

CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA

Termo de Referência 9/2025

Informações Básicas

[Este documento é sigiloso | Justificativa: documento preparatório art 7, 3, 12527]

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
9/2025	925175-CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA	LUANA MATOS DE CARVALHO	19/02/2026 11:55 (v 0.13)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Capacitação		00.004961/2025-50

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de serviço contínuo de solução educacional integrada, de abrangência nacional, destinada à operacionalização do programa de educação continuada de âmbito nacional, contemplando a oferta de cursos livres em modalidade a distância (EAD), em Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) fornecido pela CONTRATADA no modelo SaaS, com observância da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da Lei nº 13.146/2015 (LBI – Lei Brasileira de Inclusão), incluindo:

- desenvolvimento, organização e disponibilização de cursos livres;
- serviços de gestão administrativo-acadêmica e de portfólio;
- disponibilização de AVA (plataforma SaaS) como meio tecnológico para entrega, gestão e acompanhamento dos cursos;
- serviços de implantação, customização, manutenção e suporte necessários ao funcionamento contínuo da solução, durante todo o ciclo de vida do contrato;
- migração de conteúdos e dados legados da CONTRATANTE, quando aplicável, para assegurar a continuidade da oferta educacional;
- garantia de interoperabilidade e adequação de condições técnicas e tecnológicas, para a migração e/ou restituição dos produtos educativos gerados e/ou customizados, ao final do contrato de modo a evitar solução de continuidade do serviço.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$	OBS.
1	Gestão administrativo-acadêmica e de portfólio (coordenação acadêmica, curadoria, secretaria acadêmica)	19321	Mês	24	39.609,50	950.628,00	Vigência contratual
2	Desenvolvimento e produção de cursos livres aditivados		Hora				Equivale a 472h de cursos livres aditivados

	com IA para oferta em AVA	19321		472	2.925,00	1.380.600,00	com IA para oferta em AVA	
3	Implantação e customização do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	27308	Unidade	1		711.694,50	711.694,50	Serviço único e indivisível
4.1	Disponibilização, manutenção, gestão e suporte do AVA em nuvem (SaaS) (Faixa 1)	26077	Mês	24	37.338,12	896.114,89		0 até 14.999 usuários ativos;
4.2	Disponibilização, manutenção, gestão e suporte do AVA em nuvem (SaaS) (Faixa 2)	26077	Mês	24	50.559,35	1.213.424,40		5.000 a 49.999 usuários ativos;
4.3	Disponibilização, manutenção, gestão e suporte do AVA em nuvem (SaaS) (Faixa 3)	26077	Mês	24	72.594,73	1.742.273,57		50.000 a 99.999 usuários ativos;
4.4	Disponibilização, manutenção, gestão e suporte do AVA em nuvem (SaaS) (Faixa 4)	26077	Mês	24	92.130,12	2.211.122,75		100.000 a 149.999 usuários ativos;
4.5	Disponibilização, manutenção, gestão e suporte do AVA em nuvem (SaaS) (Faixa 5)	26077	Mês	24	111.665,50	2.679.971,33		150.000 a 200.000 usuários ativos.
5	Migração de dados e conteúdos para o AVA	30178	Unidade	27	15.535,50	419.458,50		Inclui importação de acervos, trilhas e históricos

Observação:

As faixas de valores indicadas nos subitens 4.1 a 4.5 não são cumulativas. Durante a execução contratual, será aplicada apenas a faixa correspondente ao quantitativo de usuários ativos verificados no período, podendo haver reajuste de faixa conforme variação desse quantitativo, mediante termo aditivo ou ajuste administrativo.

Nota metodológica:

A estimativa de preços foi obtida a partir de duas propostas comerciais válidas, recebidas em outubro de 2025, correspondentes a fornecedores potencialmente aptos à execução do objeto.

Adotou-se a mediana dos valores unitários como referência, em conformidade com o art. 23, §1º da Lei nº 14.133/2021 e o Guia de Pesquisa de Preços do Governo Federal, de modo a refletir o comportamento médio de mercado e evitar distorções por valores extremos.

As faixas de valores de SaaS representam cenários de uso progressivo, adotados exclusivamente conforme a demanda de usuários ativos durante a execução contratual.

Nota explicativa sobre cursos livres aditivados com IA

Para fins desta contratação, entende-se por aditivação com Inteligência Artificial (IA) a incorporação, nos cursos livres produzidos, de recursos interativos e de apoio à aprendizagem — como mapas mentais, resumos automáticos, quizzes, simuladores e funcionalidades análogas —, sempre sob supervisão, revisão e validação humanas, de modo a garantir precisão, confiabilidade e adequação didático-pedagógica.

Nota explicativa sobre o Item 4 – SaaS:

O valor mensal devido à CONTRATADA será definido de acordo com a faixa de usuários ativos, observando-se os seguintes intervalos:

- até 14.999 usuários ativos;
- de 15.000 a 49.999 usuários ativos;
- de 50.000 a 99.999 usuários ativos;
- de 100.000 a 149.999 usuários ativos;
- de 150.000 a 200.000 usuários ativos.

A medição será realizada mensalmente pela fiscalização do contrato, com base em relatórios gerados pelo sistema da CONTRATADA e validados pela CONTRATANTE, assegurando rastreabilidade e aderência entre a faixa praticada e a quantidade efetiva de usuários ativos, nos termos do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

1.1.2. A CONTRATADA é responsável, perante a Administração, pela operação do AVA e pela gestão técnico-operacional dos cursos livres ofertados.

1.1.2.1. Os certificados de conclusão serão gerados e emitidos diretamente no AVA, por fluxo automatizado, com layout padronizado e identidade visual correspondente e aprovada pela CONTRATANTE, constando a CONTRATANTE como emissora. É vedada a inserção de marca, nome empresarial ou qualquer referência à CONTRATADA nos certificados.

1.1.2.2. O AVA deverá assegurar, no mínimo:

- i) modelo de certificado parametrizável (layout, brasão/logomarca, campos dinâmicos: nome do participante, curso, carga horária, período, código/serial, data de emissão);
- ii) numeração/serial únicos, QR Code e URL pública para validação;
- iii) suporte à assinatura eletrônica da CONTRATANTE e registro de auditoria (emissão, reemissão, revogação, validação);
- iv) armazenamento seguro e disponibilidade para reemissão, observada a LGPD.

1.1.2.3. Os certificados têm natureza de curso livre, não constituem diploma nem se vinculam a reconhecimento/credenciamento acadêmico. Os requisitos complementares de certificação serão detalhados no item 4.1.10 e no SLA.

1.1.3. A solução contratada deverá garantir a isonomia de acesso, a redução das assimetrias regionais e a uniformização do padrão de qualidade dos serviços de capacitação, considerando o alcance de mais de um milhão de profissionais vinculados ao Sistema Confea/Crea em todo o território nacional.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O objeto compreende serviços comuns, com especificações objetivas definidas neste TR e em seus anexos (SLA e IMR), de natureza continuada (SaaS), complementados por entregas de escopo determinado, nos termos do art. 6º, incisos XXVII e XXIX, da Lei nº 14.133/2021. A presente contratação será realizada por meio da modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, considerando o valor total estimado obtido a partir da soma das unidades previstas, nos termos da Lei nº 14.133/2021. Após a fase de lances e classificação, o licitante provisoriamente mais bem classificado deverá comprovar o atendimento dos requisitos técnicos mediante a realização de Prova de Conceito (POC), em ambiente de testes disponibilizado pela CONTRATANTE. A POC terá caráter eliminatório: o não atendimento de qualquer requisito técnico mínimo implicará a desclassificação da proposta e a convocação do licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

1.2.1. O fluxo, os requisitos técnicos mínimos, os critérios/pesos e as notas eliminatórias para a Prova de Conceito (POC) constam do Item 9 – Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor e POC. A inobservância de requisito técnico mínimo pelo licitante mais bem classificado implicará a desclassificação da sua proposta, com a convocação do licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O fornecimento do serviço é enquadrado como contínuo, em razão da necessidade permanente da plataforma educacional para o programa de educação continuada de âmbito nacional; a vigência plurianual (24 meses) mostra-se mais vantajosa, conforme

demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, sem prejuízo das prorrogações sucessivas legalmente admitidas. A execução compreenderá também entregas pontuais, enquadradas por escopo, em complemento ao serviço continuado, conforme especificado no Item 9.6 deste Termo de Referência.

Escopo integrado

1.4. O escopo da presente contratação tem como finalidade central a oferta de cursos livres em âmbito nacional, sendo a plataforma AVA e os serviços tecnológicos previstos instrumentos de suporte e viabilização do programa de educação continuada, em consonância com a diretriz institucional de uniformização do padrão de qualidade e isonomia de acesso em todo o Sistema Confea/Crea.

Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência inicial do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos, desde que mantida a vantagem para a Administração, observado o limite máximo de 10 (dez) anos de vigência total, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.6. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da presente contratação, incluindo a motivação, a definição do objeto e a memória de cálculo dos quantitativos estimados, encontra-se detalhada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), apêndice deste Termo de Referência, em atendimento ao disposto na Instrução Normativa SEGES/ME nº 58/2022.

2.2. Ressalta-se que o objeto não se caracteriza como bem ou serviço de luxo, nos termos do Decreto nº 10.818/2021, tratando-se de Solução Integrada de Educação Continuada de Âmbito Nacional, voltada à operacionalização do programa de educação continuada do Sistema Confea/Crea, com impactos diretos na uniformização de procedimentos, na redução de assimetrias regionais e na qualificação contínua de empregados públicos e profissionais submetidos ao Sistema. A medida contribui, em última instância, para a proteção da sociedade por meio da elevação dos padrões técnicos, éticos e de governança.

2.3. O objeto desta contratação — oferta de cursos livres em modalidade EAD, aditivados com recursos de IA, com suporte de plataforma tecnológica em nuvem (SaaS) — está previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) 2025 que ainda está em fase de aprovação.

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

3.1. A descrição detalhada da solução encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), apêndice deste Termo de Referência, em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 58/2022.

3.2. De forma sintética, a solução contempla todo o ciclo de vida do objeto, abrangendo:

I – implantação e customização do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) em nuvem (SaaS), incluindo parametrização, integrações, migração inicial de dados e homologação técnica;

II – disponibilização, operação, manutenção e suporte contínuos do AVA, com monitoramento de desempenho, atualização tecnológica e observância ao SLA;

III – concepção, desenvolvimento e execução de cursos livres aditivados com recursos de inteligência artificial (IA), com metodologias ativas, recursos de acessibilidade e homologação dos materiais;

IV – gestão acadêmica e administrativa, abrangendo matrícula, certificação automatizada, relatórios por Conselho Regional e consolidação nacional;

V – migração de dados e conteúdos legados fornecidos pela Administração e/ou parceiros, assegurando integridade e usabilidade;

VI – interoperabilidade e portabilidade, garantindo padrões abertos, integração com sistemas corporativos e reversibilidade integral ao término da contratação, sem ônus adicional para a Administração.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação, integrante do Processo SEI nº 00.001044/2025-13, tem por objeto uma SOLUÇÃO INTEGRADA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA DE ÂMBITO NACIONAL, na modelagem Ensino a Distância (EaD), em Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) modelo SaaS, de modo a ampliar o acesso da oferta de formação continuada, para oferta de Cursos Livres.

O objeto da contratação deverá atender aos padrões mínimos de qualidade técnica e tecnológica, acessibilidade, sustentabilidade e segurança de dados e da informação (LGPD), exigidos legalmente e que, simultaneamente, revele-se a opção mais vantajosa à Administração.

Ao estudar, como referência, os modelos de serviços contratados e já em aplicação por parte dos Conselhos Regionais deste Sistema, o que possibilita certificar sua efetividade em termos de alcance dos resultados pretendidos, e, em termos de contratação de serviços, sua submissão aos princípios administrativos, em termos de adequação aos critérios de economia, segurança, efetividade e demais aspectos administrativos, observamos que a utilização da metodologia EaD via Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) - constituído para as especificidades de cada Regional, revela que a contratação desse serviço é técnica e economicamente viável ao Sistema (SEI 1225168, 1225237, 1225246, 1225259, 1225326).

Entretanto, dada a abrangência do atendimento e a perspectiva de elevação da qualidade dos serviços a partir dessa proposta, bem como a necessidade de superar-se as heterogeneidades regionais nas atividades a cargo do Sistema Confea/Creas, o escopo pretendido pela CONTRATANTE prevê que o modelo de prestação de serviço deve contemplar: **1)** oferta de formação continuada aos empregados e profissionais tutelados pelo Sistema Confea/Crea; **2)** através de plataforma digital (ambiente virtual de aprendizagem); **3)** com produção, ou adaptação e edição de conteúdos, nos termos da legislação aplicável; **4)** adequados a quaisquer dos perfis profissionais que compõem o público-alvo da CONTRATANTE; **5)** podendo ser produzidos em estúdio e/ou *in company*; **6)** compondo variado portfólio de produtos educativos em modelagem apropriada às demandas apresentadas pela CONTRATANTE (Cursos livres); **7)** com gestão administrativo-pedagógica do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e suporte ao aluno.

Esclarece-se que a finalidade desta contratação é a oferta de educação continuada, portanto, seu objeto principal é a oferta de cursos livres, para tanto é indispensável o trabalho de composição e gerenciamento de Ambiente Virtual de Aprendizagem, observadas as características técnicas e tecnológicas estabelecidas neste Termo de Referência. Portanto, a composição da plataforma digital (AVA) e seu gerenciamento são apenas instrumento para o alcance do objetivo pretendido (serviço acessório), e não um fim em si mesmo. Logo, a presente não se caracteriza como contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, nos termos da Instrução Normativa nº 94/2022.

Requisitos educacionais e acadêmicos

4.1. Da Oferta de Formação Continuada em Âmbito Nacional

4.1.1. Pretende-se a oferta de “cursos livres”, na modalidade Ensino a Distância - EaD, em Ambiente Virtual de Educação (AVA);

4.1.2. O serviço contratado incluirá o desenvolvimento, produção, implantação, gerenciamento e coordenação das atividades administrativas e pedagógicas, inclusive produção e validação de conteúdos educacionais e suporte ao usuário;

4.1.3. Para os fins desta contratação entende-se por:

- **desenvolvimento** – a elaboração de projeto relativo ao conteúdo demandado pela CONTRATANTE, com fidelidade à finalidade a que se destina e à forma/modelagem pedagogicamente mais adequada ao melhor aproveitamento pelo usuário/aluno;
- **produção** – a execução do projeto desenvolvido para atendimento do serviço demandado - sua operação somente poderá ser iniciada após aprovação formal pela CONTRATANTE;
- **implantação** – a etapa integração do produto/serviço demandado pela CONTRATANTE ao AVA e sua oferta inicial aos usuários;
- **gerenciamento do AVA** - customização, atualização e disponibilização dos conteúdos demandados pela CONTRATANTE; manutenção do funcionamento; solução de problemas; suporte técnico ao usuário; proteção e segurança de dados e informações;
- **coordenação Administrativa** - atualização de conteúdos; produção automatizada de relatórios variados; realização de controle de frequência (quando aplicável); emissão de certificados e demais documentos solicitados pelos alunos;
- **gerenciamento e coordenação de atividades pedagógicas** – o desenvolvimento e avaliação de conteúdos e atividades, avaliação e promoção de engajamento do usuário, manutenção e atualização do portfólio de produtos educativos disponibilizados, pesquisa de satisfação do aluno/usuário; construção de indicadores de avaliação de desempenho dos produtos e usuários; suporte ao aluno;
- **cursos livres** - abrangem diversos tipos de demanda, como: capacitações rápidas, atualizações profissionais, palestras e desenvolvimento de habilidades específicas.

4.1.4 Da oferta de cursos livres - elementos mínimos

4.1.4.1. Desenvolvimento de produtos educativos

Os produtos educacionais do tipo cursos livres serão desenvolvidos sob demanda, conforme o cronograma geral previamente estabelecido, com possibilidade de ajustes para atender às necessidades e solicitações específicas da CONTRATANTE.

Para cada demanda apresentada, a CONTRATADA deverá elaborar e submeter previamente à CONTRATANTE um projeto executivo correspondente, contendo, no mínimo: tipologia proposta, carga horária, especificação didática, metodologias e estratégias de ensino/aprendizagem, recursos tecnológicos e cronograma de execução.

A execução do curso somente poderá ocorrer após a aprovação formal do projeto executivo pela CONTRATANTE.

Os cursos livres desenvolvidos no âmbito desta contratação deverão ser aditivados com recursos de Inteligência Artificial (IA), tais como mapas mentais, resumos automáticos, quizzes, simuladores, sistemas de tutoria virtual ou outras ferramentas que ampliem a interatividade, a personalização e o apoio à aprendizagem, sempre sob supervisão e validação humanas, de modo a assegurar a conformidade legal (LGPD, LBI), a fidedignidade técnica e a adequação didático-pedagógica do material.

