que isto gere aos licitantes qualquer direito, inclusive de reparação a eventuais perdas e danos ou de lucros cessantes.

**15.8.** As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**15.9.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e no mesmo local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

**15.10.** Quaisquer questões decorrentes da execução do objeto desta licitação serão resolvidas de acordo com a legislação vigente aplicável à espécie.

**15.11.** Nenhuma indenização será devida às empresas participantes pela elaboração e/ou apresentação de propostas e documentações relativas ao presente Edital e Anexos.

**15.12.** A empresa licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e seus lances.

**15.13.** As retomadas das sessões serão comunicadas pelo pregoeiro via sistema no período mínimo de 24h entre a comunicação e a reabertura.

**15.14.** Os prazos somente se iniciam e vencem em dia de funcionamento do Sesc em Minas.

**15.15. A não apresentação da Proposta de Preços, bem como os documentos relativos à Habilitação, ou o envio em desconformidade com as exigências contidas neste Edital, implicará**



**CNC | Fecomércio MG**  
**Sindicatos Empresariais | Senac**

na desclassificação e/ou inabilitação da licitante e convocação da próxima para envio de proposta no mesmo prazo. Se for necessário, esse procedimento se repetirá sucessivamente, até a

apuração de uma oferta que atenda a este Edital e Anexos.

Belo Horizonte, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

**Camila Barbosa de Sousa**

Gerência de Suprimentos – Analista de Suprimentos

**Daniela Cristiana Alves de Faria da Silva**

Presidente da Comissão Permanente de Licitação