



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

A **COMPANHIA DE GÁS DA BAHIA - BAHIA GÁS**, sociedade de economia mista, torna público, através do Promotor de Licitação, designado pela Portaria Nr. 006/2026, publicada no Diário Oficial do Estado da Bahia em 20 de fevereiro de 2026, que fará realizar a seguinte Licitação:

- **NÚMERO:** 0025/2026
- **PROCESSO ADMINISTRATIVO:** 7015/2025
- **CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE
- **FORMA DE FORNECIMENTO:** POR DEMANDA.
- **MODO DE DISPUTA:** ABERTO
- **MEIO:** ELETRÔNICO
- **REGÊNCIA:** Regulamento de Licitações e Contratos da BAHIA GÁS. Lei 13.303/16. Decretos Estaduais Nºs 18.470/2018 e 18.471/2018, de 29 de junho de 2018, Lei Complementar 123/2006, Protocolos ICMS 104/2009 e 26/2011 - Dispõe sobre a substituição tributária; Decreto Estadual Nº 13.967/2012.
- **PARTICIPANTE:** BAHIA GÁS.
- **QUANTITATIVO ESTIMADO:** Conforme Memorial Descritivo
- **LOCAL E DATA LIMITE PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:**

Site: <http://www.licitacoes-e.com.br>

Data e horário:

- a) Para recebimento das propostas: a partir de 22/08/2025 às 08:00.
- b) Para abertura das propostas: a partir de 15/09/2025 às 09:45.
- c) Para início da sessão pública: a partir de 15/09/2025 às 10:00.

1- OBJETO E VALOR:

1.1 - O presente Edital tem por objeto a FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE LICENCIAMENTO E SERVIÇOS PARA IMPLANTAÇÃO E SUPORTE DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) NA BAHIA GÁS, CONFORME ESPECIFICAÇÕES DESTE EDITAL E SEUS ANEXOS, PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES.

1.2 - O valor estimado para esta Licitação é sigiloso, na forma do **Art. 34 da Lei 13.303/16**.

1.3 - Os recursos financeiros necessários aos pagamentos da execução das obras e/ou serviços estão devidamente equacionados e assegurados pela BAHIA GÁS.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

2 – EXAME E/OU OBTENÇÃO DO EDITAL

2.1 - O Edital poderá ser examinado no “site” www.licitacoes-e.com.br e / ou obtido pelos interessados, nos dias úteis, de segunda à sexta-feira, em horário de expediente externo (das 09h00min às 11h00min e das 14h00min às 17h00min) a partir da data da sua publicação, no escritório da BAHIA GÁS, sito na Avenida Prof. Magalhães Neto, 1838, Edf. Civil Business. Pituba, Salvador, BA. CEP: 41.810-012.

3 – ADITAMENTOS E/OU ESCLARECIMENTOS

3.1 - O Licitante é responsável pela verificação e identificação de todos os documentos que integram este Edital. Se o Licitante encontrar discrepâncias ou omissões nestes documentos, ou ainda julgar necessárias quaisquer esclarecimentos adicionais, deverá dirigir-se à **BAHIA GÁS**, via e-mail (licitacao@bahiasgas.com.br)

3.1.1 - As solicitações de esclarecimentos deverão ser apresentadas até o 3º dia útil que anteceder a data fixada para abertura desta Licitação de forma a permitir que a Administração, diante da complexidade do objeto e da própria solicitação, possa respondê-las em tempo hábil.

3.1.2 - Quaisquer questionamentos encaminhados após o prazo estabelecido no subitem acima poderão ou não ser considerados, ficando a exclusivo critério do Comitê.

3.1.3 - A solicitação de informações por parte da empresa interessada não acarretará prorrogação da data de realização da licitação.

3.2 - Os esclarecimentos prestados a qualquer dos interessados serão disponibilizados no “site” referido no subitem 2.1, através de Ofício circular, sem identificação da origem do questionamento, ficando a cargo dos Licitantes interessados a consulta e acompanhamento das divulgações.

3.2.1 – Ultrapassada a fase de esclarecimentos, a continuidade da participação do Licitante implicará na tácita aceitação dos elementos fornecidos, pressupondo-se que os documentos são suficientemente claros e precisos para permitir a apresentação das propostas e documentos de habilitação, não cabendo, em nenhuma hipótese, direito a qualquer reivindicação posterior com base em alegações de imperfeições, omissões ou falhas nos referidos elementos.

3.2.2 – No caso de eventual divergência entre o presente Edital e seus anexos, prevalecerão as disposições do Edital.

3.3 - A BAHIA GÁS poderá emitir Aditamentos e/ou Esclarecimentos aos documentos que integram este Edital, para revisar e/ou modificar quaisquer de suas partes, observando o parágrafo único do Artigo 39 da Lei nº 13.303/16 e demais alterações posteriores.

3.4 - Os Aditamentos e/ou Esclarecimentos serão numerados cronologicamente e passam a integrar o Edital.

Obs.: É de inteira responsabilidade do Licitante acompanhar todos os atos e comunicados, referentes a este processo licitatório, sejam eles publicados no DOE/BA e/ou divulgados na internet, no endereço eletrônico: www.licitacoes-e.com.br.

4 – CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

4.1 - Poderão participar da presente Licitação as empresas brasileiras ou estrangeiras em funcionamento no país, legalmente constituídas e estabelecidas, que atendam às condições exigidas neste Edital, sendo vedada a participação em Consórcio.





EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

4.2 - É vedada a participação na Licitação, individualmente de empresas coligadas, controladas, controladoras ou, direta ou indiretamente, sob controle comum. Igualmente é vedada a participação de empresas que, na data de sua abertura, apresentem quaisquer das seguintes situações:

I - cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da **BAHIAGÁS**;

II - suspensão pela **BAHIAGÁS**;

III - declarada inidônea ou impedida de contratar pela União ou pelo Estado da Bahia, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

IV - constituída por sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, na forma dos incisos II e III anteriores;

V - cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, na forma dos incisos II e III anteriores;

VI - constituída por sócio ou cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, na forma dos incisos II e III anteriores, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VII - que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea, na forma dos incisos II e III anteriores, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VIII - em débito com o sistema da seguridade social, admitindo-se Certidão fiscal Positiva com efeitos de negativa como prova da regularidade; e

IX - enquadre-se em outra situação impeditiva prevista em política ou programa de integridade da **BAHIAGÁS**.

4.3 Aplicam-se as vedações previstas no item 4.2:

I - à contratação do próprio empregado ou dirigente da **BAHIAGÁS**, como pessoa física, bem como à participação dele em processos licitatórios, na condição de Licitante;

II - a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) dirigente da **BAHIAGÁS**;

b) empregado da **BAHIAGÁS** cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação; ou

c) autoridade do Estado da Bahia, assim entendido aqueles que exercem cargos políticos, bem como secretários de estado, diretores, superintendentes ou presidentes de órgãos ou entidades da administração pública, direta e indireta, do Estado da Bahia;

III - cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a **BAHIAGÁS** há menos de 6 (seis) meses.

4.4 - A participação na presente licitação implica e fará prova de que o Licitante:

I - conhece e concorda com todas as especificações e condições do Edital e seus anexos, com aceitação integral e irretratável de todos os seus termos, cláusulas e condições, submetendo-se às condições nele estabelecidas;

II - não tem dúvidas sobre quaisquer documentos que compõem o Edital, não podendo alegar posterior desconhecimento ou falta de recebimento de quaisquer das partes que o integram;



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

III - tem conhecimento da Lei nº 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013, comprometendo-se em não praticar qualquer dos atos lesivos à Administração Pública elencados no Art.5º, seus incisos e alíneas, seja durante o certame licitatório, seja no decorrer da execução do Contrato. Declara, ainda, para os devidos fins, estar ciente das penalidades previstas na referida legislação;

IV - Tem conhecimento do Decreto Estadual Nº 16761 de 07/06/2016 e de que a empresa vencedora deve atender ao quanto previsto no art. 429 do Decreto Lei Federal nº 5.452, de 01 de maio de 1943, no que se refere à exigência de ter aprendizes no quadro de pessoal da empresa, utilizando, preferencialmente, os estudantes indicados nos incisos I, II e III do caput do art. 19 deste decreto, que compõem o banco de dados mantido pelo SINEBAHIA; e,

V - Considerou que o Edital e seus anexos referentes a esta Licitação permitiram a elaboração de uma proposta totalmente satisfatória.