4.1.4.1.1. Para fins desta contratação, admite-se a utilização das seguintes tipologias, a serem aplicadas conforme a natureza da demanda:

- Workshops e oficinas: práticas, intensivas, síncronas ou assíncronas;
- Webinars e seminários online: exposição de conteúdo com especialistas, síncronos, com sessão de perguntas e respostas (Q&A);
- Cursos de curta duração: estruturados em alguns dias ou semanas, com trilhas flexíveis e autoguiadas;
- Treinamentos in company: modalidade adaptada para esta contratação, compreendendo:
 - i) reprodução, no AVA, de conteúdos gravados ou transmitidos pela CONTRATANTE ou seus parceiros, cabendo à CONTRATADA apenas a disponibilização/incorporação dos materiais recebidos, assegurando acessibilidade, rastreabilidade e consolidação dos indicadores; e
 - ii) eventos presenciais promovidos exclusivamente pela CONTRATANTE, cuja gravação e/ou transmissão ficará sob responsabilidade da CONTRATADA, com posterior disponibilização no AVA.
- Microlearning: conteúdos curtos, como vídeos, quizzes, podcasts e infográficos;
- Bootcamps: formações imersivas e intensivas, de curta duração, orientadas a projetos e competências práticas;
- Trilhas de aprendizagem: percursos formativos organizados que integram diferentes tipologias (como workshops, webinars, cursos, microlearning, bootcamps, entre outros), estruturados de forma progressiva e coerente, visando ao desenvolvimento contínuo de competências;

4.1.4.1.2. Seleção da tipologia para o desenvolvimento dos cursos livres (ex: cursos, treinamentos, workshops, seminários, grupos de estudo etc.) será efetuada com vistas a maximizar a eficácia de seus resultados pretendidos pela CONTRATANTE;

4.1.4.1.3. Os produtos educativos produzidos deverão prestigiar o uso da tecnologia e ferramentas digitais que favoreçam a integração, compartilhamento e interação do aluno/usuário, além de metodologias de ensino/aprendizagem - inclusive instrumentos avaliativos - apropriados ao perfil do público-alvo;

4.1.4.1.4. Será facultado à CONTRATANTE solicitar a produção excepcional de produtos educativos sempre que necessário ao Sistema Confea/Creas, de modo a prestigiar oportunidades e/ou demandas específicas e extraordinárias;

4.1.4.1.5. As solicitações excepcionais deverão ser apresentadas à CONTRATADA com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência, a fim de viabilizar tempo hábil à formulação do produto pela CONTRATADA e sua aprovação pela CONTRATANTE;

4.1.4.1.6. Todas as demandas por produção de conteúdos oriundas dos alunos/usuários deverão integrar relatório mensal de resultados, do qual deverá constar no mínimo:

- sugestões e propostas de novos temas,
- reclamações efetuadas pelos alunos/usuários,
- sugestões de melhoria,
- índices de adesão e evasão, e
- dados estatísticos que permitam a tomada de decisão pela CONTRATANTE.

4.1.4.2. Portfólio de Produtos Educativos

O portfólio será formulados partir dos cursos livres sob demanda aprovados pela CONTRATANTE e em conformidade com as diretrizes estabelecidas no Projeto Executivo, descrevendo os itens acrescidos a cada ciclo anual.

Integrarão o Portfólio de Produtos Educativos todos os cursos e demais produtos disponibilizados ao usuário final no AVA — sejam resultantes de novas demandas de serviço e/ou oriundos de parcerias celebradas pela CONTRATANTE. Neste último caso, a inclusão dependerá de solicitação formal da CONTRATANTE.

Caberá à CONTRATADA:

- efetuar a adaptação e/ou customização das características visuais dos produtos educativos oriundos de terceiros, adequando-os aos parâmetros do AVA, observando os critérios definidos pelo Guia de Estilo - Identidade Padrão de Comunicação Digital do Sistema Confea/Crea;
- Somente será permitida a alteração de conteúdos educacionais produzidos por terceiros que venham a integrar o portfólio de produtos educativos mediante expressa autorização da CONTRATANTE;
- A CONTRATADA deverá providenciar, anualmente, a revisão, atualização, customização, validade e validação dos produtos educativos inscritos no Portfólio de produtos educacionais;
- A cada revisão a CONTRATADA submeterá à CONTRATANTE um relatório de desempenho de cada produto - em termos de adesão, procura e atualização com as práticas de mercado, propondo justificadamente sua atualização, exclusão ou encerramento, conforme o caso;
 - Caberá à CONTRATANTE avaliar as recomendações da CONTRATADA e, sendo acolhidas, autorizar o início da execução do serviço.

4.1.4.3. Suporte ao aluno

A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento e suporte ao aluno;

- O suporte ao aluno deve ser realizado por equipe qualificada em prazo adequado, compatível com a criticidade da demanda, a ser definido no TR/SLA;
- O sistema de suporte deverá permitir o registro, acompanhamento e encerramento de todas as solicitações, gerando histórico para fins de auditoria e melhoria contínua do atendimento;
- O suporte educacional será realizado por equipe qualificada, capaz de esclarecer as dúvidas suscitadas na interação com os materiais, atividades e instrumentos avaliativos disponibilizados;
- O suporte educacional será disponibilizado, no mínimo, em horário comercial com possibilidade de ampliação para horários estendidos, conforme a demanda específica dos cursos ofertados.
- Todo pedido de suporte educacional para os produtos gerados a partir desta contratação deverá ser respondido em prazo adequado, de acordo com a complexidade da solicitação, conforme parâmetros a serem definidos no TR/SLA;
- Quando o suporte solicitado se referir a conteúdos oriundos de parcerias celebradas entre a CONTRATANTE e terceiros, a CONTRATADA deverá transmitir a demanda em tempo hábil à fiscalização contratual, a quem caberá providenciar a devolutiva junto à entidade parceira, retransmitindo-a à CONTRATADA para disponibilização ao aluno em prazo adequado, conforme parâmetros a serem definidos no TR/SLA (pensando em períodos com prazos apertados (finais de prazo) – para evitar que o aluno alegue prejuízo ao seu resultado em razão de “falta de devolutiva em tempo”;

4.1.4.4. Produção de Relatórios

A CONTRATADA deverá efetuar supervisão contínua e gerar relatórios detalhados mensais, permitindo a avaliação dos padrões de qualidade dos serviços e de aproveitamento dos usuários finais;

- Serão objeto de relatórios mensais, no mínimo, os seguintes itens, além de outros que a CONTRATADA julgue úteis à avaliação global da prestação de serviços:
 - Alinhamento dos conteúdos com os objetivos definidos pela CONTRATANTE para cada produto disponibilizado;
 - Avaliação do usuário sobre a qualidade dos conteúdos e recursos educacionais disponibilizados em AVA;
 - Coerência entre material didático e perfil do público-alvo;
 - Análise da participação ativa e interatividade nos cursos;
 - Feedbacks sobre a qualidade do conteúdo e eficácia das metodologias aplicadas;
 - Identificação dos temas com maior engajamento e avaliação positiva;
 - Avaliação de progresso individual e coletivo dos participantes;
 - Relatórios de desempenho em atividades e avaliações;
 - Sugestões de melhoria, propostas pelo público-alvo;
 - Índices de Satisfação com o Conteúdo;
 - Avaliação do usuário sobre os serviços de suporte acadêmico;
 - Avaliação do usuário sobre os serviços de suporte da ferramenta AVA;
 - Registro de queixas dos usuários, discriminados por tema (ex: tempo de espera pelo suporte, dificuldade de acesso, falta de clareza do conteúdo etc.)
- Os relatórios e indicadores produzidos deverão ser compatíveis com a alimentação dos instrumentos de planejamento e gestão da CONTRATANTE, em especial o Plano Plurianual (PPA), de modo a garantir integração entre a execução contratual, o monitoramento estratégico e a prestação de contas institucional.

4.1.4.5. A fim de facilitar a tomada de decisões pela CONTRATANTE, serão disponibilizados ao gestor e à fiscalização contratual acesso a painéis de acompanhamento da execução dos serviços, com acesso fácil e seguro a dados-chave como: mapas de acesso, desempenho acadêmico, métricas de suporte, indicadores de acessibilidade e informações de atualização dos conteúdos;

4.1.4.5.1. A execução contratual será monitorada também por meio de Instrumento de Medição de Resultados – IMR, que detalhará indicadores, metas e critérios de glosa vinculados ao Acordo de Nível de Serviço (SLA). Esse mecanismo garantirá rastreabilidade, transparência e vinculação direta entre a entrega efetiva e os pagamentos realizados.

4.1.4.6. Todos os relatórios emitidos pela CONTRATADA deverão apresentar as características abaixo transcritas, e os produtos resultantes dos serviços prestados somente serão considerados em conformidade se integralmente atendidos os requisitos e padrões mínimos definidos no TR;

- Permitir personalização e exportação dos dados em formatos standard (PDF, XLSX, CSV) para análise e arquivamento externo, a critério da CONTRATANTE;
- Permitir análise detalhada do funcionamento, uso e manutenção do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) no modelo SaaS – em especial aspectos críticos como: desempenho, segurança, suporte técnico e conformidade regulatória;
- Revelar eventuais avarias, interrupções ou violações de segurança, a fim de serem documentadas, investigadas e resolvidas em tempo hábil pela CONTRATANTE, preservando-se a experiência de aprendizagem e a segurança dos dados;
- Dispor, no mínimo, dos seguintes quesitos:

a. Acesso e Utilização:

- Usuários ativos;
- Módulos mais acessados;

b. Desempenho da Plataforma:

- Tempo de resposta e estabilidade da plataforma;
- Eventos de *downtime* e histórico de desempenho;

c. Segurança:

- Incidentes de segurança e ações corretivas;
- Conformidade com a LGPD;

d. Suporte Técnico:

- Soluções de suporte técnico e categorização dos problemas;
- Tempo médio de resposta e resolução de tickets;

e. Atualizações e Manutenções:

- Histórico de atualizações e correções realizadas;
- Planejamento e execução de manutenções;

f. Backup e Recuperação de Dados:

- Frequência de backups realizados;
- Procedimentos de recuperação de dados;

4.1.5. Serviços de Ensino a Distância tipologia “Cursos livres”

Os cursos livres são formações educacionais voltadas para o aprimoramento de competências e conhecimentos em áreas específicas, não estão submetidos a regramentos formais pelo Ministério da Educação (MEC), nem se sujeitam a uma matriz curricular rígida.

Com lastro na liberdade de ensino e aprendizado, assegurada pelo art. 205, da Constituição Federal, e amparo no art. 40, da Lei nº 9.394, de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB), e art. 3º, do Decreto nº 5.154, de 2004, os cursos livres podem abranger uma multiplicidade de tipologias educativas e prestar-se às mais variadas necessidades - como capacitações rápidas, atualizações profissionais e desenvolvimento de habilidades específicas.

Os Cursos Livres caracterizam-se, principalmente, por:

- não serem regulamentados pelo MEC;
- não exigirem carga horária mínima ou máxima;
- não conferem diploma, mas permitem a emissão de certificados de conclusão;
- acesso a qualquer pessoa, independentemente do grau de escolaridade formal.

Permitindo que a presente contratação valha-se das diversas tipologias integrantes dessa natureza de serviços, a fim de melhor atender à sua demanda, conforme detalhamentos deste documento.

4.1.6. Caracterizações de aplicação geral para cursos livres:

4.1.6.1. Todos os cursos livres gerados em razão da contratação deverão ser avaliados por profissional capacitado e com titulação mínima de graduação completa e experiência profissional comprovada na área, a fim de assegurar o padrão mínimo de qualidade da capacitação profissional ofertada ao público-alvo da CONTRATANTE;

4.1.6.2. A CONTRATADA deverá garantir padrões adequados de acesso e qualidade audiovisual para todos os conteúdos produzidos, inclusive em materiais gráficos e multimídias, atendendo às normas linguísticas do vernáculo e a todos os recursos de acessibilidade previstos em Lei (ex: legendas, descrições em áudio e conteúdo adaptado para leitores de tela etc.)

4.1.6.3. A CONTRATADA deverá destinar às atividades de desenvolvimento e gestão dos produtos educativos e portfólio de produtos educativos profissionais que comprovem, no mínimo 3 (três) anos de experiência na área profissional objeto do produto demandado ou de atuação em ensino, pesquisa ou extensão na mesma temática, sem olvidar as demais exigências de órgãos reguladores específicos;

4.1.6.4. Para todas as modalidades de ensino - cursos livres - os conteúdos, materiais gráficos e de multimídia produzidos devem atender a normas de adequação linguística, ortográfica, morfológica, sintática e semântica e apresentar elevados padrões de qualidade audiovisual, com equipamentos de gravação e edição de última geração - sempre com enfoque na absorção e a retenção do conteúdo pelo público-alvo;

4.1.6.5. Todos os materiais produzidos para os fins desta contratação deverão observar os parâmetros legais de acessibilidade, incluindo recursos como legendas, descrições em áudio e conteúdo adaptado para leitores de tela;

4.1.6.6. As atividades relativas à produção e desenvolvimento dos conteúdos educativos em cursos livres contemplam:

- Produção do Roteiro e Materiais Didáticos;
- Gravação de Aulas/Vídeos Educacionais;
- Edição de Vídeos e Materiais Audiovisuais;
- Revisão Linguística e Técnica;
- Produção de videoaulas, *e-books*, infográficos, *podcasts* e respectivos materiais de apoio adequados ao conteúdo produzido, aplicando-se em sua produção metodologias e tecnologias de ensino que comprovem maior índice de eficácia em relação ao público-alvo a que se destinam;
- Desenvolvimento de materiais interativos (ex: simuladores, *quizzes* etc.);
- Criação de avaliações e certificações baseadas em competências;
- Adaptação e Finalização para Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)
- Somente será iniciada a execução dos serviços de produção após aprovação do projeto final pela CONTRATANTE;

4.1.6.7. Para os cursos desenvolvidos e produzidos pela CONTRATADA será permitida a aplicação de aulas síncronas e assíncronas, conforme a demanda de serviço, ambas as modalidades buscam garantir uma experiência educacional completa e acessível;

4.1.6.8. As aulas síncronas devem ser produzidas para facilitar interações em tempo real entre os instrutores e os alunos, considerando os fuso horários nacionais e a participação interativa dos alunos/usuários, com feedback imediato.

Avaliações

4.1.7. Todos os **cursos** gerados a partir desta contratação somente permitirão emissão de certificado após a conclusão de critérios mínimos de modo individual e sucessivo, das seguintes naturezas: **a)** completar atividades num nível mínimo de atendimento (exemplo: assistir a pelo menos x% de um vídeo) **b)** avaliação de aproveitamento, quando aplicável e **c)** avaliação de satisfação do usuário;

4.1.7.1. As avaliações de aproveitamento e de satisfação do usuário serão compostas por questões de múltipla escolha e ambiente para sugestões de aprimoramento, de modo que sejam apreciáveis quantitativa e qualitativamente;

4.1.7.2. Ambas as avaliações se destinam à verificação pela CONTRATANTE da eficácia dos serviços prestados, em termos de resultados e satisfação do usuário, além de possibilitar aprimoramentos necessários aos produtos educativos disponibilizados;

4.1.7.3. Todas as atividades avaliativas deverão adotar escala de aproveitamento de 0 (zero) a 10 (dez);

4.1.7.4. Para os cursos livres o acesso ao ambiente avaliativo será disponibilizado automaticamente após a conclusão do conteúdo de cada produto educativo;

4.1.7.5. A emissão de certificados para os cursos livres ficará condicionada, ainda, quando houver aplicação de atividades avaliativas, aproveitamento igual ou superior a 7 (sete);

4.1.8. Emissão de certificados:

4.1.8.1. Para todos os cursos livres ofertados pelo AVA serão gerados e emitidos certificados digitais diretamente na plataforma, garantindo a autenticidade e a validade dos documentos no mercado profissional.

4.1.8.1.1. Os certificados digitais serão expedidos de forma automatizada, quando atendidos os requisitos mínimos exigidos por cada experiência educacional.

4.1.8.1.2. A elaboração dos certificados deverá respeitar o Manual de identidade visual da CONTRATANTE, observando todos os parâmetros estabelecidos pelo Guia de Estilo - Identidade Padrão de Comunicação Digital do Sistema Confea/Crea, constando a CONTRATANTE como emissora, com QR Code, URL pública de validação e serial/numeração únicos.

4.1.8.1.3. A CONTRATADA deverá implementar sistemas seguros de armazenamento e recuperação de dados relacionados a certificados e avaliações.

4.1.9. Fornecimento Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA

4.1.9.1. O ambiente virtual de aprendizagem (AVA), fornecido na modalidade SaaS, deverá possibilitar a gestão administrativo-acadêmica, contemplando funcionalidades de cadastro, matrícula, gerenciamento de turmas, avaliações, emissão de certificados, comunicação síncrona e assíncrona, relatórios gerenciais e monitoramento de desempenho, com interface web responsiva (uso desktop e dispositivos móveis), compatível com navegadores modernos, sem necessidade de aplicativo nativo. Deverá atender integralmente à legislação de acessibilidade (Lei nº 13.146/2015 – LBI), garantindo legendas, audiodescrição e compatibilidade com leitores de tela, bem como aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), incluindo criptografia, autenticação multifator, registros de auditoria e backup.

4.1.9.2. Para os cursos livres, a plataforma deverá viabilizar a elaboração de conteúdos diversos (videoaulas, *e-books*, *podcasts*, infográficos, objetos interativos), produção de plano de execução contratual que defina objetivos, metodologias de ensino-aprendizagem e critérios mínimos de participação, além de aplicação de avaliações de aproveitamento e satisfação como condição para certificação.

4.1.9.3. O objeto deverá contemplar ainda: suporte técnico e acadêmico em língua portuguesa, com prazos de resposta definidos; manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva da solução; atualização tecnológica contínua; e canais de atendimento remoto com registro histórico de chamados. Também deverá produzir relatórios periódicos de adesão, evasão, satisfação, progresso dos estudantes e desempenho da plataforma, assegurando transparência e efetividade na execução contratual.

4.1.9.4. Como critérios de sustentabilidade, deverão ser observadas práticas de eficiência energética e utilizadas pelo mercado.

deverão atender aos seguintes critérios mínimos:

4.1.9.5. Fornecimento, operacionalização e gerenciamento de plataforma *white label* (Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA), com capacidade de integração a variadas plataformas de mesma finalidade, para oferta de educação profissional a distância (EAD), incluindo: ativação, customização, atualizações, licenças, sustentação dos serviços e suporte técnico;

4.1.9.6. A solução deve oferecer um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) completo, incluindo gestão de conteúdo, ferramentas de comunicação, avaliações e monitoramento, gestão de usuários, segurança e conformidade, manutenção e assistência técnica, capacitação e suporte ao usuário, integração e personalização.