5 – REPRESENTAÇÃO E CREDENCIAMENTO

5.1 - Para acesso ao portal eletrônico onde se processará a licitação, os interessados em participar desta licitação deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis).

5.2 - O credenciamento far-se-á diretamente no site do Banco do Brasil, no sistema “Licitações-e”. O interessado poderá acessar o site www.licitacoes-e.com.br, clicar na opção “Solicitação de Credenciamento nas licitações”, preencher os formulários constantes do mesmo, imprimir o “Termo de Adesão ao Regulamento” e o “Termo de Nomeação do representante”, que, após assinados, deverão ser entregues, em qualquer agência do Banco do Brasil, que concederá chave de identificação e de senha, privativa e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

5.3 - O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal do Licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.

5.4 - O uso da senha de acesso pelo Licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à **BAHIAGÁS** a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.5 - A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

5.6 - Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, para que essa possa gozar dos benefícios previstos nos artigos 42 a 45 da referida Lei, é necessário, à época do credenciamento, acrescentar as expressões “Microempresa” ou “Empresa de Pequeno Porte” ou suas respectivas abreviações, “ME” ou “EPP”, à sua firma ou denominação, conforme o caso.

5.6.1 - Caso o Licitante já esteja cadastrado no Sistema e não constem os dados acima em sua firma ou denominação, deverá providenciar a alteração de seu cadastro no Sistema. Para tanto, deverá dirigir-se a qualquer agência do Banco do Brasil.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

5.6.2 - Caso não haja a indicação de “ME” ou “EPP”, na forma do item 5.6, os Licitantes poderão participar do procedimento licitatório, sem direito, entretanto, à fruição dos benefícios previstos no art. 42 e seguintes da Lei Complementar nº 123/2006.

5.7 - A participação nesta licitação dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limites estabelecidos.

5.8 - É recomendável que os Licitantes apresentem suas propostas com antecedência, não deixando para cadastrá-las no dia do certame. O sigilo das propostas é garantido pelo Banco do Brasil e apenas na data e horário previstos para a abertura, as propostas tornam-se publicamente conhecidas

6 – AMOSTRAS - Não de aplica;

7 - PROPOSTA DE PREÇOS

7.1 - No prazo estabelecido neste Edital, os interessados deverão encaminhar suas propostas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, seguindo-se posteriormente para a etapa de lances.

7.2. Depois da etapa de lances e negociação, a(s) proposta(s) de preço(s) da(s) Licitante(s) classificada(s) na primeira colocação em relação aos respectivos itens/lotas, deverá(ão) ser elaboradas(s) segundo o disposto no item 7.3 e enviada(s) digitalizadas, exclusivamente por e-mail, para o endereço eletrônico **licitacao@bahiaagas.com.br**, no prazo máximo de 24 horas úteis, atualizada em conformidade com os lances eventualmente ofertados, referente aos lotes/itens em que o Licitante tiver apresentado a menor proposta ou lance.

Obs: Os e-mails enviados devem conter no máximo 10 MB, para evitar falhas no recebimento pela BAHIA GÁS. Caso os arquivos ultrapassem o tamanho máximo informado, recomenda-se separar o conteúdo em mais de um e-mail.

7.3 - A documentação da Proposta de Preços, acima mencionada, deverá ser apresentada em 01 (uma) via, em formulário que contenha a identificação do Licitante, redigida com clareza em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, de forma legível, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos ou entrelinhas, com todas as suas folhas rubricadas e numeradas em ordem crescente, com data e assinatura na última folha, de quem tenha poderes para esse fim, identificando-se claramente o signatário, e deverá conter:

7.3.1 – “Proposta de Preços” (ver modelo no **ANEXO K**) contendo o prazo de validade da proposta, o qual não deverá ser inferior a 90 (noventa) dias consecutivos, contados a partir da data limite para apresentação da proposta, a qual será considerada como data de referência dos preços propostos.

7.3.1.1 - **A proposta de preços deverá conter a marca do material** e deverão ser apresentados manuais, catálogos, fichas de especificação ou páginas da internet, onde o produto ofertado seja claramente descrito em forma visual ou escrita

7.4 - Na elaboração do(s) valor(es) proposto(s) deverá ser considerado que os materiais deverão ser entregues na modalidade CIF, em local dentro do Estado da BAHIA a ser definido no Pedido de Compra.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

7.5 – Os preços apresentados deverão estar obrigatoriamente em Reais (R\$) e com duas casas decimais.

7.6 - Não serão aceitas quaisquer hipóteses que tornem os preços inconclusos, tais como indicação de preços estimados, reembolso de valores não discriminados na proposta ou menções de descontos ou acréscimos de preços ou quaisquer vantagens em relação à proposta de outro Licitante.

7.7 - Em caso de não incidência e/ou isenção de imposto, o Licitante deverá apresentar ou indicar o documento legal que determina o benefício.

7.8 - Não havendo, na proposta, indicação expressa do seu prazo de validade, este será de 90 (noventa) dias consecutivos, contados a partir da data limite para apresentação da proposta.

8 - HABILITAÇÃO

8.1 - No prazo máximo de 24 horas úteis, ou sempre que solicitado pela **BAHIAGÁS**, os Licitantes deverão encaminhar os documentos de habilitação, adiante especificados, digitalizados, para o endereço eletrônico **licitacao@bahiaagas.com.br**.

Obs: Os e-mails enviados devem conter no máximo 6 MB, para evitar falhas no recebimento pela BAHAGÁS. Caso os arquivos ultrapassem o tamanho máximo informado, recomenda-se separar o conteúdo em mais de um e-mail.

8.2 - O(s) Licitante(s) classificado(s), que não atender(em) as condições de habilitação jurídica, Regularidade com o INSS, que não possuir(em) qualificação econômico-financeira e/ou técnica e não apresentarem declaração relativa à Legislação do Menor será(ão) considerado(s) inabilitado(s), sendo convocados, na ordem de classificação, os próximos Licitantes até que seja encontrado o que comprove o cumprimento dos referidos requisitos:

8.2.1 - Habilitação Jurídica - Destinada a verificar a capacidade jurídica do Licitante de adquirir direitos e obrigações, e será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos.

8.2.1.1 - Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da emitida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, abrangendo, inclusive as contribuições sociais, na forma da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014;

8.2.1.2 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ/MF);

8.2.1.3 - Registro na Junta Comercial do domicílio ou sede do Licitante, no caso de sociedade empresária; ou

8.2.1.4 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, e respectivas alterações se houver, devidamente registrado(s) na Junta Comercial, do domicílio ou sede do Licitante. Em se tratando de sociedades por ações e sociedades empresárias que elejam seus administradores em atos apartados, deverá ser apresentada cópia da ata de reunião ou assembleia em que se deu a eleição, devidamente registrada na Junta Comercial, do domicílio ou sede do Licitante (**fica dispensada a apresentação deste documento caso já tenha apresentado em fase anterior**); ou,



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

8.2.1.5 - Inscrição do ato constitutivo, no registro competente, no caso de sociedades não empresárias, acompanhado de prova de investidura ou nomeação da diretoria em exercício.

Obs.1: - As provas de que tratam as alíneas 8.2.1.3 e 8.2.1.4 poderão ser feitas mediante apresentação de certidão simplificada expedida pela Junta Comercial. No caso de sociedades não empresárias (alínea 8.2.1.5), por certidão, em breve relatório, expedida pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas.

Obs.2: - No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, deverá ser apresentado decreto de autorização, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, conforme lei.

Obs.3: - Na habilitação jurídica, o Licitante deverá comprovar a compatibilidade do seu objeto social ou finalidade com o objeto da licitação, sob pena de inabilitação.

8.2.1.6 - Declaração de inexistência de impedimento legal para participar de licitação ou contratar com a Bahiagás” (ver modelo no **ANEXO J**), sob as penalidades cabíveis.

8.2.2 – Qualificação Técnica – Destinada a verificar a habilitação legal, quando for o caso, e a capacidade logística e operacional do Licitante para a execução do objeto da licitação, será comprovada mediante apresentação dos seguintes documentos:

8.2.2.1 - Para ambos os Lotes:

8.2.2.1.1 - Um ou mais atestado(os) emitido(os) por pessoa jurídica, de direito público ou privado, em nome do Licitante, que comprove que a empresa licitante prestou, ou tem prestado, satisfatoriamente, serviços técnicos compatíveis com o Lote, que apresentou proposta, nos últimos 5 (cinco) anos.

8.2.2.1.2 - Proposta técnica detalhada.

8.2.2.1.3 - Descrição da solução CRM.

8.2.2.2 - Para o Lote 01 – Licenciamento: o licitante deverá apresentar comprovação de ser parceira oficial da Microsoft Licensing Solutions Provider (LSP).

8.2.2.3 - Para o Lote 02 - Serviços:

8.2.2.3.1 - A licitante deverá apresentar comprovação de ser Parceiro Microsoft de Soluções para: Aplicações Empresariais; Inovação Digital e de Aplicativos; e Dados e IA.

8.2.2.3.2 - Apresentar Política de privacidade e segurança dos dados.

8.2.2.3.3 - Apresentar Termo de Compromisso de atendimento aos termos da LGPD.

8.2.2.3.4 - Cronograma detalhado de implantação.

8.2.2.3.5 - Currículos dos profissionais que farão parte da equipe de implantação.

8.2.2.3.6 - Os empregados da licitante que atuarão no projeto devem possuir certificações Microsoft para as ferramentas contratadas.

8.2.3 – Qualificação Econômico-Financeira - A qualificação econômica e financeira, destinada a avaliar a capacidade econômico-financeira do Licitante para assumir os compromissos relacionados ao objeto da licitação, será comprovada mediante apresentação dos seguintes documentos:

EDITAL DE LICITAÇÃO **Nº 0025/2026**

8.2.3.1 - Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do Licitante, demonstrando que o Grau de Avaliação mínimo será 3 (três), conforme disposto no **ANEXO G – “Qualificação Econômico-Financeira”**, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados pelo IGPM, “pro rata tempore”, quando encerrados a mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta apresentados na forma a seguir, conforme o caso:

a) **Sociedades Empresárias** → Acompanhado de cópia dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário, autenticado pela Junta Comercial do domicílio ou sede do Licitante;

b) **Sociedade por Ações** → Publicação no Diário Oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede do Licitante, e em jornal de grande circulação, editado na localidade em que está situada a sede do Licitante, conforme o caput do art. 279 e o parágrafo 5º da Lei nº 6.404/76 e comprovação de autenticação pelo Órgão do Registro do Comércio do domicílio ou sede do Licitante;

c) **Sociedades Simples** → Acompanhado de cópia dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário, registrado no Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas.

8.2.3.2 - As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar Demonstrações Contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativos ao período de sua existência, obedecidos os aspectos legais e formais de sua elaboração.

NOTA: A legislação atual permite a entrega do Recibo do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), do exercício anterior, até 31 de Julho de cada ano.

8.2.3.3 - Comprovação, à data de apresentação das propostas, de **patrimônio líquido** de 10% (dez por cento) do valor proposto ao final da etapa de lances na forma da lei, admitida a sua atualização com base no INPC do IBGE, permitindo-se, na hipótese de licitação por lotes, a demonstração da qualificação individualizada para cada lote de interesse da proponente. Neste caso, ofertando a Licitante proposta para mais de um lote, o patrimônio líquido exigido será a resultante da soma de tantos quantos forem os lotes ofertados.

8.2.3.4 - Certidão Negativa de falência e concordata / recuperação judicial, emitida pelo Cartório distribuidor da sede do Licitante, com data de expedição inferior a 90 (noventa) dias, da data de apresentação dos Documentos de Habilitação e das Propostas, caso no documento não conste o prazo de validade.

8.2.3.4.1 - Empresas em recuperação judicial poderão participar da presente Licitação, desde que, para tanto, comprovem mediante a apresentação de certidão judicial específica, o seu regular cumprimento.

8.2.4 - Documentação Relativa à Legislação do Menor

8.2.4.1 - Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, em atendimento ao disposto no Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal. Esta “Declaração Sobre Uso de Mão de Obra Infantil” (ver modelo no **Anexo I**) deverá estar contida na documentação de habilitação.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

8.2.5 - Disposições Gerais de Habilitação

8.2.5.1 – Não se aplica.

8.2.5.2 - As Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) deverão apresentar toda documentação exigida durante o procedimento licitatório.

8.2.5.2.1 - A Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) declarada vencedora da Licitação terá prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for publicado o resultado do certame licitatório, prorrogável por igual período, a critério da **BAHIAGÁS**, para regularização de sua situação fiscal, se for o caso, devendo apresentar as certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa que comprovem a regularidade de sua situação fiscal, sob pena de aplicação do disposto no § 2º do Art. 43 da Lei Complementar nº 123/06.

8.2.5.3 - O Licitante é responsável pelas informações prestadas, sendo motivo de inabilitação a constatação de informações falsas ou que não reflitam a realidade dos fatos e, ainda, quando a **BAHIAGÁS** venha a tomar conhecimento de fato anterior ou posterior à abertura deste Edital de licitação que desabone a idoneidade do Licitante, ou qualquer outro que contrarie as disposições contidas neste Edital.

8.2.5.4 - A validade das certidões relativas à comprovação da Regularidade Fiscal e da Qualificação Econômico-Financeira corresponderá ao prazo fixado nos próprios documentos. Caso as mesmas não contenham expressamente o prazo de validade, fica estabelecido o prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua expedição, ressalvada a hipótese de o Licitante comprovar que o documento tem prazo de validade superior ou inferior, mediante juntada de norma legal pertinente.

8.2.5.5 - Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos, bem como não serão recebidos documentos e propostas enviados por e-mail, ressalvados os casos de sanamento de falha facultado pelo Comitê.

8.2.5.6 - Em benefício da ampla competitividade, bem como em observância aos princípios da eficiência, da isonomia, da probidade administrativa, entre outros, poderá a **BAHIAGÁS**, na hipótese do Licitante não apresentar ou apresentar documentação vencida, e esta seja emitida pela internet, consultar a regularidade do Licitante no sítio oficial do órgão emissor da documentação, anexando aos autos do processo licitatório o respectivo comprovante.

8.2.5.7 – Esta possibilidade será utilizada pela **BAHIAGÁS** quando não acarretar, ao seu exclusivo critério, prejuízo para o procedimento do certame e desde que não haja impedimento de acesso à internet ou do sítio oficial do órgão emissor, não podendo os Licitantes se utilizarem desta possibilidade como justificativa para não apresentarem dos documentos exigidos no Edital.

9 - PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

9.1 - FASE INICIAL

9.1.1 - A partir do horário previsto no preâmbulo para início da sessão pública do certame, terá lugar a divulgação das propostas de preços recebidas e em perfeita consonância com as especificações e condições estabelecidas no Edital, as quais serão ordenadas para a etapa de lances.

9.1.2 - Iniciada a sessão pública do certame, não cabe desistência da proposta.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

9.2 - ETAPA COMPETITIVA DE LANCES ELETRÔNICOS

9.2.1 - Aberta a etapa competitiva, os Licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

9.2.2 - Os Licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos, estabelecidas no Edital convocatório.

9.2.3 - O Licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.

9.2.4 - O sistema eletrônico rejeitará automaticamente os lances cujos valores forem superiores ao último lance anteriormente registrado no sistema e aceito.

9.2.5 - Não serão registrados, para o mesmo item, 02 (dois) ou mais lances de mesmo valor prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

9.2.6 - Não se aplica.

9.2.7 - Durante o transcurso da sessão pública, os Licitantes serão informados, em tempo real, dos seus respectivos últimos lances registrados no sistema, do menor lance registrado, bem como da ordem de classificação. O sistema não identificará os autores dos lances registrados.