4.1.9.7. Funcionalidades e Recursos

- Interface intuitiva e responsiva, adaptável a diferentes dispositivos.
- Suporte a múltiplos formatos de conteúdo.
- Ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona.
- Sistema de avaliações online com relatórios de desempenho.
- Gestão de perfis de usuários com diferentes níveis de acesso.
- Arquitetura baseada em Nuvem.

4.1.9.8. Segurança e Conformidade

- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), incluindo mecanismos de consentimento e criptografia de dados.
- Sistemas robustos de autenticação e autorização.
- Observância aos padrões mínimos de segurança da informação estabelecidos pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI/PR) e demais normativos aplicáveis, incluindo:
 - utilização de data centers localizados no Brasil, com certificações reconhecidas (ISO 27001, ISO 27701 ou equivalentes) ou salvaguardas contratuais equivalentes que assegurem níveis de proteção, auditoria e resposta a incidentes compatíveis com os padrões exigidos pela Administração Pública;
 - redundância geográfica e mecanismos de recuperação de desastres (Disaster Recovery);
 - autenticação multifator para perfis administrativos;
 - manutenção de logs de auditoria em conformidade com padrões de governo eletrônico.

4.1.9.9. Manutenção e Assistência Técnica:

- Suporte técnico com disponibilidade de segunda a sexta, das 8h às 18h e sábado, das 8h às 14h, exceto feriados nacionais
- Contrato de manutenção preventiva e corretiva com SLAs definidos.

4.1.9.10. Capacitação e Suporte ao Usuário:

- Programas de treinamento para usuários da plataforma.
- Materiais de autoajuda e tutoriais em vídeo.

4.1.9.11. Integração e Personalização:

- Personalização da interface e funcionalidades conforme necessidades institucionais (refletir a identidade visual da CONTRATANTE).
- Capacidade de integrar com sistemas existentes e ferramentas de terceiros (ex. Microsoft Entra ID, Gov.br, etc...).

4.1.9.12. Critérios de Avaliação e Seleção:

Considerando a abrangência nacional do Solução Educacional Integrada de Âmbito Nacional e a necessidade de garantir a uniformidade, segurança e qualidade pedagógica da solução contratada, a seleção da CONTRATADA deverá atender a critérios técnicos mínimos, nos termos do art. 7º, §4º, da Lei nº 14.133/2021, indispensáveis à plena execução do objeto:

- **Experiência e Capacidade Técnica:** comprovação de experiência prévia na implementação de soluções de EaD em instituições de ensino ou organizações de porte equivalente, que assegure robustez operacional e escalabilidade;
- **Conformidade Legal e Segurança:** demonstração de aderência integral à LGPD, à LBI e aos padrões de segurança (GSI/PR, quando cabível);
- **Suporte e Manutenção:** Apresentação de políticas claras de suporte e manutenção, compatíveis com a criticidade do serviço;
- **Custo-Benefício:** Equilíbrio entre preço global e adequação técnica, assegurando a vantajosidade para a Administração Pública.

Requisitos tecnológicos e operacionais

4.2. Características técnicas mínimas da plataforma:

4.2.1. Plataforma 100% White Label:

- Número ilimitado de Comunidades (Formato Rede Social);
- Gamificação (Sistema de acúmulo de pontos, onde o aluno pode subir de níveis e ganhar recompensas);
- Dashboard (Área administrativa para análise de consumo e performance aluno x conteúdo);
- Alunos Ilimitados;
- Inteligência Artificial capaz de processar conteúdos disponíveis na plataforma como vídeo, criando outras possibilidades de aprendizado, tais como resumos, mapas mentais, questionários automáticos de forma completamente integrada com as videoaulas.
- Ferramenta para criação de landing page / funis de vendas / dashboard de tráfego / CRM);
- Player de Vídeo e Armazenamento: capacidade de, no mínimo, 1TB.

4.2.2. Ao término do contrato de fornecimento da plataforma, as informações de propriedade do CONTRATANTE deverão ser entregues conforme os seguintes itens:

4.2.3. Exportação completa da base de dados, relatórios e conteúdos produzidos no formato estruturado, reutilizável e interoperável (ex: JSON, CSV, SCORM, HTML5, MP4, PDF, etc), para fins de continuidade do serviço em outra plataforma.

4.2.4. A CONTRATADA deverá garantir que, ao término do contrato, todos os dados e conteúdos sejam exportados de forma segura, íntegra e acessível à CONTRATANTE, possibilitando a migração para outra plataforma sem dependência do ambiente atual. 4.2.4.1. Eliminação segura de dados pessoais remanescentes ao término, conforme LGPD e instruções da CONTRATANTE (política de retenção).

4.2.5. É facultado à CONTRATADA ofertar serviços e tecnologias de maior valor agregado no desenvolvimento e/ou elaboração dos produtos educativos, desde que sem quaisquer ônus adicional à CONTRATANTE;

4.2.6. A CONTRATANTE fornecerá todas as informações necessárias para a personalização da plataforma, bem como acesso às infraestruturas internas que precisem ser integradas.

4.2.7. Adaptação à Identidade Visual da CONTRATANTE – a configuração (customização) do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) deverá conformar-se ao Guia de Estilo – Identidade Padrão de Comunicação Digital do Sistema Confea/Creas e/ou Manual de identidade visual da CONTRATANTE.

4.2.8. A customização se dará de modo padronizado e abrangerá todas as páginas, interfaces de usuário e elementos gráficos que integrem o AVA, respeitando os padrões de cores institucionais, tipografias, logotipos e demais elementos visuais.

4.2.9. Eventuais alterações no Guia de Estilo – Identidade Padrão de Comunicação Digital do Sistema Confea/Creas ou no Manual de Identidade Visual da CONTRATANTE que resultem em necessária reconfiguração dos aspectos visuais do AVA deverão ser providenciadas pela CONTRATADA em prazo hábil, sem custo adicional para a CONTRATANTE, observando-se os parâmetros estabelecidos no Anexo I – SLA e Anexo II - Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e Critérios de Pagamento. Trata-se de obrigação contratual contínua, indispensável à manutenção da identidade institucional da CONTRATANTE.

4.2.10. O AVA deve dispor de ambientes e ferramentas de *webconferência* apropriados à interação entre alunos/usuários e de grupos, permitindo a realização de fóruns e debates, além de chats, sistema de mensagens internas e salas de reunião virtuais que permitam o compartilhamento de materiais e a interação de grupos;

4.2.11. O AVA deve permitir a migração de conteúdos e dispor de bibliotecas digitais e repositórios de conteúdo, para ampliar o acesso a recursos educacionais adicionais;

4.2.12. O AVA deve integrar-se a sistemas de e-mail marketing, facilitando a realização de campanhas de comunicação direcionada e oferecer integração nativa com serviços de autenticação únicos (*Single Sign-On* - SSO), permitindo o *login* único, via Microsoft, Google, Gov.br e outros sistemas institucionais;

4.2.13. A CONTRATADA deverá efetuar migração integral e segura de conteúdos educacionais, materiais multimídia atualmente presentes nas plataformas AVA dos Creas, para o novo Ambiente Virtual de Aprendizagem da CONTRATANTE, condicionada à existência, na plataforma de origem, de previsão expressa e funcionalidade que possibilite a exportação das referidas informações.

4.2.14. A CONTRATADA deverá realizar a migração integral e segura dos registros acadêmicos, históricos de acesso e demais dados relevantes atualmente armazenados nas plataformas AVA dos Creas para plataforma que possibilite a análise das informações em formato de planilha digital, condicionada à existência, na plataforma de origem, de funcionalidade que permita a exportação dos referidos dados.

4.2.15. Previamente à migração de conteúdos das plataformas dos Creas ao AVA da CONTRATANTE a CONTRATADA deverá efetuar:

- Levantamento e mapeamento de todos os dados e conteúdos a serem migrados, em conjunto com as equipes dos Creas e da CONTRATANTE.
- Planejamento detalhado do processo de migração, com cronograma, estratégias de mitigação de riscos e definição de responsáveis.
- Extração, estruturação e transferência segura dos conteúdos educacionais para o novo AVA do CONTRATANTE.
- Adequação/compatibilização de formatos, metadados e estrutura dos dados para garantir total integridade e usabilidade no ambiente destino.
- Validação sistemática e amostral dos dados migrados, assegurando ausência de perdas, corrompimentos ou inconsistências.
- Criação e publicação de *landing pages* de orientação para os usuários redirecionados, contendo instruções, perguntas frequentes (FAQ) e canais de suporte.
- Elaboração de relatório final documentando o processo de migração, os resultados, eventuais ajustes realizados e recomendações.

4.2.16. O AVA deverá dispor de ambiente específico - seguro, organizado e intuitivo - destinado à divulgação de outros benefícios e/ou conteúdos, oriundos de parcerias celebradas pela CONTRATANTE, viabilizando a interconexão entre plataformas para fruição dos serviços/benefícios;

4.2.17. A fim de garantir segurança e controle de acesso adequados, a plataforma deve permitir a definição de permissões específicas para cada perfil de usuário aos seguintes níveis:

- Nível Administrativo: Responsável pela gestão geral da plataforma, incluindo administração técnica e de suporte;
- Nível Instrucional: Destinado aos profissionais que atuam na criação, gerenciamento e execução de produtos educacionais;
- Nível de Relatório: Direcionado a usuários que acompanham e avaliam o progresso educacional e as certificações;
- Nível de Gerenciamento: Voltado para a organização e administração de grupos de usuários e comunidades;
- Nível aluno/usuário: profissionais devidamente inscritos nos programas educativos;

4.2.18. Permitir a inclusão e configuração de usuários individuais e seus acessos aos sistemas, com a possibilidade de relacioná-los ou não aos grupos criados, possibilitando a definição de especializações aos acessos dos mesmos;

4.2.19. A CONTRATADA deverá prover à CONTRATANTE perfil especial com privilégio de acesso a todas as tabelas e logs da Solução implantada com possibilidade de Log (auditoria) de todas as operações efetuadas por usuário (alterações, inclusões, exclusões e etc);

Tratamento e Gestão da Informação:

4.2.20. A celebração do contrato impõe à CONTRATADA dever de absoluto sigilo sobre todas as informações, documentos e dados, de qualquer natureza, a que tenha acesso em razão da prestação de serviços contratada, sendo absolutamente vedada a divulgação, reprodução, utilização, permissão de uso, alienação ou quaisquer outras formas de compartilhamento a qualquer título;

4.2.21. O dever de confidencialidade permanece vigente mesmo após o encerramento do contrato, sendo vedada a utilização ou disponibilização de quaisquer informações obtidas durante sua vigência para fins próprios ou de terceiros;

4.2.22. Caracterizará infração ao dever de confidencialidade a utilização das informações, dados, documentos e/ou materiais de qualquer natureza a que tenha tido acesso em razão da prestação de serviços contratada, para fins distintos daqueles estritamente relacionados à prestação dos serviços contratados;

4.2.23. As formas de aplicação, procedimentos de anonimização, prazos de retenção e os critérios para tratamento e eliminação de dados e informações pessoais deverão ser previamente submetidos à aprovação da CONTRATANTE, de forma a garantir transparência, segurança e conformidade legal em todas as fases da execução contratual;

4.2.24. A CONTRATADA deverá assegurar que todos os dados, documentos e informações a que tenha acesso em razão da execução do contrato sejam tratados, utilizados e gerenciados em estrita observância dos princípios e normas de proteção de dados pessoais em vigor, garantindo sua privacidade, segurança e a proteção, mesmo após o encerramento do contrato;

4.2.24.1 Ao término do contrato, além da exportação prevista nos itens 4.2.3 e 4.2.4, a CONTRATADA deverá proceder, sob orientação da CONTRATANTE, à eliminação segura de dados pessoais remanescentes, observando a política de retenção e demais comandos da LGPD, com relatório comprobatório.

4.2.25. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos danos decorrentes da execução do objeto, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou a terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela CONTRATANTE, que estará autorizada a descontar os valores correspondentes aos danos sofridos dos pagamentos devidos.

4.2.26. Não será autorizada a veiculação de publicidade pela CONTRATADA acerca do contrato celebrado, salvo sob prévia autorização da CONTRATANTE;

4.2.27. Nos casos de descumprimento das obrigações descritas nas especificações do objeto a CONTRATADA deverá atender todas as solicitações por esclarecimentos e/ou informações formuladas pela CONTRATANTE;

4.2.28. É expressamente proibida a contratação de colaborador pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE ou a quem com estes guarde relação de parentesco, em linha reta ou colateral até terceiro grau;

Natureza da Contratação, Dimensionamento da Demanda, Duração Inicial do Contrato

4.2.29. Natureza da Contratação - A criação de um programa de educação continuada de âmbito nacional é iniciativa pioneira no âmbito do Confea, e permitirá a otimização de recursos materiais e procedimentais/administrativos, resultando em economia, uniformidade e isonomia de atendimento. O novo serviço uma vez iniciado não se pretende a interrupção, haja vista a necessidade permanente de capacitação em todas as regiões do Sistema. Portanto, trata-se de serviço de natureza continuada, cuja demanda tende ao crescimento.

Dimensionamento da Demanda

4.2.30. Devido ao pioneirismo da iniciativa não se dispõe de dados anteriores que permitam o inequívoco dimensionamento da demanda ou mesmo a projeção de seu crescimento. Fatores como qualidade dos conteúdos, funcionalidades intuitivas, metodologias de ensino, capilaridade do acesso, segurança da informação e suporte ao usuário impactam no engajamento do usuário. Resultando em maior ou menor adesão à proposta, curva que oscila, tendentemente, ao crescimento à medida em que o serviço se consolida no reconhecimento dos profissionais do Sistema.

4.2.31. Considerando a experiência dos entes do Sistema que já oferecem educação continuada na modalidade EaD por meio de AVA - hoje há 15 Conselhos ofertando esse tipo de serviço dentro do Sistema -, selecionamos 5 (cinco) Regionais para estudo da modelagem adotada: Crea-GO, Crea-SC, Crea-SE, Crea-MS, Crea-PI (documentos relativos à contratação constam do processo em SEI 1225168, 1225237, 1225246, 1225259, 1225326), estudo que permite a inferência do quantitativo de serviço estimado para aquelas regiões;

Estimativa das quantidades para a contratação, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte;

4.2.32. Para fins de estimativa das quantidades e unidades de medida a serem consideradas na contratação, apresenta-se a tabela de referência técnica a seguir.

4.2.33. A tabela está organizada em quatro blocos representativos das macroetapas de execução dos serviços:

- **E** (Elaboração e Desenvolvimento Educacional): inclui atividades de projeto executivo, desenvolvimento de conteúdos e materiais didáticos;
- **P** (Implantação, Produção, Execução Acadêmica): compreende emissão de certificados, aulas síncronas e avaliações além da criação, customização e migração de dados para o ambiente virtual de aprendizagem;
- **O** (Operação e Suporte): refere-se ao suporte técnico, relatórios e manutenção da plataforma;

Cada atividade foi associada a uma unidade de medida e a uma quantidade estimada, servindo como parâmetro de referência para a modelagem contratual.

Código	Item	Unidade recomendada	Como medir	Observações
E1	Projeto Executivo e cronograma (por demanda)	ENT (entrega do documento aprovado)	Projeto Executivo entregue, analisado e aprovado pela CONTRATANTE	Substitui o antigo PPP. Produto único com aceite formal.
E2	Gestão administrativo-acadêmica e de	MÊS (mensalidade)	Relatórios mensais de curadoria, matrícula,	Inclui secretaria acadêmica, acompanhamento de evasão/conclusão e consolidação nacional.

	portfólio		certificação e acompanhamento	
E3	Cursos livres sob demanda, aditivados com IA (até 20h cada, total estimado 472h)	CHF (Carga Horária Final aprovada): calculada a partir do somatório da duração do consumo dos conteúdos publicados (vídeo, aula, texto, objeto interativo, atividade avaliativa, etc.). Incluir padrões de qualidade, acessibilidade e taxonomia do catálogo.	Carga horária homologada pela CONTRATANTE	Quando o conteúdo for no formato vídeo, calcular as horas em pacotes por faixas ((ex.: 0–60 = 1 hora, 61–120min = 2 horas). Para outros tipos de conteúdos, basear-se no cálculo de carga horária dispensada na execução da atividade (leitura de texto, execução de atividade avaliativa, etc.) IA obrigatória: mapas mentais, resumos, etc.
P1	Implantação e customização do AVA	AMB (Ambiente implantado e homologado)	Entrega única, validada em ambiente de homologação	Entregável indivisível.
P2	Disponibilização, manutenção e suporte do AVA (SaaS)	UA (Usuário ativo) usuário com ao menos 1 login/atividade nos últimos 24 meses. Prever faixas de preço por volume e auditoria da contagem.	Usuário com login/atividade no período	Considera-se como período para o cálculo de usuário ativo o período os últimos 24 meses, em relação a cada mês de referência.. Inclui hospedagem segura, monitoramento, suporte N1 /N2, integrações.
P3	Migração de dados e conteúdos para o AVA	MIG-USR / MIG-CUR / MIG-HIS	Usuário migrado / Curso migrado / Histórico migrado (lotes de 1.000 registros)	Definir atributos obrigatórios e amostragem; converter para SCORM/xAPI quando necessário.
P4	Serviço técnico especializado em Tecnologia	UST (hora técnica)	Horas N2/N3 efetivamente executadas e aprovadas (por OS/sprint)	Banco de horas com teto; usar para adaptações técnicas (ex.: integração, IA).
P5	Serviço técnico especializado em Design/UX	UST (hora técnica)	Horas de Design /UX executadas e aprovadas (por OS)	Adaptações de usabilidade/identidade visual, conforme guia de estilo.
P6	Suporte técnico administrativo (N1)	CH-N1 (chamado resolvido)	Ticket resolvido dentro do SLA de N1	Pode ser franquia mensal vinculada ao AMB-Mês.
O1	Acordo de Nível de Serviço (SLA)	AMB-Mês	Ambiente coberto por SLA no mês	Relatório mensal de desempenho (uptime 99,5%, tempos de resposta).
O2	Treinamento de administradores e tutores	TUR (turma/sessão)	Sessão síncrona (até 4h/até 25 participantes), com material e gravação	Presencial ou remoto; carga por sessão definida pela CONTRATANTE.
O3	Base de conhecimento e manuais	ENT (entrega do portal/documento)	Publicação e atualização	Revisões trimestrais previstas.
O4	Monitoramento proativo 24x7	AMB-Mês	Ambiente monitorado por mês	Definir alertas e MTTA.
O5	Backup e Recuperação de Desastre (DR)	GB-Mês	GB replicados /retidos por mês	Testes semestrais incluídos; definir classes de storage e localidade.
O6	Helpdesk ao aluno (omnichannel)	CH-N1 (chamados N1 resolvidos)	Ticket resolvido dentro do SLA	Alternativa: franquia mensal vinculada ao AMB-Mês.

Legenda das Unidades de Medida utilizadas

- UST – Unidade de Serviço Técnico (1h): horas efetivamente executadas e aprovadas. Definir jornada de 60 minutos, registro por ordens de serviço/sprints, teto mensal e perfis (pleno/sênior).

- UA-Mês – Usuário Ativo por mês: usuário com ao menos 1 login/atividade nos últimos 24 meses. Prever faixas de preço por volume e auditoria da contagem.
- CHF – Carga Horária Final publicada: calculada a partir do somatório da duração do consumo dos conteúdos publicados (vídeo, aula, texto, objeto interativo, atividade avaliativa, etc.). Incluir padrões de qualidade, acessibilidade e taxonomia do catálogo.
- TUR – Turma/Sessão de treinamento: sessão síncrona de até 4h para até 25 participantes, presencial ou remoto.
- GB-Mês – Armazenamento/Backup por GB ao mês: média de GB alocados no mês, com retenção e classes de storage definidas.
- CH-N1 – Chamado de suporte N1 resolvido: ticket resolvido dentro do SLA de N1. Alternativa: franquia mensal vinculada ao AMB-Mês.
- MIG-USR – Usuário migrado: registro migrado com atributos essenciais, conforme validação.
- MIG-CUR – Curso migrado: curso publicado e funcional no novo AVA, convertido para SCORM/xAPI quando necessário.
- MIG-HIS – Histórico migrado (por mil linhas): lote de 1.000 registros acadêmicos migrados, com reconciliação e validação.

4.2.34. Ressalta-se que as estimativas constantes neste item deverão ser utilizadas como referência inicial, podendo ser ajustadas a cada ciclo contratual em razão da natureza dinâmica e progressiva do serviço. Tais estimativas não constituem quantitativo contratual fixo, mas parâmetros referenciais para subsidiar a modelagem e execução da contratação.

4.2.35. Medição SaaS. A aferição e o pagamento dos serviços na modalidade SaaS considerarão a faixa de usuários ativos, conforme modelo estabelecido neste TR, observando-se relatórios mensais de uso validados pela fiscalização contratual. As faixas de usuários ativos serão definidas no TR/SLA, assegurando rastreabilidade e aderência entre o quantitativo efetivo de usuários e o valor devido.

Duração Inicial do Contrato

4.2.36. Quanto à previsão de início do serviço e prazo contratual, tomou-se por referência o exposto pela área demandante no Documento Formalizador da Demanda – DFD (SEI 1142375): “Deverá ser encontrada a prestação de serviços que melhor se adequar às conjunturas que caracterizam o Sistema Confea/Creas (...) com início de prestação dos serviços tão logo seja concluída a contratação”.

4.2.37. Considerando a escala nacional de acesso, a necessidade de evolução contínua dos conteúdos e da plataforma EAD, bem como a curva de crescimento da relação oferta/demanda, a prestação de serviço deverá ter prazo de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, com possibilidade de prorrogação até o limite máximo permitido em lei, devendo o início da execução ocorrer em prazo compatível com as necessidades da CONTRATANTE, a contar da celebração do contrato.

Exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica

4.2.38. Disponibilização, Manutenção, Gestão e Suporte do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) no modelo Saas

4.2.38.1. O serviço deverá assegurar alta disponibilidade, confiabilidade, desempenho, segurança da informação e atendimento eficiente às demandas relacionadas às atividades de formação continuada, contemplando atualizações tecnológicas, resolutividade das solicitações dos usuários, monitoramento proativo e conformidade com normas de acessibilidade e proteção de dados.

Disponibilização e Manutenção

4.2.38.2. A plataforma deverá ser disponibilizada em um ambiente de hospedagem seguro, com alta disponibilidade e desempenho otimizado para suportar grandes volumes de acessos simultâneos. O fornecedor será responsável pela manutenção e atualização contínua do AVA, devendo:

- Contratar e gerir a infraestrutura de hospedagem em nuvem, com certificações de segurança reconhecidas internacionalmente, como ISO 27001 e LGPD, e tempo máximo de recuperação de dados com prazos claros de restauração definidos em SLA;
- Monitorar continuamente o desempenho e a segurança da plataforma;
- Aplicar atualizações e correções para garantir estabilidade;
- Implementar medidas de segurança para conformidade com a LGPD;
- Gerir backups e recuperação de dados, em caso de falhas;
- Efetuar monitoramento contínuo de desempenho, identificando possíveis problemas antes que impactem a experiência do usuário;
- Gerar relatórios periódicos de desempenho e incidentes deverão ser disponibilizados, contendo métricas sobre disponibilidade, falhas ocorridas e tempos de resposta;
- Assegurar a manutenção preventiva e corretiva da plataforma, assegurando a continuidade da operação e minimizando indisponibilidades;
- Oferecer suporte técnico especializado por meio de canais diversos, como telefone, e-mail e chat, garantindo atendimento ágil e eficiente;
- Efetuar atualizações contínuas para manter-se na versão estável mais recente, garantindo segurança, compatibilidade e desempenho otimizado;

- Novas versões da plataforma devem ser previamente testadas em ambiente de homologação, antes da aplicação no ambiente de produção;
- Permitir o armazenamento seguro de vídeos educacionais, possibilitando a hospedagem interna ou em serviços de terceiros, conforme necessidade;
- O armazenamento deverá ser escalável e criptografado, garantindo a integridade e a segurança dos conteúdos educacionais;
- Dispor de backups automáticos e mecanismos de recuperação de dados, minimizando riscos de perda de informações, inclusive com sistema de redundância e servidores, assegurando a continuidade dos serviços mesmo em caso de falha de infraestrutura;
- Manter logs de auditoria para todas as ações administrativas e em conformidade com a LGPD, incluindo a certificação SSL para segurança adicional;
- Manutenção do ambiente de homologação separado do ambiente de produção;
- Utilização de autenticação multifator (MFA) para acesso administrativo e políticas de segurança da informação periodicamente revisadas e atualizadas, conforme novas regulamentações e riscos identificados;
- A plataforma deve implementar medidas de segurança, incluindo criptografia de dados sensíveis e proteção contra-ataques comuns (XSS, CSRF, SQL Injection), além de realizar backups automáticos diários;
- Possibilitar que a CONTRATANTE configure termos de uso para o processo de concessão de acesso, de aceitação obrigatória pelos usuários;
- Garantir a segurança dos dados dos usuários por meio de criptografia de ponta-a-ponta e armazenamento seguro;
- O ambiente virtual de aprendizagem poderá dar suporte a autenticação via SSO (Single Sign-On), integrando-se de forma transparente ao Azure Active Directory da CONTRATANTE. Essa integração deverá possibilitar que os usuários realizem o acesso utilizando suas credenciais institucionais, promovendo segurança, facilidade de acesso e gestão centralizada de identidades;
- Prestar suporte de manutenção, após a disponibilização do serviço de hospedagem de conteúdo de cursos e configuração da ferramenta de LMS (e-Learning);
- Manutenção preventiva e corretiva do LMS, garantindo suporte técnico e monitoramento diário;
- Manutenção evolutiva, garantindo correções e atualizações contínuas conforme as necessidades da CONTRATANTE;
- Manutenção adaptativa para ajustes decorrentes de mudanças externas, como alterações na legislação ou no ambiente operacional;
- Monitoramento ativo 24x7x365 da aplicação, promovendo ações corretivas para garantir disponibilidade de 99,8% para acesso dos usuários ao ambiente virtual.

Sustentabilidade

4.3. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, deverão ser atendidos os seguintes requisitos, em conformidade com o art. 25 da Lei nº 14.133/2021 e com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

- 4.3.1. utilização de datacenters com certificações ambientais reconhecidas;
- 4.3.2. políticas de eficiência energética e de uso racional de recursos tecnológicos;
- 4.3.3. práticas de acessibilidade digital, em conformidade com a LBI e normas correlatas;
- 4.3.4. priorização do uso de softwares e recursos que reduzam a necessidade de impressões físicas.

Indicação de marcas ou modelos

4.4 Não haverá indicação de marca ou modelo específico, admitindo-se qualquer solução de mercado que atenda integralmente às especificações técnicas previstas neste Termo de Referência, sendo vedada qualquer restrição que limite a competitividade, exceto nas hipóteses autorizadas pelo art. 41 da Lei nº 14.133/2021.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.5. Não se identificam, até o momento, restrições a marcas ou fornecedores, inexistindo vedação de contratação de produtos específicos.

Da exigência de amostra

4.6. Não será exigida a apresentação de amostra, tendo em vista que a solução contratada consiste em serviço de software na modalidade SaaS (Software as a Service). O atendimento às especificações será verificado por meio de Prova de Conceito (POC) em ambiente de testes controlado, com dados fornecidos pela CONTRATANTE, abrangendo funcionalidades essenciais. O resultado deverá ser formalizado em relatório circunstanciado pela equipe técnica de fiscalização, servindo como base para a homologação e aceitação da solução.

Da exigência de carta de solidariedade

4.7. Não será exigida carta de solidariedade do fabricante, visto que a contratação não envolve fornecimento de hardware ou produtos físicos, mas sim serviço de software em nuvem com suporte técnico próprio do fornecedor.

Subcontratação

4.8. Será admitida a subcontratação parcial de atividades acessórias, desde que previamente autorizada pela Administração, mediante análise de pertinência e comprovação de capacidade técnica da subcontratada.

4.9. Não será admitida a subcontratação de atividades que constituam o objeto central da contratação, em especial:

- o desenvolvimento e produção dos cursos;
- a gestão acadêmica e pedagógica;
- a disponibilização, manutenção e suporte da plataforma SaaS.

4.10. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica que possua vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da CONTRATANTE ou de órgão integrante do Sistema Confea/Crea, nos termos da legislação aplicável.

Garantia da contratação

4.11. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar, considerando que:

- 4.11.1. O objeto trata de serviço tecnológico prestado de forma contínua;
- 4.11.2. A forma de execução não demanda fornecimento de bens ou obras com riscos elevados de inadimplemento;
- 4.11.3. As condições de fiscalização contratual já oferecem segurança suficiente para a Administração.

Reserva de cotas para microempresas e empresas de pequeno porte:

4.12. Na presente contratação não será aplicada a reserva de cotas para ME/EPP, tendo em vista que o objeto é indivisível, consistindo na prestação integrada de serviços de tecnologia educacional (plataforma SaaS, produção de cursos, gestão administrativo-acadêmica e de portfólio, suporte e manutenção). Dessa forma, não é possível o fracionamento em lotes ou parcelas autônomas, o que inviabiliza a reserva de cota de até 25%, nos termos do art. 8º, §4º, do Decreto nº 8.538/2015 e do art. 4º, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

Margem de Preferência

4.13. O objeto da contratação não se enquadra em hipóteses de margem de preferência previstas em normas específicas, por se tratar de serviço de software em nuvem (SaaS).

Requisitos de segurança da informação e LGPD

4.14. A CONTRATADA atuará, para fins da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), como operadora, cabendo a CONTRATANTE o papel de controlador. A CONTRATADA deverá:

- a) designar ponto focal para privacidade (DPO ou equivalente) e atender às orientações da CONTRATANTE;
- b) manter criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso por perfil, trilhas de auditoria e segregação lógica de dados;
- c) notificar a CONTRATANTE sobre incidente de segurança com dados pessoais em até 48 (quarenta e oito) horas da ciência, com relatório preliminar e plano de remediação;
- d) disponibilizar APIs/documentação para integração e garantir padrões abertos de interoperabilidade (ex.: SCORM 1.2/2004, LTI 1.3, xAPI);
- e) observar backups regulares e plano de continuidade/recuperação, conforme parâmetros do SLA anexo.

Propriedade intelectual e uso de marcas

4.15. Todos os artefatos, conteúdos e materiais desenvolvidos no âmbito da contratação (textos, roteiros, ilustrações, vídeos, SCORM, avaliações, layouts e manuais) terão seus direitos patrimoniais cedidos a CONTRATANTE de forma integral, definitiva e sem ônus adicional, nos termos do art. 111 da Lei nº 14.133/2021, preservados os direitos morais do autor, vedada a reutilização pela CONTRATADA sem anuência da CONTRATANTE. Materiais de terceiros só poderão ser utilizados com licenças compatíveis e comprovação de regularidade. O AVA operará em marca branca (white label), permitindo uso das identidades visuais da CONTRATANTE.

Exigências de habilitação e justificativa das qualificações técnica e econômico-financeira

4.16 As exigências de qualificação técnica e de qualificação econômico-financeira a serem previstas no instrumento convocatório terão por finalidade exclusiva assegurar que a futura CONTRATADA detenha capacidade técnica, operacional e econômico-financeira compatível com a complexidade da presente contratação, em observância ao disposto no art. 67 da Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas aplicáveis.

4.17 Considerando que o objeto desta contratação consiste na implantação e operação de Solução Integrada de Educação Continuada de Âmbito Nacional, em modelo Ensino a Distância (EaD), com disponibilização, manutenção, gestão e suporte de Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) na modalidade SaaS, desenvolvimento e produção de cursos livres, gestão acadêmica e de portfólio, migração de dados e observância obrigatória à LGPD, à LBI, às normas de segurança da informação e de acessibilidade digital, mostra-se indispensável que as licitantes demonstrem experiência prévia e capacidade de suportar, de forma contínua, os encargos decorrentes da execução contratual.

4.18. A qualificação técnica terá por objetivo comprovar que a licitante já executou, em condições satisfatórias, serviços de natureza semelhante, em termos de escopo, porte e complexidade, notadamente quanto a: operação de plataforma de ensino a distância em nuvem, em larga escala; desenvolvimento e gestão de conteúdos educacionais digitais; migração de dados e conteúdos acadêmicos; atendimento a requisitos de segurança da informação e proteção de dados; suporte técnico e acadêmico contínuo; e geração de relatórios gerenciais e indicadores de gestão. As exigências serão dimensionadas de forma objetiva, vedadas exigências meramente formais ou desproporcionais que não guardem relação direta com o objeto contratado.

4.19. A qualificação econômico-financeira terá por finalidade atestar a saúde econômico-financeira da licitante e sua capacidade de suportar os encargos decorrentes da implantação e operação da solução integrada durante toda a vigência contratual, mitigando riscos de interrupção ou descontinuidade da prestação dos serviços, sem, contudo, restringir indevidamente a competitividade. Serão requeridos apenas documentos e indicadores estritamente necessários para aferir tal capacidade, em consonância com a legislação vigente.

4.20. As exigências de habilitação aqui referidas guardam relação direta e proporcional com o objeto e com os riscos identificados no Estudo Técnico Preliminar e na matriz de riscos, notadamente aqueles relacionados à continuidade da prestação dos serviços de educação continuada, à integridade e confidencialidade dos dados tratados, à observância das normas de acessibilidade e à necessidade de uniformização das práticas no âmbito do Sistema Confea/Crea. Tais exigências visam, ainda, atender às recomendações do Tribunal de Contas da União quanto à padronização, à mitigação de riscos e ao fortalecimento da atuação orientativa dos conselhos profissionais.

4.21. Em síntese, as exigências de qualificação técnica e econômico-financeira a serem estabelecidas no edital: (i) decorrem diretamente da natureza e da complexidade da solução integrada pretendida; (ii) são necessárias à adequada execução contratual, à proteção do interesse público e à segurança dos usuários; e (iii) serão fixadas em patamar estritamente compatível com o objeto, de modo a preservar a ampla competitividade entre as potenciais licitantes.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de implantação, disponibilização e Suporte

Implantação da Plataforma

5.1. A implantação da solução deverá compreender, no mínimo:

- i) ativação do serviço em nuvem;
- ii) parametrização de perfis e permissões;
- iii) customização de layout e fluxos operacionais;
- iv) homologação técnica de implantação (teste de aceite) em ambiente de homologação controlado, tomando por baseline os critérios e roteiros validados na POC (Item 1.2), abrangendo funcionalidades essenciais, formalizada em relatório circunstanciado pela equipe técnica de fiscalização;
- v) entrada em produção assistida.

Disponibilidade do Serviço

5.2. Após a entrada em produção, o serviço deverá permanecer disponível de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com garantia de níveis de serviço estabelecidos no Anexo I - Acordo de Nível de Serviço - SLA, integrante deste Termo de Referência. Além da disponibilidade do AVA, a execução contratual deverá assegurar a entrega, sob demanda, de cursos livres previamente aprovados pela CONTRATANTE, observada a obrigatoriedade de aditivação com recursos de Inteligência Artificial (IA).