9.2.8 - A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema aos Licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

9.2.9 - Alternativamente ao disposto no item anterior, e com justificativa do Promotor registrada em ata, o encerramento antecipado da sessão pública poderá ocorrer por sua decisão, quando transcorrido o tempo mínimo de 50% (cinquenta por cento) do previsto inicialmente no Edital para a sessão de lances, mediante o encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequente transcurso do prazo de até 30 (trinta) minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances.

9.2.10 - No caso da adoção do rito previsto no item anterior, encerrada a etapa competitiva, o Promotor poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao Licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, bem assim decidir sua aceitação.

9.2.11 - Havendo apenas uma oferta, esta poderá ser aceita, desde que atenda todas as condições deste Edital e seu preço seja compatível com o valor estimado para a contratação e dentro da realidade do mercado.

9.2.12 - O Promotor anunciará, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor, a proposta que, em consonância com as especificações contidas neste Edital, apresentou o menor preço.

9.2.13 - Na licitação será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte. Entende-se por empate, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

empresas de pequeno porte, sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

9.2.14 - Para efeito do disposto no item 9.2.13 deste Edital, ocorrendo empate, proceder-se-á da seguinte forma:

a) A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada mais vantajosa, situação em que esta nova proposta será considerada a melhor porposta para o certame.

b) Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da letra “a” deste item, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do item 9.2.13 deste Edital, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) No caso de equivalência dos valores apresentados pela microempresa ou empresa de pequeno porte que se encontrar no intervalo estabelecido pelo item 9.2.13 deste Edital, o Promotor irá informar data, local e horário da sessão pública para realização do sorteio para que finalmente possa apontar a empresa vencedora do certame;

c.1) Na hipótese de não contratação nos termos previstos no item 9.2.14, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

c.2) O disposto no subitem c.1 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

c.3) Neste caso, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar, nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances sob pena de preclusão.

9.2.15 -Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o Licitante detentor da melhor oferta deverá comprovar a situação de regularidade na forma prevista no Edital, mediante a remessa da documentação via e-mail (licitacao@bahiaagas.com.br), **em até 24 horas**.

9.2.16 -A documentação a que se refere este item compreende os **documentos de habilitação**, a **Proposta de Preços** conforme modelo constante do **ANEXO K**, **Declaração da Proteção ao Trabalho do Menor**, conforme modelo constante do **ANEXO I**, a **Declaração de inexistência de impedimento legal para participar de licitação ou contratar com a BAHIA GÁS**, conforme o modelo constante do **ANEXO J** e, se for o caso, o **instrumento de procuração por instrumento público ou particular** que contenha, preferencialmente, o conteúdo constante do modelo do **ANEXO H**, devendo ser anexada, no caso de procuração particular, a prova da legitimidade de quem outorgou os poderes.

9.2.17 -O Licitante vencedor **deverá** encaminhar o detalhamento da proposta econômica solicitadas no **ANEXO K** deste Edital, no valor do menor lance cotado ou negociado, nos prazos e formas fixadas no referido Modelo.

9.2.18 -A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e das informações relativas à sessão pública deverão constar da ata divulgada no sistema, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na lei.

9.2.19 -Se a oferta de menor valor não for aceitável, ou se o Licitante desatender às exigências Editalícias, o Promotor examinará a oferta subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às condições estabelecidas no Edital, sendo o respectivo Licitante declarado vencedor.





EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

9.2.20 - Na situação prevista no item anterior, o Promotor poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.

9.2.21 - Constatado que o proponente da melhor oferta aceitável atende às exigências fixadas no Edital, o Licitante será declarado vencedor.

9.2.22 - Os atos essenciais a esta sessão serão documentados no processo respectivo, com vistas à aferição de sua regularidade pelos agentes de controle, nos termos da legislação pertinente.

9.2.23 - Para a contratação, será observada, em caso de negociação, proposta de preços readequada ao que foi ofertado no lance eletrônico.

9.3 – JULGAMENTO E VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DAS PROPOSTAS

9.3.1 – A proposta arrematante será analisada e julgada com base no critério de julgamento de menor preço global do Lote, considerando-se exclusivamente aquelas apresentadas na forma e prazos estabelecidos neste Edital.

9.3.1.1 - Caso haja erros ou divergências entre os valores, os mesmos serão retificados na seguinte base: havendo discrepância entre os preços unitários sobre os preços totais, multiplicar-se-á o preço unitário pela quantidade, prevalecendo o preço unitário e corrigindo-se o preço total e o global. Havendo divergência entre o valor em cifras e por extenso, prevalecerá esse último.

9.3.2 - A classificação se dará em ordem crescente dos preços cotados, sendo considerada vencedora da etapa de lances, a PROPONENTE que cotar/negociar o **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE** segundo o Modelo de Proposta constante no **ANEXO K** deste Edital.

9.3.3 – É de exclusiva responsabilidade do Licitante, a informação de quaisquer alíquotas de impostos. No caso de se constatar omissão da informação das alíquotas de quaisquer dos impostos incidentes, o Promotor considerará que os preços contemplam esses impostos nas alíquotas definidas por lei.

9.3.4 - Não será considerada efetiva e, por conseguinte, considerada desclassificada aquela proposta de preços que:

- a) Contiver vícios insanáveis;
- b) Descumprir especificações técnicas constantes do instrumento convocatório;
- c) Apresentar preços manifestamente inexecutáveis; simbólicos, irrisórios, de valor zero;
- d) Se encontrar acima do orçamento estimado para a contratação, e assim permaneçam após a negociação;
- f) Não tenha sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela **BAHIAGÁS**;
- g) Apresente desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre os Licitantes.

9.3.5 - Durante o julgamento das propostas e análise da efetividade destas, a **BAHIAGÁS** poderá convocar os Licitantes para esclarecimentos de qualquer natureza.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

10 - DO CADASTRO DE RESERVA

10.1 - Após identificado o licitante de melhor proposta, os licitantes, na ordem de classificação no certame, serão provocados individualmente, através de meio eletrônico, para, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, reduzir seus preços ao valor da melhor proposta, com vistas a compor o cadastro de reserva.

10.1.1 - A convocação prevista neste item não obriga o licitante a aceitar a redução solicitada.

10.1.2 - Este procedimento se estenderá na ordem de classificação, um a um dos licitantes, até a obtenção de 3 (três) licitantes interessados em reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado ou até que todos os licitantes tenham sido consultados, caso este em que seguirá o procedimento na forma do subitem seguinte.

10.1.3 - O licitante que não concordar com a redução do preço no momento e prazo em que for convocado, não poderá fazê-lo após a obtenção de três outros licitantes interessados no rebaixamento para integração do cadastro reserva.

10.1.4 - Aqueles licitantes que reduzirem seus preços ao valor da melhor proposta serão reclassificados pela nova ordem e incluídos em lista de cadastro reserva que comporá a Ata Complementar de Registro de Preços, respeitada a ordem de manifestação de concordância com a redução de preços e não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

10.1.5 - Nos termos dos subitens 10.1.3 e 10.1.4 anteriores, aquele licitante que quando convocado recusou rebaixar seu preço, mas manifestar posteriormente sua intenção de redução, poderá fazê-lo desde que não haja já 3 (três) licitantes listados para o cadastro reserva com preço igualado ao melhor preço e será reclassificado e ordenado logo após os que já manifestaram concordância com a redução em momento anterior, mesmo que prejudique a classificação de outro licitante já classificado para o cadastro reserva na forma do subitem seguinte.

10.1.5.1 - Esta manifestação extemporânea pode ser exercida somente enquanto não houver a publicação da Ata Complementar de Registro de Preços.

10.2 - Se após as providências previstas no subitem anterior não houver ao menos 3 (três) licitantes para inclusão no cadastro reserva, serão convocados os demais licitantes classificados, na ordem de classificação original e pelo seu respectivo menor preço oferecido ou menor negociado com o Promotor de Licitação, para integrarem o cadastro reserva e assinarem a Ata Complementar de Registro de Preços, até que se obtenha o número de 3 (três) integrantes ao cadastro reserva – ao total, incluídos os que reduziram seus preços na forma do subitem anterior, e desde que, cumulativamente, sejam atendidos os seguintes requisitos:

I.Preço não superior a 10% do melhor preço; e

II.Preço inferior ao máximo previsto para o item no certame.

10.2.1 - Aquele(s) convocado(s) na forma deste subitem será(ão) adicionado(s) na Ata Complementar de Registro de Preços após os que reduziram seus preços na forma do artigo anterior, caso haja.

10.2.2 - Não será admitida redução de preços pelo licitante para enquadramento na faixa de aceitação deste subitem, podendo, contudo, ser exercida a faculdade do subitem 10.1.5 a qualquer tempo antes da publicação da Ata Complementar de Registro de Preços.

EDITAL DE LICITAÇÃO **Nº 0025/2026**

10.2.3 - Excepcionalmente e somente para obter-se um mínimo de fornecedores que cubram a totalidade dos quantitativos de itens com preços registrados, nos termos do subitem 10.3.1 seguinte, deste Edital, poder-se-á incluir no cadastro reserva licitante com preço superior ao limite previsto no inciso I deste subitem, mantendo-se a exigência do inciso II.

10.3 - Na hipótese do instrumento convocatório admitir proposta com quantitativo inferior à quantidade total demandada, o que somente poderá ocorrer se previsto no Edital e poderá comportar regras específicas de mínimos ou múltiplos quantitativos da oferta, e a melhor proposta contiver quantitativo inferior ao total estimado, o limite de 3 (três) integrantes do cadastro reserva será contado somente a partir do fornecedor classificado após aquele que complete o quantitativo total do registro, sendo que todos os fornecedores classificados depois do detentor da melhor proposta serão considerados reserva e constarão na Ata Complementar de Registro de Preços.

10.3.1 - Nesta hipótese, serão integrados ao cadastro reserva tantos fornecedores quantos bastem para que seja atingido o total licitado em função da capacidade de atendimento individual e respectiva proposta apresentada conforme regras que sejam definidas no Edital, considerando-se estes como reserva de quantitativo, e adicionalmente até 3 (três) fornecedores como reserva de fornecedores.

10.3.2 - Os licitantes serão consultados, iniciando-se pelo segundo colocado, sobre sua disposição em rebaixar o preço para acompanhar o menor preço oferecido pelo vencedor, sendo que aqueles que porventura acompanharem o preço do licitante classificado em primeiro lugar serão reclassificados logo após este na ordem de sua manifestação, até que se complete oferta quantitativa suficiente para o total estimado acrescido de mais 3 (três) fornecedores, independentemente das quantidades por estes últimos oferecida.

10.3.3 - Os demais licitantes que pretendam inclusão no cadastro reserva, se não exitoso pelo subitem anterior, serão consultados na forma do subitem seguinte, sendo considerado o limite do inciso I pelo preço não do primeiro colocado, mas do licitante de preço mais elevado dos classificados para contemplar a totalidade quantitativa do estimado da licitação.

10.3.4 - Se o cadastro reserva for constituído por fornecedores com preços superiores aos do vencedor, esgotada(s) quantidade(s) compromissada(s) do(s) fornecedor(es) com menor preço, este(s), na ordem de classificação, serão consultados para ampliar os quantitativos do fornecimento até o limite quantitativo de registro, desde que mantido o menor preço classificado, em detrimento de eventual expectativa de fornecimento do(s) outros(s) licitante(s) que esteja constituído como cadastro reserva com preço superior ao do licitante vencedor, deixando de se consumir por este preço mais elevado.

10.4 - A formação do cadastro de reserva, na medida em que publicada a Ata Complementar de Registro de Preços, fixa a classificação final do certame e visa manter vínculo com outro(s) licitante(s) que possa(m) ser convocado(s) a atender demanda da BAHIA GÁS em caso de exclusão do primeiro colocado da Ata, cancelamento do seu preço registrado ou ainda esgotamento da capacidade para fornecimento total da pretensão contratual dentro dos limites porventura previstos e conhecidos desde a licitação.

10.4.1 - Todos os integrantes do Cadastro Reserva deverão comprovar as condições de habilitação no momento e prazo definidos no instrumento convocatório ou que forem exigidos pela BAHIA GÁS.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

10.4.2 - Quando o fornecedor registrado na Ata de Registro de Preços vigente tiver seu registro excluído, cancelado ou extinto, por qualquer motivo, será promovida a substituição pelo fornecedor do cadastro reserva que esteja melhor classificado, devendo ser promovida publicação específica em que conste a substituição, os dados do fornecedor substituto, o quantitativo remanescente e o valor registrado para o item, ocasião em que deverá ser confirmada a manutenção das condições de habilitação.

10.5 - Após concluída reclassificação com a identificação dos 3 (três) integrantes adicionais do cadastro reserva ou o esgotamento das tentativas para formação deste, será então divulgada a lista com a identificação do licitante melhor classificado e dos convocados para o cadastro reserva, na ordem como foram classificados, conforme o caso.

11 – JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

11.1 – Caberá à **BAHIAGÁS**, em despacho fundamentado, inabilitar, sem prejuízos de outras sanções cabíveis, em especial as indicadas no ANEXO V, do Regulamento de Licitações em Contratos na Bahiagás, os Licitantes sobre os quais houver fato ou circunstância que, anterior ou posteriormente à abertura das propostas, desabone sua habilitação jurídica, qualificação técnica ou qualificação econômico-financeira. A inabilitação não ensejará qualquer indenização ou ressarcimento por parte da BAHIA GÁS.

11.2 - Após o encerramento da etapa de preços, será procedida a análise e apreciação da documentação de acordo com as exigências estabelecidas no ato convocatório, procedendo-se à habilitação e/ou inabilitação dos Licitantes.

11.3 - Verificado o atendimento às exigências do Edital, o Licitante será declarado habilitado.

11.4 - Procede-se a divulgação do resultado da habilitação na imprensa oficial, aguardando-se o transcurso de prazo legal para interposição de recurso.

11.4.1 - Se interposto, o recurso será comunicado aos demais Licitantes que poderão contrarrazoar no prazo legal.

11.5 - Divulgado o resultado da Licitação e depois de transcorrido o prazo sem interposição de recurso ou, ainda, após o julgamento dos recursos interpostos, a **BAHIAGÁS** encaminhará o processo para homologação da autoridade superior e adjudicação do objeto desta Licitação.

12 – IMPUGNAÇÃO E RECURSO

12.1 - Dos atos da **BAHIAGÁS**, decorrentes da aplicação da Lei 13.303/16 cabem impugnações e recursos previstos na mencionada Lei.

12.2 - Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital perante a BAHIA GÁS, qualquer interessado que não apontar, até 5º (quinto) dia útil antes da data fixada para a entrega das propostas, as falhas ou irregularidades que viciaram o Edital, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

12.3 - Após o julgamento da habilitação, declarado o vencedor da licitação, haverá fase recursal única contra os atos relativos ao julgamento da habilitação e ao julgamento e verificação da efetividade dos lances e propostas.

12.4 - O prazo para apresentação dos recursos, começará no primeiro dia útil seguinte à data de divulgação do julgamento do Licitante vencedor, quando será concedido 05 (cinco) dias úteis para, caso haja interesse, apresentar as razões de recurso, ficando os demais





EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

Licitantes intimados para, se assim o desejarem, apresentarem contrarrazões recursais em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses, independentemente de nova intimação.

12.5 - O recurso deverá ser dirigido à Autoridade Superior por intermédio do Promotor Oficial, o qual caberá verificar os requisitos de admissibilidade recursal, podendo promover juízo de reconsideração e proferir decisão substituta ou anular as decisões eivadas de vício.

12.6 - Admitido o recurso, este será submetido, juntamente com as possíveis contrarrazões, à apreciação de qualquer setor técnico da BAHAGÁS para manifestação quanto aos respectivos aspectos técnicos, assim como da Gerência Jurídica, quanto aos aspectos jurídicos.

12.7 - O acolhimento de recurso importará na reforma ou na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, retomando-se a licitação a partir da fase ou do ato em conformidade com a decisão do Comitê.

12.8 - Havendo provimento do recurso e sendo declarado novo vencedor do certame, abrir-se-á novo prazo recursal, vedada rediscussão de matéria já apreciada ou sobre decisão cujo conteúdo poderia ter sido impugnada em recurso anterior.