Comunicação de Atrasos

5.3. Caso haja impossibilidade de cumprimento dos prazos pactuados para implantação, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias — salvo motivo de força maior — apresentando justificativa fundamentada. Situações excepcionais deverão ser informadas com a maior antecedência possível, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Cronograma de implantação

5.4. O cronograma detalhado de implantação será apresentado pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, para aprovação pela CONTRATANTE. Alterações deverão ser formalmente justificadas e submetidas à aprovação.

Manutenção, atualização e evolução

5.5. O objeto contempla manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa da solução durante todo o prazo contratual, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, incluindo correções de falhas, melhorias de performance e adequações legais e regulatórias.

5.6. O suporte técnico deverá ser prestado em língua portuguesa, em regime de atendimento remoto, com as seguintes condições:

- a) Disponibilidade de segunda a sexta, das 8h às 18h e sábado, das 8h às 14h , exceto feriados nacionais
- b) início do atendimento em até 2 (duas) horas a partir do registro do chamado;
- c) tempo máximo de resolução dos chamados, conforme classificação:
 - Prioridade Crítica: até 4h;
 - Prioridade Alta (serviços críticos/essenciais): até 24h;
 - Prioridade Média (serviços de apoio): até 48h;
 - Prioridade Baixa: até 62h.

Atualizações

5.7. As atualizações da solução deverão ser fornecidas automaticamente pela CONTRATADA, abrangendo melhorias de performance, correções de falhas e adequações legais e regulatórias, sem custos adicionais.

Continuidade do serviço

5.8. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) da solução, medida mensalmente, conforme parâmetros do Anexo I - Acordo de Nível de Serviço - SLA.

5.9. Em caso de falha ou indisponibilidade, o tempo máximo para início da recuperação do serviço será observado conforme classificação do incidente (crítico, alto, médio ou baixo), em conformidade com os prazos do item 5.6.

5.10. A interrupção superior a 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, sem justificativa aceita, autoriza a CONTRATANTE a adotar providências emergenciais, incluindo a contratação de serviço alternativo, sem prejuízo da aplicação de sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.11. Ao término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá:

- a) garantir a exportação e a entrega a CONTRATANTE de todos os dados, registros e conteúdos armazenados na plataforma, em formatos abertos e interoperáveis (ex.: CSV, JSON, SCORM, MP4, PDF), em conformidade com o art. 9º, II, da IN SEGES nº 58/2022, com a Lei nº 14.133/2021 e com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- b) assegurar a migração assistida dos dados e conteúdos, caso seja necessária a contratação de solução substituta, até a completa validação da operação plena da nova plataforma;
- c) manter suporte técnico pelo período mínimo de 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato, de modo a viabilizar a transição segura e ininterrupta das atividades educacionais;
- d) realizar a eliminação segura e definitiva de eventuais cópias residuais de dados pessoais sob sua guarda, após a conclusão da migração e conforme orientações da CONTRATANTE, em estrita observância à LGPD e às políticas internas de segurança da informação.

Execução das Tipologias Educacionais

5.12. A execução dos cursos observará as tipologias previstas no Item 4 deste Termo de Referência, ressalvada a tipologia *in company*, que terá as seguintes condições específicas:

- a) reprodução na plataforma de conteúdos gravados ou transmitidos pelos Creas, cabendo à CONTRATADA apenas a disponibilização /incorporação dos materiais recebidos pela CONTRATANTE ou seus parceiros no AVA, assegurando acessibilidade, rastreabilidade e consolidação dos indicadores;
- b) eventos presenciais promovidos exclusivamente pela CONTRATANTE, cuja gravação e/ou transmissão ficará sob responsabilidade da CONTRATADA, com posterior disponibilização no AVA.

5.12.1. Para dimensionamento da execução das tipologias educacionais, toma-se como referência a experiência do Crea-SP, Regional que apresenta a maior oferta de cursos no âmbito do Programa Capacita e que já realizou contratação análoga, contemplando tanto a oferta de cursos quanto a utilização de plataforma de aprendizagem em modalidade SaaS (AVA).

No referido Regional, foram promovidas, nos anos de 2024 e 2025, mais de 80 capacitações em diferentes tipologias, totalizando aproximadamente 472 horas de formação. As cargas horárias praticadas variaram, a título exemplificativo, entre 2h e 30h, abrangendo desde cursos de curta duração até trilhas de aprendizagem mais extensas, sem que tal referência implique em qualquer limitação às cargas horárias a serem adotadas no âmbito desta contratação.

Esse quantitativo de referência será utilizado como base para a presente contratação, assegurando parâmetros realistas e compatíveis com a maior experiência consolidada no Sistema Confea/Crea.

Governança e acompanhamento da execução

5.13. A execução da solução observará modelo de governança pactuado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, assegurando alinhamento permanente das entregas com as necessidades do Programa de Educação Continuada.

5.14. Será realizada reunião técnica inicial após a assinatura do contrato, destinada a alinhar procedimentos operacionais e acadêmicos, identificar demandas prioritárias e elaborar o Plano de Execução e Cronograma Anual, com previsão de cursos, trilhas e demais tipologias a serem produzidos.

5.15. O Plano de Execução e Cronograma Anual terá caráter dinâmico, sujeito a revisões periódicas, mediante reuniões de acompanhamento em periodicidade semanal, destinadas a:

- a) monitorar o cumprimento do cronograma;
- b) validar conteúdos, temas e cargas horárias;
- c) deliberar sobre ajustes necessários ou demandas emergenciais;
- d) registrar encaminhamentos em ata ou relatório consolidado.

5.16. O atendimento de cada demanda específica será precedido da emissão de Ordem de Serviço acompanhada de Projeto Executivo elaborado pela CONTRATADA, sendo vedada a execução de serviços sem a prévia aprovação da CONTRATANTE.

5.17. A execução dos serviços deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), garantindo a proteção da informação, a acessibilidade digital e a plena inclusão de pessoas com deficiência nos cursos e na utilização da plataforma tecnológica.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Execução e responsabilidade

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

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

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

6.4. A CONTRATANTE poderá convocar o preposto da CONTRATADA para adoção de providências cabíveis.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a CONTRATANTE poderá convocar representante da CONTRATADA para reunião inicial (*kick-off*) a fim de apresentar o plano de fiscalização, contendo: obrigações contratuais, mecanismos de fiscalização, estratégias de execução do objeto, método de aferição de resultados (incluindo o SLA), sanções aplicáveis e o plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver.

6.5.1. O primeiro entregável da contratação será o Plano de Execução do Serviço, a ser elaborado pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. Esse plano deverá contemplar cronograma físico-financeiro, diretrizes técnico-operacionais e pedagógicas, indicadores de acompanhamento e detalhamento das fases de execução, em conformidade com as condições estabelecidas no Termo de Referência. O documento deverá ser validado pela CONTRATANTE em reunião de governança, constituindo referência para o acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

Preposto

6.6. A CONTRATADA deverá designar formalmente preposto no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado. O preposto deverá ter autonomia para representar a empresa em reuniões e tratativas formais.

6.7. A CONTRATADA não necessitará manter preposto no local da CONTRATANTE, por se tratar de serviço prestado em nuvem, devendo assegurar atendimento remoto e tempestivo para todas as comunicações oficiais e operacionais.

6.8. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

Rotinas de Fiscalização

6.9. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por gestor e fiscais designados em portaria, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico acompanhará a execução para assegurar o atendimento das condições pactuadas, especialmente quanto às entregas educacionais (cursos livres sob demanda, gestão administrativo-pedagógica e de portfólio) e às entregas tecnológicas (SaaS e SLA), abrangendo desde a fase de implantação até a reversibilidade final.

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento todas as ocorrências relacionadas à execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou defeitos observados.

6.12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução, determinando prazo para a adequação.

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que sejam tomadas as providências necessárias.

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nos prazos previstos, o fiscal técnico comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

6.16. A fiscalização técnica abrangerá, no mínimo:

6.16.1. Verificação das entregas educacionais, compreendendo: (a) cursos livres produzidos conforme Plano de Execução aprovado, observadas as unidades de medição previstas neste Termo de Referência; (b) gestão acadêmico-administrativa e de portfólio; (c) relatórios gerenciais; e (d) certificação digital emitida na plataforma em nome da CONTRATANTE.

6.16.1-A. verificação da entrega dos recursos de Inteligência Artificial (IA) previstos em cada Projeto Executivo (ex.: mapas mentais, resumos, quizzes, simuladores), assegurando a aditivação obrigatória dos cursos livres;

6.16.2. acompanhamento da homologação técnica de implantação (teste de aceite) em ambiente de homologação controlado, tomando como baseline os critérios e evidências aprovados na POC do pregão, com emissão de relatório circunstanciado sobre a conformidade das funcionalidades contratadas;

6.16.3. validação da migração de conteúdos e dados legados, assegurando integridade, usabilidade e segurança dos registros transferidos;

6.16.4. verificação do SaaS quanto à disponibilidade, desempenho, segurança, acessibilidade e funcionalidades contratadas;

6.16.5. aferição do SLA, considerando disponibilidade mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) ao mês e tempos de resposta por criticidade (crítica: até 4h; alta: até 24h; média: até 48h; baixa: até 62h), aferidos com base em relatórios automáticos do sistema, logs de uso, histórico de atualizações e evidências técnicas deverão ser auditáveis;

6.16.6. validação da faixa de usuários ativos aplicável ao período, conforme regra do Item 1 (tabela e nota explicativa).

6.17. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE e terceiros por quaisquer irregularidades, ainda que decorrentes de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou emprego de material inadequado.

6.18. As disposições deste Termo de Referência não excluem o disposto em normas complementares aplicáveis.

Fiscalização Administrativa

6.19. Compete ao gestor do contrato:

6.19.1. coordenar o processo de acompanhamento e fiscalização, mantendo atualizado o histórico de gerenciamento (ordens de serviço, ocorrências, alterações e prorrogações);

6.19.2. acompanhar registros e relatórios dos fiscais, informando à autoridade superior ocorrências que ultrapassem sua competência;

6.19.3. verificar a manutenção das condições de habilitação e a regularidade para pagamento;

6.19.4. emitir documento comprobatório da avaliação dos fiscais (técnico e administrativo), com menção a desempenho, indicadores, eventuais glosas e penalidades;

6.19.5. adotar providências para processos de responsabilização e aplicação de sanções, quando cabíveis, conforme a Lei nº 14.133/2021 e este Termo de Referência;

6.19.6. elaborar relatório final sobre a consecução dos objetivos da contratação;

6.19.7. encaminhar ao setor de contratos a documentação para liquidação e pagamento, nos valores aferidos pela fiscalização;

6.19.8. receber e encaminhar, de imediato, comunicações formais sobre possíveis descumprimentos contratuais.6.20. A fiscalização administrativa verificará, no mínimo:

6.20.1. conformidade das parcelas mensais relativas às obrigações de execução continuada (gestão administrativo-acadêmica e SaaS, com a respectiva faixa de usuários ativos aplicável) e das parcelas decorrentes de entregáveis específicos (implantação, cursos livres e migração), conforme regime de execução previsto neste Termo de Referência;

6.20.2. aplicação de glosas quando houver descumprimento de SLA ou entregas parciais, conforme regras do contrato e da Lei nº 14.133 /2021;

6.20.3. integridade dos relatórios mensais da CONTRATADA, contendo: (i) quantitativos de cursos ofertados, matrículas e concluintes; (ii) indicadores acadêmicos e administrativos; (iii) chamados e tempos de solução; (iv) disponibilidade do sistema; (v) atualizações e melhorias aplicadas.

Gestor do Contrato

6.21. Cabe ao gestor do contrato:

6.21.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.21.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.21.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.21.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.21.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.21.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.21.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

6.22. Para os períodos de diminuição excepcional e temporária de trabalho, inclusive em razão de recesso de fim de ano, o gestor avaliará a conveniência e oportunidade de elaboração de escalas de revezamento dos trabalhadores, comunicando a todas as unidades sobre a possibilidade e os requisitos para concessão (artigo 11 da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024).

Governança e comunicação

6.23. A CONTRATANTE designará Gestor do Contrato e Fiscais (técnico e administrativo), que responderão pela fiscalização e acompanhamento da execução. A CONTRATADA deverá indicar Gerente de Conta e líder técnico como interlocutores formais.

6.24. Serão realizadas reuniões de acompanhamento mensais (operacionais) e trimestrais (de governança), com elaboração de atas, contendo responsáveis, prazos e planos de ação definidos, quando aplicável.

6.25. A CONTRATADA deverá entregar Relatório Mensal de Desempenho até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, contendo, no mínimo:

6.25.1. indicadores de SLA;

6.25.2. disponibilidade da plataforma;

6.25.3. chamados por criticidade e tempos de solução;

6.25.4. atualizações aplicadas;

6.25.5. dados de uso e indicadores acadêmicos (matrículas, concluintes, evasão, NPS/CSAT).

6.26. Todas as comunicações relevantes deverão tramitar pelo SEI ou meio eletrônico oficial indicado pela CONTRATANTE, com ciência do Gestor do Contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), constante do Anexo I – Acordo de Nível de Serviço (SLA), que define indicadores, metas, relatórios e critérios de glosa, sem prejuízo do disposto nesta seção.

7.2. Será indicada retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

7.2.1. não produziu os resultados acordados,

7.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas;

7.2.3. não cumpriu o SLA de disponibilidade, desempenho e suporte, nos termos deste Termo de Referência e do Anexo I – Acordo de Nível de Serviço - SLA e.

7.2.4. deixou de entregar cursos livres com os recursos de Inteligência Artificial (IA) previstos nos Projetos Executivos aprovados.

7.3. A utilização do IMR não impede a aplicação de outros mecanismos de avaliação da prestação dos serviços.

7.4. O pagamento será efetuado conforme o regime de execução por empreitada por preço unitário, nos termos do item 9.6 deste Termo de Referência, observadas as unidades de medição e os critérios definidos no Anexo II – Instrumento de Medição de Resultados (IMR), ficando cada parcela condicionada à efetiva execução e atesto pela fiscalização contratual.

I – Os serviços de caráter continuado (gestão administrativo-acadêmica e disponibilização do AVA em nuvem) serão remunerados por unidade mensal efetivamente executada e atestada.

II – O serviço de implantação e customização será remunerado por unidade de serviço concluído, mediante aceite formal.

III – Os serviços sob demanda (produção de cursos e migração de dados) serão remunerados por unidades efetivamente executadas e atestadas pela fiscalização contratual.

7.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios, em consonância com a planilha do Item 1:

7.5.1. Cursos produzidos/executados: pagamento por curso livre entregue e homologado, mediante relatório técnico contendo o Projeto Executivo aprovado, materiais disponibilizados, acessibilidade assegurada e oferta realizada (quando aplicável). Os relatórios deverão incluir taxas de matrícula, conclusão, evasão, engajamento, desempenho e NPS. O aceite e o pagamento ficam condicionados também à comprovação da entrega dos recursos de IA previstos no Projeto Executivo (mapas mentais, resumos, quizzes, simuladores ou equivalentes).

7.5.2. Gestão administrativo-acadêmica e de portfólio: pagamento mensal, mediante atesto, condicionado à entrega de relatório consolidado das atividades (coordenação, secretaria acadêmica, registros de matrícula, evasão, conclusão e certificação), incluindo os indicadores acadêmicos definidos no item 4.1.

7.5.3. Plataforma SaaS (AVA em nuvem): pagamento mensal por faixa de usuários ativos efetivamente aferida no período, conforme Nota Explicativa do Item 1, mediante atesto e relatório validado pela fiscalização, abrangendo logs de uso, incidentes registrados, tempos de resposta e histórico de atualizações da plataforma.

7.5.4. Implantação, customização: pagamento único por entregável concluído, com aceite da fiscalização, incluindo parametrização, testes de consistência, relatório de integridade dos dados migrados e validação formal da operação plena.

7.5.5. Migração de legados: pagamento por unidade migrada, correspondente a cada Conselho Regional, totalizando 27 (vinte e sete) unidades. Cada migração compreenderá usuários, cursos e históricos acadêmicos, com reconciliação, testes de consistência e relatório de integridade, observando formatos interoperáveis (SCORM/xAPI, CSV/JSON). O aceite e o pagamento estarão condicionados à validação formal da CONTRATANTE.

Nota: As estimativas de demanda poderão variar ao longo da execução contratual, sendo os pagamentos sempre vinculados às unidades efetivamente executadas, observados os limites do valor máximo estimado da contratação e a disponibilidade orçamentária.

Recebimento provisório e definitivo

7.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelos fiscais técnico e administrativo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, mediante termos detalhados que atestem o cumprimento das exigências contratuais.

7.7. O prazo de recebimento provisório contará da data do protocolo da Nota Fiscal/Fatura, acompanhada da documentação comprobatória das entregas (relatórios, evidências, produtos).

7.8. O fiscal técnico realizará o recebimento provisório mediante termo detalhado que comprove as entregas educacionais e tecnológicas, inclusive o cumprimento das metas do SLA, logs de sistema, incidentes resolvidos, atualizações aplicadas e indicadores acadêmicos e administrativos.

7.9. O fiscal administrativo realizará o recebimento provisório mediante termo detalhado que comprove a conformidade documental e financeira.

7.10. Para efeito de faturamento, considerar-se-ão as unidades de medição previstas neste Termo de Referência e no Anexo II - Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e Critérios de Pagamento, compreendendo:

I – unidade mensal executada (gestão administrativo-acadêmica e SaaS);

II – unidade de serviço concluído (implantação e customização);

III – unidade executada sob demanda (cursos e migração).

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias após o recebimento provisório, mediante termo detalhado expedido por servidor ou comissão designada, com base nos relatórios de fiscalização.