12.9 - As razões e contrarrazões recursais, devidamente assinado pelo representante legal do licitante, devem ser apresentadas de forma eletrônica e encaminhadas para o e-mail **licitacao@bahiasgas.com.br**.

12.10 – Durante o prazo para apresentação das razões e contrarrazões recursais, os autos do processo licitatório estarão sempre franqueados aos licitantes interessados, sendo ônus dos licitantes diligenciarem para análise dos autos ou obtenção de cópias, não sendo motivo para suspensão de prazos o pedido para disponibilização eletrônica de documentos.

13 – HOMOLOGAÇÃO E ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

13.1 - A Ata de Registro de Preços é um documento vinculativo, obrigacional, com característica de compromisso para eventual e futura contratação, na qual se registra o Licitante vencedor e o(s) lote(s) com o(s) respectivo(s) valor(es) unitário(s).

13.2 - Após a homologação do resultado da licitação pela autoridade superior, o Licitante vencedor do certame será convocado para assinar a Ata de Registro de Preços, que terá efeito de compromisso visando ao eventual fornecimento do objeto desta licitação.

13.3 - A Ata de Registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, contados a partir da data da homologação da licitação pela autoridade superior da BAHAGÁS.

13.4 - O Licitante vencedor do presente certame licitatório perderá sua condição para assinar a referida Ata caso seja declarado devedor junto à Fazenda Federal, Estadual, Municipal, INSS ou FGTS. Neste caso, a **BAHAGÁS** poderá revogar esta Licitação ou chamar o Licitante imediatamente melhor classificado, verificando a sua habilitação, podendo o Promotor negociar diretamente com o Licitante para que seja obtido o melhor preço.

13.5 - Se o Licitante vencedor do certame não assinar a Ata de RP ou se recusar a celebrar o respectivo contrato, após a instauração de processo administrativo para aplicação das penalidades cabíveis, o Promotor poderá convocar os demais classificados, na ordem de classificação, para assinar a Ata de RP, verificando, neste momento, as suas condições de habilitação, desde que aceite registrar preço igual ao do Licitante vencedor.





EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

13.6 - O Registro de Preços é um sistema de compras por meio do qual os Licitantes interessados em fornecer à **BAHIAGÁS** concordam em manter os preços registrados, por um período de 12 (doze) meses, a contar da data da homologação.

13.7 - O Licitante declarado vencedor terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços.

13.8 - O prazo de convocação poderá ser prorrogado por uma vez, por igual período, quando solicitado durante seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela **BAHIAGÁS**.

13.9 - A recusa injustificada do Licitante declarado vencedor em assinar a Ata de Registro de Preços dentro do prazo estabelecido, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se às penalidades previstas neste Edital.

13.10 - Os preços registrados do Beneficiário da Ata serão divulgados no sítio eletrônico da **BAHIAGÁS**.

13.11 - Na ocorrência de fato imprevisível, qualquer das partes poderá, a partir de informações devidamente comprovadas e justificadas, solicitar a revisão dos preços registrados, visando restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro.

13.12 - A existência de preços registrados não obriga a **BAHIAGÁS** a firmar a aquisição que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida.

13.13 - É obrigação do Licitante declarado vencedor manter, durante toda a vigência da Ata de Registro de Preços e da execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.14 - O Licitante beneficiário do preço registrado ou contratado por preço registrado, deverá de indicar e manter atualizado endereço eletrônico para comunicações, notificações e intimações, e acessar suas mensagens ao menos diariamente.

14 - DIVULGAÇÃO DOS ATOS LICITATÓRIOS

14.1 - As decisões referentes a esta Licitação serão divulgadas no Diário Oficial do Estado da Bahia – DOE.

15 – FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

15.1 - DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

15.1.1 - Para cada aquisição será emitido o respectivo Contrato.

15.1.2 - A **BAHIAGÁS** convocará o Licitante vencedor conforme estabelecido no **Art. 75 da Lei 13.303/16** para assinar o Contrato num prazo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir do recebimento da referida convocação e limitado a 60 (sessenta) dias da data limite para entrega das propostas, salvo eventual prorrogação da validade da proposta ou da convocação, ajustada com o Licitante sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na referida lei.

15.1.3 - Na assinatura do Contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital, as quais deverão ser mantidas pelo Licitante Beneficiário da Ata durante a vigência do Contrato.





EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

15.1.3.1 - A não assinatura do Contrato por desistência do Licitante vencedor ou por motivo a ele atribuível, importará na aplicação de sanções, tanto no âmbito da BAHIA GÁS, como as legais cabíveis.

15.1.3.1.1 - Presume-se a desistência do Licitante de celebrar o Contrato quando, esgotado o prazo estipulado no item 15.1.2, não tenha ocorrido a aposição de assinaturas de seus representantes legais no instrumento formal do Contrato, servindo tal desistência como justificativa suficiente para aplicação das penalidades cabíveis.

15.1.4 - A aquisição será parcelada segundo a conveniência da **BAHIA GÁS**, e se ocorrer, seu processamento se dará durante o período de vigência da Ata de Registro de Preços.

15.2 – Na assinatura do instrumento contratual, o Licitante vencedor deverá confirmar, ou se for o caso, reinformar o n. da conta do Banco, onde serão depositados os pagamentos referentes ao aludido Contrato.

15.3 – A critério da BAHIA GÁS, a assinatura do instrumento contratual ocorrerá, preferencialmente, no formato digital, com fundamento na Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), caso em que a assinatura deverá ocorrer por meio de certificados digitais expedidos por Autoridade Certificadora integrante da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.

16 - PENALIDADES

16.1 - Conforme Minuta de Contrato anexa ao presente Edital.

17 – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 - Fica assegurado à autoridade competente da **BAHIA GÁS** o direito de, no interesse da Administração Pública, tomar as seguintes providências:

a) Revogar esta Licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado;

b) Alterar as condições deste Edital, devendo, se estas afetarem a formulação da Proposta, proceder à nova divulgação, reabrindo o prazo inicialmente estabelecido para apresentação das propostas; ou,

c) Adiar justificadamente a data de abertura da sessão, promovendo, em consequência, a divulgação da nova data.

17.2 - Falhas ou omissões sanáveis na documentação ou nas propostas poderão ser relevadas ou corrigidas, desde que não contrariem o Regulamento de Licitações e Contratos da **BAHIA GÁS**, a legislação vigente, e não comprometam a lisura da Licitação, a juízo do Promotor.

17.3 - O recebimento das Propostas e da Documentação para Habilitação, não gera qualquer direito de contratação para o Licitante junto à **BAHIA GÁS**.

17.4 - O Promotor poderá, em qualquer fase desta Licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

17.5 - A **BAHIA GÁS** não se responsabilizará, em hipótese alguma, por quaisquer penalidades ou gravames futuros decorrentes de tributos indevidamente recolhidos ou erroneamente calculados por parte do Licitante contratado.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

17.6 - Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos após a data de apresentação das propostas e dos documentos de habilitação, cuja base de cálculo seja o preço proposto, implicarão na revisão dos preços, em igual medida, para maior ou para menor, conforme o caso.

17.7 - O Licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da Licitação. Na hipótese de se constatar a imprecisão ou falsidade das informações e/ou dos documentos apresentados pelo Licitante, poderá a **BAHIAGÁS**, a qualquer tempo, desclassificá-lo ou rescindir o Contrato subscrito, ficando sujeito às penalidades cabíveis.

17.8 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início, e incluir-se-á o do vencimento.

17.8.1 - Só se iniciam e vencem os prazos acima referidos em dia de expediente normal na **BAHIAGÁS**.

17.9 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Promotor.

17.10 - O presente Edital e seus anexos, bem como a proposta do Licitante vencedor, farão parte integrante do Contrato, independentemente de sua transcrição.