7.12. Serviços em desacordo com este Termo de Referência poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

Critérios de glosa e descontos automáticos

7.13. O descumprimento dos níveis de serviço ensejará aplicação imediata de glosas, conforme critérios estabelecidos no Anexo I – Acordo de Nível de Serviço - SLA.

7.14. Se menos de 80% (oitenta por cento) dos chamados forem atendidos dentro dos prazos de resolução, aplicar-se-á desconto automático de 20% (vinte por cento) sobre o valor da fatura mensal.

7.15. São excluídos os decorrentes de motivos alheios à Contratada, desde que fundamentadamente justificados pela Contratada e considerados pertinentes pela Contratante.

7.16. As glosas previstas neste item não excluem a aplicação de multas e sanções administrativas do Item 8.

Liquidação e pagamento

7.17. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.18. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis após a liquidação, por ordem bancária em conta indicada pela CONTRATADA, sendo considerada como data do pagamento aquela em que constar a emissão da ordem bancária.

7.19. Quando do pagamento, serão aplicadas as retenções tributárias previstas na legislação. Independentemente do percentual indicado em planilha, serão retidos na fonte os percentuais legais vigentes.

7.20. A ME/EPP optante pelo Simples Nacional não sofrerá retenção dos tributos abrangidos, mediante comprovação formal do enquadramento (LC nº 123/2006).

7.21. Não haverá antecipação de pagamento.

Forma de pagamento

7.22. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

7.24.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.25. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Correção monetária por atraso de pagamento

7.26. No caso de atraso de pagamento imputável à CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente, entre o termo final do prazo de pagamento e a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE) ou índice oficial substituto definido em legislação superveniente.

Reajuste

7.27. Os preços contratados são fixos e irremovíveis por 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado que fundamentou a presente contratação, conforme consolidado no Anexo I do Estudo Técnico Preliminar – Documento de Formalização da Pesquisa de Preços e da Estimativa do Valor da Contratação.

7.28. Após a anualidade, aplicar-se-á reajuste anual pelo IPCA/IBGE, por apostilamento, exclusivamente para obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, observada como data-base a data do orçamento estimado.

7.29. Na hipótese de extinção ou indisponibilidade do índice, será adotado o índice oficial substituto definido em legislação superveniente; na ausência de previsão legal, as partes elegerão novo índice oficial por termo aditivo.

7.30. Reajustes subsequentes observarão interregno mínimo de 1 (um) ano a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

Cessão de Crédito

7.31. Cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE e termo aditivo; sujeitam-se à verificação de regularidade do cessionário e não alteram a responsabilidade da CONTRATADA pela execução do objeto nem as cláusulas de glosa, multas e demais prerrogativas públicas.

Disposições não aplicáveis

7.32. Ficam não aplicáveis a este contrato as rotinas de conta-depósito vinculada e de pagamento pelo fato gerador, por não se tratar de contratação com mão de obra em dedicação exclusiva nas dependências do CONTRATANTE.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA 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. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- i) descumprir metas de desempenho estabelecidas no Anexo I – Acordo de Nível de Serviço – SLA;
- j) descumprir obrigações relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e às normas de segurança da informação previstas neste Termo de Referência.
- k) deixar de apresentar, no prazo ou forma devida, Projetos Executivos para cursos livres demandados pela CONTRATANTE, ou descumprir as condições aprovadas nesses Projetos;
- l) deixar de entregar cursos livres com os recursos de Inteligência Artificial (IA) previstos no respectivo Projeto Executivo.

8.2. Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

8.2.1. Advertência, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

8.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

8.2.4. Multa:

8.2.4.1. Moratória – atraso na execução ou entrega do objeto (alínea “d”): 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor da parcela inadimplida, limitada a 10% (dez por cento) do valor dessa parcela.

8.2.4.2. Compensatória – infrações das alíneas “e” a “h”: 5% (cinco por cento) do valor total da contratação.

8.2.4.3. Compensatória – inexecução total do contrato (alínea “c”): 10% (dez por cento) do valor total da contratação.

8.2.4.4. Compensatória – inexecução parcial grave (alínea “b”): 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

8.2.4.5. Compensatória – descumprimento relevante de prazos (alínea “d”): 2% (dois por cento) do valor da parcela inadimplida.

8.2.4.6. Compensatória – inexecução parcial (alínea “a”): 2% (dois por cento) do valor da parcela inadimplida.

8.2.4.6.1. Multas específicas de execução tecnológica e pedagógica:

a) atraso injustificado na implantação da plataforma: 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, sobre o valor da implantação, limitado a 10% dessa parcela;

b) não atendimento dos prazos de recuperação de incidentes (SLA):

- crítica: multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço;
- alta: multa de 4% (quatro por cento) do valor mensal do serviço;
- média: multa de 3% (três por cento) do valor mensal do serviço;
- baixa: multa de 2% (dois por cento) do valor mensal do serviço;

c) reincidência em falhas de SLA ou indisponibilidade superior a 24 (vinte e quatro) horas: multa de 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço;

d) descumprimento das obrigações de LGPD e segurança da informação: multa de 20% (vinte por cento) do valor mensal do serviço;

e) não entrega ou entrega incompleta dos recursos de Inteligência Artificial (IA) previstos para cursos livres: multa de 5% (cinco por cento) do valor unitário da hora de curso correspondente.

8.3. As glosas automáticas previstas no Item 7 e no Anexo I – Acordo de Nível de Serviço – SLA não afastam a aplicação das sanções previstas neste item, nem a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE.

8.4. As glosas automáticas poderão ser aplicadas de forma concomitante às multas aqui previstas, quando caracterizada infração contratual. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

8.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente.

8.7. A multa aplicada deverá ser recolhida administrativamente pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da comunicação formal expedida pela CONTRATANTE.

8.7.1. O não recolhimento no prazo estabelecido autoriza a Administração a promover a compensação automática com créditos devidos à CONTRATADA, a dedução sobre a eventual garantia contratual ou a cobrança judicial, conforme o caso.

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

8.8.1. Para a garantia da ampla defesa e do contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

8.8.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4. os danos que dela provierem para o CONTRATANTE; e

8.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

8.11. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência 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.

8.12. A 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.

8.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.13. 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 nº 14.133, de 2021.

8.14. Os débitos da CONTRATADA 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 nº 26, de 13 de abril de 2022.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio de Pregão Eletrônico, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto nº 10.024/2019.

9.2. O critério de julgamento será o de menor preço apurado pela soma dos valores unitários estimados, conforme planilha do Item 1 deste Termo de Referência, observados como parâmetros de aceitabilidade.

9.2.1. A etapa competitiva ocorrerá por lances sucessivos. Encerrada a disputa e classificada a proposta de menor preço, o licitante provisoriamente vencedor será convocado para a realização da Prova de Conceito (POC), em ambiente de testes controlado pela CONTRATANTE.

9.2.2. A Prova de Conceito (POC) terá caráter eliminatório e deverá demonstrar, em ambiente de testes controlado pela CONTRATANTE, o atendimento integral aos requisitos técnicos, funcionais e pedagógicos mínimos previstos neste Termo de Referência e em seus anexos, em especial o Anexo IV – Roteiro de Análise da POC, que disciplinará a metodologia, os critérios de verificação e a forma de registro das evidências.

9.2.3. O não atendimento de qualquer requisito essencial implicará a desclassificação da proposta, com a convocação do licitante subsequente, observada a ordem de classificação, repetindo-se o procedimento até a aprovação da POC.

9.2.4. A exigência de Prova de Conceito (POC) fundamenta-se na natureza tecnológica, integrada e de elevada criticidade institucional da solução pretendida, que envolve, simultaneamente:

I – disponibilização e operação de Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) em nuvem (SaaS), com requisitos de disponibilidade, desempenho e segurança;

II – gestão administrativo-acadêmica integrada;

III – produção de cursos livres com aditivação obrigatória por recursos de Inteligência Artificial (IA);

IV – migração de dados legados provenientes de múltiplos Conselhos Regionais;

V – observância à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e às normas de acessibilidade digital.

Considerando que a aferição exclusivamente documental da proposta não é suficiente para comprovar a aderência funcional, a interoperabilidade e a efetiva integração entre os módulos da solução, a Prova de Conceito constitui mecanismo de mitigação de risco tecnológico e institucional relevante.

A realização da POC visa assegurar a seleção da proposta mais vantajosa e tecnicamente exequível, em consonância com os princípios da eficiência, da economicidade e da prevenção de riscos contratuais, evitando a contratação de solução que, embora formalmente aderente em documentação, não demonstre desempenho real compatível com as necessidades institucionais.

A POC será aplicada exclusivamente ao licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, com critérios objetivos e previamente definidos, não configurando etapa de desenvolvimento gratuito ou customização adicional, mas instrumento de validação técnica da solução ofertada.

A medida encontra amparo no art. 17, §3º, e no art. 41, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, que autorizam a adoção de mecanismos objetivos de verificação da conformidade da proposta, bem como no art. 29 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022.

9.3. Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços manifestamente inexequíveis ou que não demonstrem viabilidade técnica e econômico-financeira. Para fins de análise objetiva de exequibilidade, a Administração poderá considerar, entre outros elementos:

I – Planilha de composição prevista no item 9.8, com custos diretos e indiretos compatíveis com o escopo (mão de obra-chave, infraestrutura em nuvem/armazenamento/banda, licenças, tributos/encargos e margens);

II – Coerência entre o preço global e os volumes/medições definidos neste TR e no Anexo II - Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e Critérios de Pagamento;

III – Histórico/porte operacional declarado (itens 9.14 a 9.18) frente às metas/indicadores do Anexo I – Acordo de Nível de Serviço – SLA.

Forma de fornecimento

9.4. O fornecimento do objeto será de natureza continuada para os serviços de serviços de plataforma SaaS (AVA) e gestão administrativo-acadêmica e de portfólio, exigindo disponibilização ininterrupta, manutenção, atualização e suporte durante todo o período contratual.

9.5. A execução da solução abrangerá também os serviços de implantação, customização, migração e suporte, bem como a execução sob demanda de cursos livres, observadas as condições previstas neste Termo de Referência e no Anexo I – Acordo de Nível de Serviço – SLA.

Regime de Execução

9.6. O regime de execução da presente contratação será o de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII, da Lei nº 14.133/2021.

9.6.1. A adoção desse regime decorre da natureza mensurável das entregas previstas, ainda que parte delas possua periodicidade mensal estimada. Para fins de execução contratual:

I – Os serviços de caráter continuado e recorrente, compreendendo:

- gestão administrativo-acadêmica e de portfólio (coordenação acadêmica, curadoria e secretaria acadêmica);
- disponibilização, manutenção, gestão e suporte do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) em nuvem (SaaS);

serão remunerados por unidade mensal efetivamente executada e atestada pela fiscalização contratual, não havendo pagamento antecipado ou desvinculado da prestação dos serviços.

II – O serviço de implantação e customização do AVA será remunerado por unidade de serviço concluído, mediante aceite formal.

III – Os serviços sob demanda, compreendendo:

- desenvolvimento e produção de cursos livres com uso de recursos de IA;
- migração de dados e conteúdos para o AVA;

serão remunerados por unidades efetivamente executadas, conforme quantitativos realizados e devidamente atestados.

A opção pelo regime de empreitada por preço unitário assegura:

- proporcionalidade entre execução e pagamento;
- mitigação de riscos decorrentes de variações quantitativas;
- compatibilidade com a implantação gradual e escalável da solução;
- aderência ao princípio da economicidade.

9.6.2. As medições e os pagamentos observarão as unidades de medida e critérios definidos no Anexo II - Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e Critérios de Pagamento, assegurada a rastreabilidade entre unidade executada, relatório de aceite e evidências operacionais.

Critérios de aceitabilidade de preços

9.7. Serão aceitas apenas propostas iguais ou inferiores aos valores unitários e globais estimados na planilha constante do Item 1.

9.7.1. O aceite das entregas e a liberação dos pagamentos ficam condicionados ao cumprimento dos indicadores e metas previstos no Anexo I – Acordo de Nível de Serviço - SLA e à aferição mensal conforme Anexo II - Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e Critérios de Pagamento, sem prejuízo das glosas, sanções e demais medidas cabíveis.

9.7.2. Propostas com preço global ou unitário inferior a 70% da mediana das propostas válidas poderão ter sua exequibilidade analisada pela Administração, mediante apresentação de memoriais e comprovações adicionais, sob pena de desclassificação.

9.8. A CONTRATANTE poderá solicitar, ao licitante melhor classificado, planilha de composição de custos e formação de preços para comprovação da exequibilidade, sob pena de desclassificação, contemplando, no mínimo:

I – Custos diretos (equipe mínima exigida/horas dedicadas por perfil; produção e revisão de cursos; suporte/atendimento);

II – Custos de infraestrutura (computação em nuvem, armazenamento, tráfego/streaming, monitoramento, backup/DR);

III – Licenças e serviços de terceiros eventualmente necessários;

IV – Encargos e tributos incidentes.

A planilha deverá evidenciar premissas de volume e parâmetros de medição aderentes ao TR, ao Anexo I – Acordo de Nível de Serviço - SLA e ao Anexo II - Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e Critérios de Pagamento.

9.8.1. Para o componente SaaS/AVA, a planilha deverá explicitar premissas de consumo de nuvem (vCPU/RAM, armazenamento médio mensal, transferência de dados/streaming, backup/DR com RPO/RTO), mecanismos de escalabilidade e segurança, e custos associados por faixa de usuários ativos, coerentes com o Anexo I – Acordo de Nível de SerSLA.

9.9. Serão desclassificadas propostas inexequíveis ou que não comprovem a viabilidade econômico-financeira dos preços ofertados.

Exigências de habilitação

9.10. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

9.11. Habilitação jurídica

a) Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

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

d) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

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

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

i) Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

j) Quando aplicável, ato de autorização legal específica para exercício da atividade objeto da contratação.

9.12. Habilitação fiscal, social e trabalhista

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários

federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

f) Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

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

9.13. Qualificação Econômico-Financeira

a) certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, comprovando:

- Liquidez Geral (LG) > 1
- Liquidez Corrente (LC) > 1
- Solvência Geral (SG) > 1

Fórmulas:

- $LG = (AC + RLP) / (PC + PNC)$
- $LC = AC / PC$
- $SG = AT / (PC + PNC)$

Onde AC=Ativo Circulante; RLP=Realizável a Longo Prazo; PC=Passivo Circulante; PNC=Passivo Não Circulante; AT=Ativo Total)

c) Caso os índices sejam 1, exigência de patrimônio líquido mínimo de até 10% do valor total estimado da contratação;

d) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

e) Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

f) Declaração assinada por contador habilitado atestando os índices econômicos.

Qualificação Técnica

9.14. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.14.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

- a) plataforma tecnológica SaaS para EAD com operação em escala compatível com esta contratação, incluindo SSO e APIs documentadas;
- b) execução de cursos livres em AVA, com certificação digital contendo QR Code e URL pública de validação;
- c) acessibilidade aderente a WCAG 2.1 ou superior;

d) entrega de cursos com recursos de IA aditivos integrados ao processo de aprendizagem (p. ex., mapas mentais, resumos automáticos, quizzes, simuladores ou funcionalidades equivalentes).

9.15. Contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 3 (três) anos do fornecedor na prestação de serviços de plataforma tecnológica SaaS para educação a distância (EAD), em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.

9.16. Contrato(s) que comprove(m) a execução, pelo fornecedor, de serviços envolvendo, no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade de usuários ativos projetada para esta contratação, equivalente a aproximadamente 12.800 (doze mil e oitocentos) usuários ativos, nos termos da fundamentação constante do Item 2 deste Termo de Referência; ou contrato(s) que comprove(m) a execução de solução SaaS em escala equivalente ou superior à do objeto deste Termo de Referência.

9.17. Contrato(s) que comprovem a entrega de serviços correlatos, tais como: suporte técnico em língua portuguesa, manutenção corretiva/evolutiva, atualizações automáticas, administrativo-acadêmica e de portfólio e certificação digital.

9.18. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

9.19. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.20. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

9.21. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.22. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.23. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

9.24. Declaração de que o fornecedor possui ou instalará escritório no território nacional, o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.

9.24.1. A Administração poderá realizar diligências junto às referências apresentadas (contratos/atestados), solicitar ambientes de visualização controlada e/ou evidências operacionais adicionais para confirmação de porte e aderência técnica, nos termos do art. 64 da Lei nº 14.133/2021.

Qualificação Técnico-Profissional

9.25. Apresentação do(s) profissional(is) abaixo indicado(s), devidamente registrado(s) no conselho profissional competente, detentor(es) de atestado(s) de responsabilidade técnica por execução de serviço(s) de características semelhantes ao objeto desta contratação:

9.26. Para o(a) profissional responsável pela coordenação administrativo-acadêmica e de portfólio, comprovação de experiência em:

- a) desenvolvimento, gestão ou avaliação de cursos em ambiente virtual de aprendizagem (EAD);
- b) elaboração ou acompanhamento de projetos instrucionais de cursos livres;
- c) coordenação de equipe multidisciplinar de tutores, conteudistas ou especialistas em educação a distância.

9.27. Para o(a) profissional responsável pela coordenação tecnológica, comprovação de experiência em:

- a) implantação, administração ou suporte de plataforma SaaS de ensino a distância;
- b) integração de sistemas institucionais com AVA (ex.: SSO, Azure AD, webservices);
- c) monitoramento de indicadores de disponibilidade, desempenho, segurança da informação e acessibilidade digital.

9.28. Profissional responsável por tecnologias educacionais/IA: experiência comprovada na implementação de recursos de IA educacional em AVA (p. ex., mecanismos de geração/gestão de mapas mentais, resumos, quizzes, simuladores ou tutoria virtual), assegurando alinhamento a LGPD e às diretrizes da CONTRATANTE.

9.29. Os profissionais acima indicados deverão participar efetivamente da execução contratual, sendo admitida sua substituição apenas por profissionais de experiência equivalente ou superior, mediante aprovação formal da CONTRATANTE (§ 6º do art. 67 da Lei nº 14.133 /2021).

9.30. O fornecedor deverá apresentar relação dos compromissos assumidos e pendentes de cumprimento pelos profissionais indicados, de modo a comprovar a sua disponibilidade para a execução do contrato, conforme modelo constante do Anexo III - Declaração de Disponibilidade.

9.31. Não serão admitidos atestados de responsabilidade técnica de profissionais que, na forma de regulamento, tenham dado causa à aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do caput do art. 156 da Lei n.º 14.133, de 2021, em decorrência de orientação proposta, de prescrição técnica ou de qualquer ato profissional de sua responsabilidade.

9.32. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

Disposições gerais sobre habilitação

9.33. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.34. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

9.35. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.36. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.37. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

9.38. Para a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.38.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição, e a comprovação de que integram a **área de ação** da cooperativa, nos termos do seu estatuto (arts. 4º, XI, e 21, I, da Lei nº 5.764/1971);

9.38.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.38.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.38.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.38.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

9.38.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

9.38.6.1. ata de fundação;

9.38.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

9.38.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

9.38.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

9.38.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

9.38.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

9.38.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, que representa o valor máximo aceitável para fins de julgamento das propostas, é de R\$ 6.142.352,93 (seis milhões cento e quarenta e dois mil e trezentos e cinquenta e dois reais e noventa e três centavos), conforme consolidado no Anexo I do Estudo Técnico Preliminar – Documento de Formalização da Pesquisa de Preços e da Estimativa do Valor da Contratação, integrante do presente processo administrativo e elaborado em conformidade com os arts. 3º, 5º e 6º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021.

10.1.1. A estimativa foi estruturada com base em pesquisa direta de mercado realizada junto a fornecedores com atuação comprovada no segmento de soluções educacionais integradas, precedida de consultas preliminares a bases públicas de contratações, conforme detalhamento constante do Anexo I.

10.1.2. O e-mail-convite foi encaminhado pela Gerência de Inovação e Transformação em 10 de outubro de 2025, solicitando o envio de propostas comerciais até o dia 15 de outubro de 2025, acompanhado da versão atualizada do Termo de Referência e da planilha-modelo de cotação.

10.1.2-A. As empresas consultadas foram selecionadas com base em levantamento de mercado prévio realizado pela Gerência de Inovação e Transformação, considerando a atuação comprovada no segmento de educação digital e gestão acadêmica em ambiente virtual. Foram priorizados fornecedores com soluções já operacionais e reconhecidas, que atendem instituições públicas e privadas de grande porte, bem como organizações previamente identificadas em consultas técnicas e em bases de referência do setor, como ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) e plataformas de cursos livres em nuvem. A escolha das empresas buscou assegurar ampla representatividade técnica e diversidade de modelos de negócio, contemplando tanto provedores de SaaS educacional quanto empresas integradoras e produtoras de conteúdo, de modo a permitir comparação realista de custos e escopos.

10.1.3. Foram consultadas as seguintes empresas: Eduvem Soluções em Informática Ltda, FB Uni Online Ltda, Instituto Inad, Engineme Soluções Tecnológicas Ltda e Canais Start Tecnologia Educacional Ltda. Entre estas, duas apresentaram propostas válidas dentro do prazo (Eduvem e FB Uni Online), enquanto as demais não encaminharam resposta formal.

10.1.4. Os valores totais apresentados variaram entre R\$ 5.781.205,85 e R\$ 6.503.500,00, todos para vigência de 24 (vinte e quatro) meses, conforme quadro comparativo a seguir.

Fornecedor	CNPJ	Escopo resumido	Vigência (meses)	Valor total (R\$)
FB Uni Online Ltda	38.352.733/0001-68	Implantação e customização do AVA, gestão acadêmica, produção de cursos com IA e suporte SaaS	24	5.781.205,85
Eduvem Soluções em Informática Ltda	36.710.055/0001-32	Plataforma EAD (SaaS), produção de cursos, migração e suporte	24	6.503.500,00
Instituto Inad	[ajustar CNPJ real]	Solução completa (SaaS + produção + suporte + migração)	24	–
Engineme Soluções Tecnológicas Ltda	[sem retorno]	–	–	–
Canais Start Tecnologia Educacional Ltda	[sem retorno]	–	–	–

Nota: Os valores totais apresentados consideram o cenário correspondente à faixa superior de usuários ativos do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), adotado como referência para definição do valor máximo aceitável da contratação, conforme memória de cálculo constante do Anexo I do Estudo Técnico Preliminar.

10.1.5. definição do valor estimado da contratação foi realizada mediante adoção da média aritmética simples dos valores globais apresentados nas propostas válidas, nos termos do art. 6º, §1º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021, precedida de análise crítica quanto à aderência técnica, compatibilidade de escopo e coerência dos valores unitários, observada a hipótese excepcional prevista no §5º do referido dispositivo.

10.1.5.1. O valor estimado global da contratação é de R\$ 6.142.352,93 (seis milhões, cento e quarenta e dois mil, trezentos e cinquenta e dois reais e noventa e três centavos), constituindo o teto máximo de aceitabilidade para fins de julgamento das propostas, conforme metodologia consolidada no Anexo I do Estudo Técnico Preliminar.

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratada, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

10.3. O valor estimado ora indicado servirá como referência de aceitabilidade para o julgamento das propostas, admitindo-se preços inferiores em razão da competitividade do certame.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos consignados no Orçamento Geral da União, alocados no âmbito do Confea.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação orçamentária, de responsabilidade da Gerência de Inovação e Tecnologia – GIT:

- I) Gestão/unidade: Gerência de Inovação e Transformação
- II) Centro de Custos: 3.2.02 - ADM Atividades de Suporte Administrativo
- III) Elemento de despesa: 6.2.2.1.1.01.04.04.002 - Serviços de Assessoria e Consultoria

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da respectiva Lei Orçamentária e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. As informações contidas neste Termo de Referência têm caráter público e integram o processo licitatório, observado o disposto na Lei nº 14.133/2021 e normas correlatas.

12.2. Eventuais omissões ou dúvidas na interpretação deste Termo de Referência deverão ser resolvidas pela CONTRATANTE, observando-se, em qualquer caso, a legislação vigente aplicável.

12.3. Este Termo de Referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação – EPC, nos termos do art. 18 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 81/2022, e servirá de base para a instrução do processo licitatório e integra o respectivo edital.

12 de fevereiro de 2026.

Identificação e assinatura do servidor (ou equipe) responsável

Equipe de Planejamento da Contratação – EPC

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

Não será utilizado instrumento substitutivo.

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

ANEXO II

TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA[A1]

Por meio deste instrumento, (*identificar o Contratado*) declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no *Edital OU Aviso de Contratação Direta*, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere o *Pregão/Concorrência/Dispensa Eletrônica* nº...../20....., bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, de de 20..... .

(Nome e Cargo do Representante Legal)

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

LUANA MATOS DE CARVALHO

Membro da equipe de planejamento da contratação - demandante



Assinou eletronicamente em 13/02/2026 às 17:48:50.

PEDRO KIYOSHI NAKANO

Membro da equipe de planejamento da contratação - técnico



Assinou eletronicamente em 19/02/2026 às 11:55:11.

DIONI PATRICIA ALVES DOS SANTOS

Membro da equipe de planejamento da contratação - administrativo



Assinou eletronicamente em 19/02/2026 às 10:12:21.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Anexo III - Modelo de Declaracao de Disponibilidade de Profissionais.odt (8.22 KB)
- Anexo II - AnexoIV_RoteiroDeAnaliseDaPOC.docx (36.34 KB)
- Anexo III - Anexo I - Acordo de Nivel de Servico - SLA.pdf (91.01 KB)
- Anexo IV - Anexo II - SLA e IMR.pdf (141.91 KB)

ANEXO I

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) integra o Termo de Referência e estabelece os indicadores de desempenho, metas, formas de aferição e penalidades aplicáveis à CONTRATADA na execução dos serviços objeto da contratação.

O cumprimento das metas aqui estabelecidas é condição para o aceite das entregas e para a liberação dos pagamentos mensais, observadas as disposições dos itens 5 (Condições de execução), 7 (Critérios de medição e pagamento) e 8 (Infrações e sanções) deste Termo de Referência.

1. Indicadores, Metas e Penalidades

Indicador de Serviço	Meta	Forma de Aferição	Periodicidade	Penalidade por Descumprimento
Adequação visual do AVA	100% das alterações decorrentes de atualização no Guia de Estilo – Identidade Padrão de Comunicação Digital do Sistema Confea/Creas ou no Manual de Identidade Visual implementadas em até 10 (dez) dias úteis após notificação formal	Relatório de verificação da área de comunicação do Confea confrontando o AVA com as diretrizes vigentes	Sempre que houver alteração oficial	Glosa de 5% sobre o valor da parcela mensal por ocorrência, até a devida adequação
Acessibilidade digital	Conformidade com padrões WCAG 2.1 nível AA	Relatório técnico + testes de usabilidade	Anual	Determinação de correção em até 30 dias; descumprimento enseja sanções contratuais
Atualizações corretivas e evolutivas	Aplicação sem ônus e sem interrupção superior a 2h	Relatório da contratada + aceite do Confea	Trimestral	Determinação de correção; reincidência gera glosa de 5% do valor mensal por ocorrência

Atendimento de chamados críticos fora do horário de suporte	Início de atendimento em até 4h, mesmo fora do expediente	Registro de chamados no sistema de help desk + relatório de atendimento	Por ocorrência	Desconto de 10% no valor da parcela mensal em caso de descumprimento
Atendimento de suporte técnico	Suporte disponível segunda a sábado, das 8h às 20h (8x6) , exceto feriados nacionais	Relatórios do sistema de help desk	Mensal	Advertência formal; reincidência gera glosa de 5% da parcela mensal por ocorrência
Chamado não solucionado	100% dos chamados devem ser solucionados	Relatórios do sistema de chamados	Mensal	Desconto de 30% sobre a parcela mensal dos serviços continuados + possibilidade de rescisão contratual unilateral pelo Confea
Conformidade com LGPD e política de segurança da informação	100% de aderência	Auditorias e relatórios técnicos	Anual	Determinação de correção imediata; descumprimento enseja sanções contratuais
Cumprimento da meta de chamados	≥ 80% dos chamados atendidos dentro dos prazos definidos	Relatórios do sistema de chamados	Mensal	Desconto de 20% no valor da parcela mensal se a meta não for atingida
Disponibilidade da plataforma	≥ 99,5% mensal	Relatórios automáticos do sistema + logs de monitoramento	Mensal	Glosa proporcional ao valor da parcela mensal da , conforme percentual de indisponibilidade excedente
Início de atendimento	≤ 2h úteis após abertura do chamado, dentro do horário de suporte	Registro de chamados no sistema de help desk e relatório de atendimento	Por ocorrência	Advertência formal; reincidência gera glosa de 5% no valor mensal
Tempo de resolução – incidentes críticos	≤ 4h úteis após abertura do chamado	Registros do sistema de chamados + relatório técnico	Por ocorrência	Desconto de 10% no valor da parcela mensal em caso de descumprimento

Tempo de resolução – incidentes de prioridade alta	Até 24h (problemas que impedem ou comprometem áreas primárias)	Registros do sistema de chamados + relatório técnico	Por ocorrência	Desconto de 10% no valor da parcela mensal em caso de descumprimento
Tempo de resolução – incidentes de prioridade média	Até 48h (problemas que afetam áreas secundárias ou parcialmente áreas primárias)	Registro de chamados no sistema de help desk e relatório de atendimento	Por ocorrência	Desconto de 5% no valor da parcela mensal em caso de descumprimento
Tempo de resolução – incidentes de baixa prioridade	≤ 62 horas úteis	Registro de chamados no sistema de help desk e relatório de atendimento	Por ocorrência	Advertência formal; reincidência gera desconto de 2% no valor da parcela mensal

2. Critérios de Glosa Automática

2.1. O não cumprimento da meta de disponibilidade da plataforma implicará aplicação de glosa automática, conforme percentuais abaixo:

- Disponibilidade mensal < 99,5% a ≥ 99,0% → glosa de **5%**;
- < 99,0% a ≥ 98,5% → glosa de **10%**;
- < 98,5% a ≥ 98,0% → glosa de **20%**;
- < 98,0% → glosa de **30%**;
- Indisponibilidade contínua superior a 24h → além da glosa aplicável, incidirão sanções contratuais.

2.2. Prazos de resolução de chamados

- Descumprimento de prazos de resolução gera aplicação imediata das penalidades previstas na tabela do item 1.
- Se menos de 80% dos chamados forem atendidos dentro do prazo → desconto adicional de **20%** no valor da parcela mensal.
- Se algum chamado não for solucionado → desconto adicional de **30%** no valor da parcela mensal, além da possibilidade de rescisão contratual unilateral pelo Confea.

2.3. A reincidência em falhas de SLA por três meses consecutivos ou cinco meses alternados em um período de 12 meses poderá ensejar aplicação de penalidades mais gravosas, inclusive suspensão ou declaração de inidoneidade, nos termos do item 8 do Termo de Referência e da Lei nº 14.133/2021.

ANEXO II

PLANILHA DE AFERIÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

(Acordo de Nível de Serviço - SLA e Instrumento de Medição de Resultado – IMR)

1. Disposições Gerais

O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) integra o Termo de Referência e, para todos os fins, constitui também o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), estabelecendo indicadores de desempenho, metas, critérios objetivos de aferição, unidades de medição e parâmetros de glosa aplicáveis à CONTRATADA na execução dos serviços objeto da contratação.

Este Anexo fundamenta o regime de execução por empreitada por preço unitário previsto no item 9.6 do Termo de Referência, servindo como base objetiva para:

- aferição da execução;
- atesto da fiscalização;
- aplicação de glosas;
- liquidação da despesa;
- liberação de pagamento.

Para fins de pagamento, cada parcela estará condicionada à comprovação da unidade de medição efetivamente executada e validada pela fiscalização técnica e administrativa.

2. Unidades de Medição e Critérios de Pagamento

2.1 Estrutura Geral de Medição

Item	Serviço	Unidade de Medição	Periodicidade	Evidências Exigidas	Forma de Pagamento
1	Gestão administrativo-acadêmica e de portfólio	Unidade mensal executada	Mensal	Relatório consolidado das atividades (coordenação, secretaria acadêmica,	Pagamento mensal após atesto

				registros de matrícula, evasão, conclusão, certificação e atualização de portfólio), validado pela fiscalização técnica e administrativa.	
2	Plataforma AVA em nuvem (SaaS)	Unidade mensal por faixa de usuários ativos	Mensal	Relatório validado pela fiscalização contendo logs de uso, incidentes registrados, tempos de resposta e histórico de atualizações da plataforma.	Pagamento mensal após atesto
3	Implantação e customização	Unidade de serviço concluído	Evento único	Relatório circunstanciado da fiscalização técnica atestando parametrização concluída, testes de consistência, integridade dos dados migrados e validação formal da	Pagamento único por entregável

				operação plena.	
4	Produção de cursos livres com IA	Unidade de curso entregue e homologado	Sob demanda	Plano instrucional; materiais disponibilizados (incluindo recursos produzidos com apoio de inteligência artificial aditiva, sob curadoria humana); acessibilidade assegurada; relatório com taxas de matrícula, conclusão, evasão, engajamento, desempenho e NPS, conforme indicadores do Anexo I – SLA.	Pagamento por hora de curso homologado
5	Migração de dados	Unidade migrada (por Conselho Regional)	Sob demanda	Integridade dos dados migrados e validação formal da operação plena.	Pagamento por unidade migrada

2.2 Da Vedação ao Fracionamento Indevido

Fica vedado o fracionamento artificial de entregáveis ou a subdivisão indevida de unidades de medição com o objetivo de antecipar pagamentos ou alterar a sistemática contratual prevista neste Anexo.

3. Regras Específicas de Aferição

3.1 Serviços de Caráter Continuado

Consideram-se serviços continuados:

- Gestão administrativo-acadêmica
- Disponibilização e operação do AVA em nuvem (SaaS)

O pagamento ocorrerá por unidade mensal executada, desde que:

- haja entrega do relatório mensal até o 5º dia útil;
- estejam comprovados os indicadores previstos;
- o SLA tenha sido observado;
- não haja ocorrência impeditiva registrada pela fiscalização.

3.2 Serviços por Entregável Concluído

Consideram-se entregáveis específicos:

- Implantação e customização
- Produção de cursos livres
- Migração de dados

O pagamento ocorrerá exclusivamente após:

- validação formal pela fiscalização;
- emissão de termo de aceite;
- comprovação das evidências técnicas exigidas;
- inexistência de pendências técnicas.

4. Critérios de Glosa e Redução Proporcional

4.1 Glosa em Serviços Mensais

Quando houver descumprimento de SLA ou entrega parcial:

- a glosa incidirá exclusivamente sobre a unidade mensal correspondente;
- não atingirá entregáveis já homologados;

- será proporcional à gravidade da ocorrência.

Exemplo:

Se menos de 80% dos chamados forem atendidos no prazo → desconto automático de 20% sobre a parcela mensal do SaaS.

4.2 Glosa em Entregáveis

Caso um curso ou migração apresente inconformidade:

- o pagamento ficará suspenso até regularização;
- poderá haver rejeição total do entregável;
- não haverá pagamento parcial sem aceite formal.

5. Limite Financeiro e Vinculação ao Valor Estimado

Os pagamentos observarão sempre:

- as unidades efetivamente executadas;
- os valores unitários máximos definidos na planilha do Item 1 do TR;
- o limite global estimado da contratação.