18 – ANEXOS AO EDITAL

18.1 - Os documentos relacionados a seguir são parte integrante deste Edital, como anexos:

ANEXO A - NÃO SE APLICA;

ANEXO B - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS (DISPONIBILIZADA EM ARQUIVO SEPARADO);

ANEXO C - NÃO SE APLICA;

ANEXO D - NÃO SE APLICA;

ANEXO E - NÃO SE APLICA;

ANEXO F - NÃO SE APLICA;

ANEXO G - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA;

ANEXO H - MODELO DE PROCURAÇÃO PARA A PRÁTICA DE ATOS CONCERNENTES AO CERTAME;

ANEXO I - MODELO DE DECLARAÇÃO SOBRE USO DE MÃO DE OBRA INFANTIL;

ANEXO J - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO LEGAL PARA PARTICIPAR DE LICITAÇÃO OU CONTRATAR COM A BAHIA GÁS.

ANEXO K - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

ANEXO L - NÃO SE APLICA;

ANEXO M - NÃO SE APLICA;

ANEXO N - NÃO SE APLICA

ANEXO O - NÃO SE APLICA;

ANEXO P - NÃO SE APLICA;



EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026

ANEXO P - NÃO SE APLICA;
ANEXO Q - MINUTA DE CONTRATO E SEUS ANEXOS;
ANEXO R – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ME / EPP;

Salvador/BA, 23 de julho de 2026

Caio da Silva Chaves
Promotor Oficial



**EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026**

**ANEXO B
MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
(e respectivos anexos).**

DISPONIBILIZADA EM ARQUIVO SEPARADO.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO G

QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

A qualificação econômico-financeira é obtida através da ponderação dos indicadores contábeis de acordo com os pesos, fórmulas e critério a seguir:

I. CÁLCULO DOS INDICADORES CONTÁBEIS:

INDICADORES CONTÁBEIS	FÓRMULAS
LIQUIDEZ GERAL:	$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$
LIQUIDEZ CORRENTE:	$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$

II. TABELA DE AVALIAÇÃO DOS INDICADORES CONTÁBEIS:

É o quadro anexo onde serão encontrados os pontos correspondentes ao valor de cada indicador calculado (Liquidez Geral e Liquidez Corrente).

O Grau de Avaliação mínimo exigido será 3 (três), conforme disposto no Edital de Licitação.

III. PESOS DOS INDICADORES CONTÁBEIS:

INDICADORES CONTÁBEIS	PESOS
1- LIQUIDEZ GERAL (LG):	5
2- LIQUIDEZ CORRENTE (LC):	5
SOMA DOS PESOS	10

IV. PONTUAÇÃO (IP):

É calculada pela fórmula a seguir, que tem como numerador a soma dos pontos de cada indicador, obtidos na Tabela de Avaliação, multiplicando pelo respectivo peso e como denominador a soma dos pesos.

$$IP = \frac{LG \times 5 + LC \times 5}{10}, \text{ onde LG e LC variam de 0 até 10.}$$

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

V. TABELA DE CONVERSÃO:

É o quadro abaixo onde será convertido o indicador obtido na pontuação para o número que representa o Grau de Avaliação da empresa analisada, a ser comparado com o mínimo exigido no presente Edital.

INDICADOR DA PONTUAÇÃO	GRAU DE AVALIAÇÃO/(CONCEITO)
0 a 1,9	1
2 a 4,9	2
5,0 a 6,9	3
7,0 a 8,9	4
9,0 a 10,0	5

TABELA DE AVALIAÇÃO DOS INDICADORES CONTÁBEIS:

LIQUIDEZ GERAL	PONTOS
0 a 0,29	0
0,30 a 0,49	1
0,50 a 0,59	2
0,60 a 0,69	3
0,70 a 0,89	4
0,90 a 1,09	5
1,10 a 1,29	6
1,30 a 1,39	7
1,40 a 1,59	8
1,60 a 1,80	9
Mais de 1,80	10

LIQUIDEZ CORRENTE	PONTOS
0 a 0,29	0
0,30 a 0,49	1
0,50 a 0,59	2
0,60 a 0,79	3
0,80 a 0,99	4
1,00 a 1,19	5
1,20 a 1,39	6
1,40 a 1,59	7
1,60 a 1,79	8
1,80 a 2,00	9
Mais de 2,00	10



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO H

MODELO DE PROCURAÇÃO PARA A PRÁTICA DE ATOS CONCERNENTES AO CERTAME EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

Através do presente instrumento, nomeamos e constituímos o(a) Senhor(a) (nacionalidade, estado civil, profissão), portador do Registro de Identidade nº., expedido pela, devidamente inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda, sob o nº., residente à rua, n.º como nosso mandatário, a quem outorgamos amplos poderes para praticar todos os atos relativos ao procedimento licitatório indicado acima, conferindo-lhe poderes para: (apresentar proposta de preços, formular ofertas e lances, interpor recursos e desistir deles, contra-arrazoar, assinar contratos, negociar preços e demais condições, confessar, firmar compromissos ou acordos, receber e dar quitação e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame etc.).

Salvador ____ de _____ de 2026

RAZÃO SOCIAL

CNPJ

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA



**EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026**

ANEXO I

MODELO DE DECLARAÇÃO SOBRE USO DE MÃO DE OBRA INFANTIL

À
Companhia de Gás da Bahia - BAHIA GÁS

Ref: **EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026**

Prezados Senhores:

A (Nome da Empresa), inscrita no CNPJ/MF nº., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(Sra), portador(a) do Documento de Identidade nº. e do CPF nº., DECLARA, para fins do disposto inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

() Ressalva: **Emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.**

Local e Data

Assinatura(s) do(s) Representante(s) Legal(is)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)



**EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026**

ANEXO J

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO LEGAL PARA PARTICIPAR DE
LICITAÇÃO OU CONTRATAR COM A BAHIA GÁS**

À
Companhia de Gás da Bahia – **BAHIA GÁS**.

Ref: **EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026**

Prezados Senhores:

A (Nome da Empresa), inscrita no CNPJ/MF nº., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(Sra), portador(a) do Documento de Identidade nº. e do CPF nº., DECLARA, para efeito de participação no processo licitatório em epígrafe, atendimento pleno às condições exigidas no Edital, inclusive de habilitação, e não possui impedimento legal para participar de licitação ou contratar com a BAHIA GÁS.

A presente declaração é feita sob as penas da lei.

Local e Data

Assinatura(s) do(s) Representante(s) Legal(is)



**EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026**

**ANEXO K
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

Razão Social da Empresa:

CNPJ Nº.:

E-mail.:

Telefone p/ contato.:

Apresentamos nossa Proposta para o objeto do EDITAL DE LICITAÇÃO nº 0025/2026, acatando todas as estipulações consignadas no Edital, conforme abaixo:

Lote	Item	Produto	UND	QTD	Preço		Preço por lote
				Máxima da Ata	Valor unitário	Total	
01 - Licenciamento	1	D365 Customer Insights Sub	Und/mês	1			
	2	D365 Customer Insights Journeys T3 Interacted People Sub Add-on	Und/mês	10			
	3	D365 Customer Service Sub per user	Und/mês	50			
	4	D365 Customer Service Premium	Und/mês	30			
	5	D365 Sales Sub per user	Und/mês	30			
	6	Power BI Pro Sub per user	Und/mês	10			
	7	D365 Customer Voice Additional Response Sub 1K Survey Responses	Und/mês	10			
	8	Power Apps Premium Sub per user	Und/mês	60			
	9	Copilot Studio Legacy USL Sub per user	Und/mês	10			
	10	Power Pages Auth Users T1 Sub (100 user/site/mo)	Und/mês	5			
	11	Copilot Studio Sub (messages)	Und/mês	10			
	12	Azure Communication Services	Mês	36			
02 - Serviços	13	Treinamento	Hora	180			
	14	Serviço de implantação da solução CRM	Sprint	12			
	15	Suporte 8/5	Mês	30			
	16	Unidades de Serviço Técnico (UST's)	UST	2.500			

VALOR TOTAL PARA CADA LOTE: R\$, (.....)

1 Validade da Proposta: dias (no mínimo 90 (noventa) dias).

2 A Unidade da Federação na qual será emitido o documento fiscal é.....

3 Local de Entrega: Conforme Memorial Descritivo

4 No preço estão contidos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tributos incidentes, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, taxa de administração e lucro, materiais e mão-de-obra a serem empregados, seguros, fretes, rotulagem, embalagens, e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento do objeto do Edital e seus Anexos.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- 5 Estamos cientes que, nos termos do Edital, o(a) futuro(a) instrumento contratual poderá ser assinado(a) digitalmente, com fundamento na Medida Provisória nº 2.200-2/2001, mediante uso de certificados digitais expedidos por Autoridade Certificadora integrante da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, de modo que, nesta hipótese, o(s) representante(s) para assinatura dos instrumentos contratuais será(ão):

Nome:

CPF:

Cargo:

E-mail:

Declaramos que tomamos conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação e que atendemos a todas as condições do Edital.