A presente sistemática não gera obrigação de execução integral do valor estimado, ficando os pagamentos condicionados às demandas efetivamente realizadas e às medições validadas.

6. Segurança Jurídica

A utilização deste IMR:

- não exclui a aplicação de penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021;
- não impede aplicação de multas administrativas;
- não substitui a responsabilidade contratual por inadimplemento;
- assegura rastreabilidade entre unidade de medição, relatório de aceite e nota fiscal correspondente.

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS

Para fins de habilitação no Pregão Eletrônico nº ___/2025, declaramos que os profissionais abaixo relacionados, indicados para a execução do objeto contratual, possuem disponibilidade para atuar neste contrato, em conformidade com o Termo de Referência, não havendo conflito com outros compromissos assumidos.

Nome do profissional	Cargo/Função	Conselho Profissional / nº de registro	Carga horária já comprometida (h/semana)	Disponibilidade para este contrato (h/semana)

(Local e data)

Nome e assinatura do representante legal

Cargo

Razão Social da empresa

CNPJ nº _____

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS

1. Indicadores, Metas e Penalidades

O presente Roteiro tem por finalidade orientar a análise da Prova de Conceito (POC) a ser realizada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, demonstrando, em ambiente de testes controlado, a aderência da solução ofertada aos requisitos técnicos, funcionais e pedagógicos mínimos previstos no Termo de Referência e em seus anexos.

2. Natureza e caráter

A POC terá caráter **eliminatório**, devendo o fornecedor demonstrar, de forma prática, o atendimento a todos os itens considerados **essenciais**.

- **Atende** → requisito comprovado;
- **Não Atende** → requisito não comprovado, implicando reprovação;
- **Observações** → espaço para registrar evidências, prints ou comentários.

3. Roteiro de Análise

3.1. Dos Procedimentos da POC

- 3.1.3. Após aceita a oferta de menor valor, a sessão será suspensa, para que a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, possa realizar a verificação de conformidade do objeto;
- 3.1.4. O(a) Pregoeiro(a) examinará a aceitabilidade da primeira classificada, provisória, quanto ao objeto, para a comprovação do atendimento dos requisitos previstos neste Objeto Técnico;
- 3.1.5. A licitante classificada, provisoriamente, em primeiro lugar realizará a Prova de Conceito, conforme convocação oficial do Sistema Confea/Creas e Mútua;
- 3.1.6. Concluída a demonstração da proponente, a equipe técnica citada no item 3 emitirá relatório circunstanciado comprovando ou não o atendimento das especificações obrigatórias dispostas no item 1 e seus subitens, deste Objeto Técnico;

- 3.1.7. O resultado da demonstração será anotado em ata, rubricada pelos presentes e anexada ao processo de contratação;
- 3.1.8. Caso a licitante primeira classificada, provisoriamente, não atenda às especificações obrigatórias, conforme subitens anteriores, o(a) Pregoeiro(a) convocará as demais licitantes, respeitando a ordem de classificação a demonstrarem seus sistemas.

3.2. Preparação para demonstração da plataforma

- 3.2.3. Para a Prova de Conceito, a licitante deverá preparar previamente os sistemas com criação de perfis de usuários fictícios que representem a estrutura proposta pelo Confea, sendo eles: administrador, desenvolvedor, criador de cursos, instrutor, instrutor assistente e cursista.
- 3.2.4. As informações de cadastro dos usuários (Administrador, Desenvolvedor, Criador de Curso, Instrutor, Instrutor Assistente e Cursistas) deverão conter: nome, sobrenome, nome de usuário, e-mail, telefone e senha.
- 3.2.5. O critério de exame das amostras se restringe à verificação da conformidade do objeto ofertado, confrontado com as exigências técnicas expressas por parâmetros e padrão de desempenho constante no descritivo do Termo de Referência e às informações técnicas prestadas pela empresa;
- 3.2.6. Será exigida, para a verificação de conformidade, que no ato da demonstração, a licitante realize o cadastramento de informações com situações diversificadas que permitam simular as funcionalidades obrigatórias exigidas, atendendo às regras de controle de acessos estabelecidas e permitindo que todos os cadastramentos e alterações sejam visualizados;
- 3.2.7. A Verificação de Conformidade deverá atender todas as funcionalidades da especificação técnica, item 1 e seus subitens, deste Objeto Técnico;

Demonstração da plataforma	Atende	Não atende	Observações
Para a Prova de Conceito, a licitante deverá executar ações específicas, para demonstração de sua capacidade de en-			

trega de uma solução completa e aderente aos requisitos definidos pelo Confea. Essas ações são:			
Acesso à Plataforma via login;			
Criação página aleatória;			
Acesso a dashboard da escola;			
Criação de um curso;			
Acesso a tela de gestão de cursos;			
Criação de trilha de aprendizagem;			
Acesso a dashboard de curso;			
Realização de integração com ferramenta de marketing;			
Geração de aditivação de conteúdo de vídeo com Inteligência Artificial;			
Acesso à plataforma e consumo de conteúdo como cursista.			
As ações a serem realizadas devem obedecer a requisitos mínimos de atendimento, conforme apresentado nos itens que seguem.			
A demonstração de ACESSO À PLATAFORMA VIA LOGIN deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes elementos:			
Interface de login funcional, com campos de usuário (e-mail ou identificador equivalente) e senha;			
Possibilidade de login por meio de, no mínimo: credenciais tradicionais (usuário e senha) e credenciais de pelo menos duas redes sociais (google, facebook, x);			
Validação de credenciais em tempo real, com respostas claras para casos de sucesso e erro (ex.: senha incorreta, usuário inexistente etc.);			
Mecanismo de recuperação de senha, com demonstração do fluxo básico de redefinição (via e-mail ou outro canal seguro);			
A demonstração de CRIAÇÃO DE PÁGINA ALEATÓRIA deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes elementos:			
Acesso à funcionalidade de criação de página dentro da plataforma, com interface clara, responsiva e de fácil navegação;			
Possibilidade de edição da página com possibilidade de inserção de, no mínimo: textos, imagens, botões com links externos e botões com links para download de arquivos.			

Inserção de conteúdos avaliativos diretamente na página em diferentes formatos, no mínimo: questões em múltipla escolha, questões abertas com respostas em texto curto ou texto longo, questões de verdadeiro ou falso e múltipla seleção com opções em texto, imagem ou vídeo, ordenação de itens.			
Funcionalidade de criação de formulários personalizados, com possibilidade de, no mínimo: inserção de campos de identificação do usuário e avaliação com graduação em escala.			
A demonstração de ACESSO À DASHBOARD DA ESCOLA deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes elementos:			
Acesso a ambiente consolidado de visualização e gestão de dados da escola, com painel centralizado contendo informações agregadas sobre todos os cursos disponíveis na plataforma;			
Visualização da lista de cursos ativos, inativos e em construção, com informações básicas como título, data de criação, número de alunos matriculados e status geral;			
Relatórios de desempenho consolidados, com possibilidade de aplicação de filtros por curso, período, engajamento e perfil de usuário;			
Relatórios de engajamento dos usuários, com, no mínimo, indicadores de: acessos, tempo de permanência, frequência, evasão, atividade e interatividade com o conteúdo.			
Relatórios de progresso individual, com detalhamento por aluno de, no mínimo: lista de cursos em andamento, lista de cursos concluídos, lista de cursos não-iniciados, progresso porcentual por curso, data de último acesso e entregas pendentes.			
Relatórios de desempenho em avaliações, com agrupamentos por curso, tipo de questão, média geral da turma e desempenho individual por tentativa.			
Possibilidade de exportação dos dados da dashboard em formatos abertos e editáveis (ex.: CSV, XLSX, PDF);			

Geração de relatórios personalizados, com possibilidade de configuração de envio periódico automático por e-mail;			
Visualização de indicadores gráficos (barras, linhas, pizza) com interpretação visual dos principais dados de performance e engajamento;			
A demonstração de CRIAÇÃO DE UM CURSO deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes elementos:			
Possibilidade de criação do curso em ambiente de homologação, ou seja, modo rascunho/teste, sem publicação imediata, permitindo a validação interna antes de sua ativação definitiva para os usuários finais;			
Funcionalidade para reutilização de estrutura de cursos previamente construídos, permitindo duplicação ou clonagem de layout e organização de conteúdos (módulos, trilhas, avaliação, etc.);			
Possibilidade de importar conteúdos de outros cursos existentes na plataforma, com liberdade para selecionar quais elementos serão reaproveitados (ex.: apenas vídeos ou somente trilhas completas);			
Recurso de geração assistida de estrutura de curso por meio de ferramenta de Inteligência Artificial, a partir de parâmetros básicos (tema, carga horária, objetivos de aprendizagem etc.);			
Definição de categorias e subcategorias associadas ao curso, para fins de organização, filtragem e segmentação no catálogo da plataforma;			
Configuração de comunicações automatizadas por e-mail, com possibilidade de personalização dos textos e opções de agendamento de disparo dos e-mails mediante determinadas ações do usuário no curso, sendo estas ações, no mínimo: ao se inscrever no curso, ao concluir um módulo ou por tempo de inatividade.			
Funcionalidade para otimização de SEO do curso, com campos específicos para:			
Título SEO;			
Meta descrição;			
Palavras-chave;			
URL amigável;			

Possibilidade de definir o tempo de expiração do curso;			
Configuração de regras de completude de atividades, permitindo ao gestor do curso definir os critérios que indicam o progresso ou finalização, com base em, no mínimo: percentual de visualização de vídeos, acesso ou conclusão de e-books, escuta completa de áudios, participação em fóruns ou entrega de atividades.			
Acesso a tela de gestão de cursos			
Para verificar a conformidade da funcionalidade “Gestão de Cursos”, será exigido que a licitante acesse tela onde seja possível visualizar todos os cursos constantes no AVA. Na tela de visualização dos cursos, deverá constar:			
No mínimo dois cursos, identificados a partir de seu título e breve descrição;			
campo de busca nominal, filtrando cursos a partir de termos constantes nos seus respectivos títulos;			
filtros para busca de cursos a partir de categorias previamente definidas.			
Será exigido que a licitante acesse área onde seja possível visualizar todos os usuários que já emitiram certificados, identificando no mínimo: nome de usuário e curso.			
Será exigido que a licitante acesse área onde seja possível visualizar o banco completo de avaliações de aprendizagem criadas para todos os cursos.			
Será exigido que a licitante acesse área onde seja possível visualizar o banco completo de pesquisas de satisfação criadas para todos os cursos.			
Criação de trilha de aprendizagem			
Para verificar a conformidade da funcionalidade “Criação de Trilhas de Aprendizagem”, será exigido que a licitante acesse seção do AVA onde seja possível adicionar conteúdos de diferentes formatos à trilha de aprendizagem de um determinado curso. A título de demonstração, será pedido que a licitante adicione os seguintes conteúdos-exemplo a uma mesma trilha de aprendizagem:			

videoaula-exemplo de no mínimo 200 mb;			
documento-exemplo em pdf de no mínimo 30 páginas;			
áudio-exemplo em formato mp3.			
link-exemplo de vídeo do Youtube em formato embed;			
link-exemplo para videoconferência síncrona na plataforma Zoom;			
link-exemplo para videoconferência síncrona na plataforma Google Meet;			
link-exemplo para videoconferência síncrona na plataforma Microsoft Teams;			
página-exemplo de conteúdo multimídia customizável. Nessa página, a licitante deverá adicionar elementos-exemplo nos formatos:			
Texto;			
Imagem;			
Embed de link do Youtube;			
Botão de download de arquivo, com a subsequente anexação de arquivo-exemplo;			
Avaliação do conteúdo de 1 a 5;			
avaliação de aprendizagem. A licitante deverá produzir uma única avaliação-exemplo com diferentes formatos de devolutiva:			
Resposta em múltipla escolha, permitindo a adição de texto, imagens e vídeos em cada um dos itens-resposta;			
Resposta no formato “verdadeiro ou falso”;			
Resposta em forma de texto curto ou texto longo;			
Resposta na forma de arquivo anexo (onde o cursista poderá anexar um documento);			
Resposta na forma de gravação de vídeo;			
Resposta na forma de gravação de áudio;			
pesquisa de satisfação. A licitante deverá produzir uma única pesquisa-exemplo com diferentes campos:			
Resposta em múltipla escolha;			
Campo de “nome e sobrenome”			
Campo “e-mail”			
Campo “telefone para contato”			
Campo “link”			

Campo-resposta no formato “gravação de vídeo”			
Campo-resposta no formato “gravação de áudio”			
Campo avaliação de 1 a 5			
certificado de conclusão de curso, com possibilidade, através da própria plataforma ou combinando outros recursos, de customização automática do certificado para cada usuário;			
A demonstração de ACESSO À DASHBOARD DE CURSO deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes elementos			
Acesso ao painel de controle específico de cada curso, a partir da interface administrativa da plataforma, com no mínimo, as informações: nome do curso, nome do responsável pelo curso, carga horária total, quantidade total de módulos, trilhas e conteúdos, número de usuários matriculados, data de início e término (se aplicável).;			
Relatórios de progresso por aluno, com detalhamento de, no mínimo: percentual de conclusão, status (não iniciado, em andamento, concluído), tempo médio de permanência, última data de acesso e pendências;			
Relatórios de participação e engajamento gerais do curso, com, no mínimo, indicadores de: frequência, participação em avaliações e atividades interativas e interação com os conteúdos do curso.:			
Relatórios gerais de desempenho em avaliações, com, no mínimo, indicadores de: média geral, média individual por aluno, distribuição de acertos e erros por item.			
Visualização de trilhas de aprendizagem e acompanhamento da progressão dos alunos em cada trilha, com possibilidade de identificar gargalos, no mínimo: conteúdos mais abandonados ou conteúdos menos acessados;			
Exportação de relatórios em formatos abertos e editáveis (CSV, XLSX, PDF), com possibilidade de aplicação prévia de filtros e segmentações;			

Geração de relatórios personalizáveis, com possibilidade de salvamento e envio automático para responsáveis pelo curso ou gestão acadêmica;			
A demonstração de INTEGRAÇÃO COM FERRAMENTA DE MARKETING deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes elementos			
Comprovação da existência de integração nativa com ferramentas de gestão e monitoramento de acessos, no mínimo: Google Analytics, Google Tag Manager;			
Geração de aditivação de conteúdo de vídeo com Inteligência Artificial			
Para verificar a conformidade da funcionalidade “Inteligência Artificial capaz de processar conteúdos disponíveis na plataforma, como vídeo, criando outras possibilidades de aprendizado”, será exigido que a licitante demonstre como, a partir do seu portfólio de ferramentas digitais, conseguirá, a partir de um vídeo-exemplo, utilizando ferramentas de Inteligência Artificial:			
Gerar, automaticamente, transcrição do vídeo;			
Gerar divisão automática em capítulos;			
Gerar mapa mental de todo o conteúdo do vídeo, de forma que, cada item do mapa mental esteja conectado com o momento específico do vídeo;			
Gerar questionário (quiz), baseado no conteúdo do vídeo;			
Gerar material em texto (ebook) baseado no conteúdo apresentado no vídeo;			
Será pedido que a licitante demonstre que todos os itens listados em 1.a.4.1 são passíveis de edição humana.			
Após a geração de artefatos dos artefatos de aprendizagem listados em 1.a.4.1, será solicitado à licitante:			
Gerar link “embed” com novo vídeo conectado aos novos “artefatos de aprendizagem”;			
Acessar o AVA, através do perfil Instrutor;			
Inserir em na trilha de aprendizagem de um curso-exemplo o link “embed” gerado.			
Acesso à plataforma e consumo de conteúdo como cursista.			
Para verificar a conformidade da funcionalidade “Perfil de usuário Cursista”, será exigido que a licitante acesse o AVA,			

dessa vez com um perfil-exemplo de cursista. Será pedido que a licitante execute as seguintes tarefas:			
que acesse a página de acesso e efetive “login” na plataforma a partir de credenciais de um cursista-teste, acessando assim a área reservada do AVA;			
que acesse a área de edição de dados e execute as seguintes ações:			
edição dos seu nome de usuário;			
edição de nome e sobrenome;			
edição de seu próprio “avatar”;			
que acesse seção de “comunidade” e execute as seguintes ações:			
faça uma publicação na forma de texto, anexando uma imagem;			
faça uma publicação na forma de enquete;			
reaja a uma publicação-teste pré-existente;			
que acesse página de curso-teste e efetuar inscrição no mesmo;			
que acesse o conteúdo do curso-teste e:			
assista Videoaula-teste por pelo menos 10 segundos;			
acesse link para download de material em pdf, verificando, na sequência, a integridade do seu conteúdo;			
acesse conteúdo de áudio-teste em formato mp3.			
acesse conteúdo de link de vídeo-teste do Youtube;			
acesse link para videoconferência síncrona na plataforma Google Meet;			
acesse página de conteúdo customizável, interagindo com seus elementos visíveis sob orientação dos avaliadores.			
responda a uma avaliação de aprendizagem teste, de forma a atender a todos os requisitos para emissão de certificado de conclusão de curso.			
responda a uma Pesquisa de Satisfação , de forma a atender a todos os requisitos para emissão de certificado de conclusão de curso.			
solicite emissão de Certificado de Conclusão do curso;			

4. Resultado da POC

- O fornecedor será considerado aprovado se atender integralmente a todos os requisitos listados neste Anexo.
- O não atendimento de qualquer item essencial resultará na reprovação da POC e na consequente desclassificação da proposta.

5. Formalização

A análise será registrada em relatório circunstanciado elaborado pela equipe técnica da CONTRATANTE, com anexação das evidências (prints, gravações, relatórios extraídos do sistema).