Local e data: _____ de 2026

RAZÃO SOCIAL

CNPJ

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA





EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026

ANEXO Q
(MINUTA DE CONTRATO)

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE

Nº

ORIGEM:/.....

CONTRATANTE: COMPANHIA DE GÁS DA BAHIA – BAHIA GÁS, sociedade de economia mista, situada na Av. Professor Magalhães Neto, nº 1838, Ed. Civil Business, Pituba, CEP 41.810-012, cidade de Salvador, Estado da Bahia, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 34.432.153/0001-20, Inscrição Estadual nº 26.005.359-NO, neste ato representada pelo seu Diretor Presidente Sr. Luiz Raimundo Barreiros Gavazza, inscrito no CPF/MF sob o nº ***.***.***-**, e pelo seu Diretor Administrativo e Financeiro, Sr. Vitor Hill de Oliveira Alves Pessoa, inscrito no CPF/MF sob o nº ***.***.***-**,

CONTRATADA:, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, e sediada na, neste ato representada pelo seu, Sr., inscrito no CPF/MF sob o nº

Pelo presente instrumento particular, os acima qualificados e abaixo assinados resolvem de comum acordo, celebrar o presente CONTRATO, autorizado naª reunião da Diretoria Executiva da **CONTRATANTE**, de .../.../..., que está vinculado ao instrumento convocatório da respectiva licitação, bem como à última proposta admitida da **CONTRATADA** e se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos da **CONTRATANTE** e pelas seguintes cláusulas e condições, que mutuamente se obrigam a cumprir:

1. **[DO OBJETO]** O presente CONTRATO tem por objeto os serviços de, conforme **ANEXO I (Q4 – Memorial Descritivo)**.
 - 1.1. **[FORMA DE EXECUÇÃO E REGIME]** Os serviços objeto do presente CONTRATO serão executados no regime de empreitada por preços unitários.
2. **[DO VALOR]** O valor total máximo do presente CONTRATO é de **R\$** (.....), salvo eventuais aditivos, a preços referenciados à data-base de/...../....., respeitando os preços unitários e quantidades estimadas elencados no **ANEXO II (Q7 - "Planilha de Preços Unitários - PPU")**.
 - 2.1. **[VALOR DEVIDO]** O valor a ser pago pela **CONTRATANTE** será o resultado do somatório dos valores dos preços unitários, aplicados aos serviços e fornecimentos efetivamente demandados, entregues e aceitos pela **CONTRATANTE**, na forma do **Anexo III (Q8 - "Critérios de Medição")**, em conformidade com o disposto neste CONTRATO e nos seus anexos.
 - 2.2. **[VARIAÇÃO DE CONSUMO]** A(s) quantidade(s) estabelecida(s) por conta deste CONTRATO é(são) estimada(s), podendo ocorrer consumo inferior a estas quantidades totais, sem que caiba à **CONTRATADA** o direito a qualquer reclamação, indenização ou alteração dos preços unitários propostos.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- 2.3. **[INCLUSÕES NO PREÇO]** Todos e quaisquer tributos, taxas, contribuições e/ou encargos trabalhistas e previdenciários, horas extras, impostos incidentes, direta ou indiretamente, lucro, embalagens, e demais custos relacionados ao objeto deste CONTRATO serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** e já estão incluídos nos preços. Serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** quaisquer outros custos que incidam, direta ou indiretamente, sobre o presente CONTRATO, necessários para a realização de todos os serviços que compõem o seu objeto, tais como: supervisão, direção, administração, mão-de-obra, adicional de periculosidade, horas extras, fornecimento de materiais previamente definidos, equipamentos, ferramentas, combustíveis, EPIs, transporte de pessoal, despesas com viagens e estadias, licenças, insumos, além de outros custos resultantes de outras obrigações legais, inclusive lucro da **CONTRATADA**, não cabendo quaisquer reivindicações posteriores, a título de revisão de preço ou reembolso, seja a que título for.
3. **[DA ATUALIZAÇÃO DE PREÇOS]** Exceto na hipótese de condições supervenientes ou estabelecidas por órgãos governamentais competentes, o(s) preço(s) deste CONTRATO não sofrerá(ão) reajuste no primeiro ano de vigência do preço em relação à sua data-base. Decorridos mais de 12 (doze) meses da data-base, os preços deste CONTRATO poderão ser reajustados considerando-se a variação do INPC (IBGE).
- 3.1. **[INAPLICABILIDADE DO REAJUSTE]** Os preços contratuais não serão reajustados em caso de atrasos verificados e não justificados pela **CONTRATADA**, que influenciem no prazo dos fornecimentos ou cujas justificativas não forem aceitas pela **CONTRATANTE**.
- 3.2. **[PRECLUSÃO LÓGICA]** Caso haja formalização de aditivo contratual de qualquer natureza, sem expressa ressalva à atualização anterior ou pendente, esta deixará de ser devida e o(s) preço(s) do CONTRATO permanecerá(ão) o(s) vigente(s) e receberá(ão) nova data-base igual à do aditivo porventura firmado.
- 3.3. **[ATUALIZAÇÃO DE ITENS ADICIONADOS AO OBJETO]** Caso sejam adicionados itens novos ao contrato, não contemplados originalmente no **ANEXO II (Q7 - "Planilha de Preços Unitários - PPU")**, estes terão como data-base e princípio de contagem de prazo para reajustamento a data do respectivo aditivo de inclusão.
4. **[DA FORMA DE PAGAMENTO]** Os pagamentos decorrentes do presente CONTRATO serão promovidos nas exatas proporções e preços do que for efetivamente demandado, recebido e aceito, e serão efetuados através de transferência ou depósito na conta bancária de titularidade da **CONTRATADA**.
- 4.1. **[GERAÇÃO DA NOTA FISCAL]** As cobranças só poderão ser promovidas após as respectivas notas fiscais terem sido aprovadas pela **CONTRATANTE**, na proporção dos serviços executados e recebidos e desde que acompanhada dos documentos exigidos por conta deste CONTRATO;
- 4.2. **[DESOBRIGAÇÃO DE QUANTITATIVO]** Não será obrigatória a demanda e consumo do quantitativo total CONTRATO, salvo quantitativo mínimo porventura previsto no **ANEXO I (Q4 – Memorial Descritivo)**;
- 4.3. **[CONTEÚDO DA NOTA FISCAL]** A emissão dos documentos fiscais e de transporte deve respeitar as indicações porventura fornecidas pela **CONTRATANTE**, devendo constar, além das informações essenciais legais e usuais para o tipo de documento, o número do CONTRATO.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

-
- 4.3.1. **[CONTA PARA RECEBIMENTO]** Os dados bancários da **CONTRATADA** devem ser informados na nota fiscal e, na impossibilidade, através de outro meio formal escrito, apresentado à **CONTRATANTE**, sendo condição suspensiva para realização dos pagamentos.
- 4.3.2. **[ENVIO ELETRÔNICO DA NOTA FISCAL]** Como condição suspensiva para o pagamento, deverá a **CONTRATADA**, junto com as notas fiscais apresentadas, enviar e-mail para nfe_compras@bahiagas.com.br contendo a Nota Fiscal / DANFE em arquivo PDF e o respectivo arquivo XML gerado no sistema emissor da Nota Fiscal.
- 4.3.2.1. **[DOCUMENTOS ADICIONAIS E AUXILIARES DA NOTA FISCAL]** Havendo exigência legal adicional com geração de documento decorrente do objeto executado deste contrato, como documentos auxiliares, seja de exigência geral e nacional, ou específica e regional, deverá a **CONTRATADA** adicionar aos envios previstos neste item, sempre no formato original de geração, preferencialmente XML, e também em PDF.
- 4.3.2.2. **[EXCEÇÃO DE EXIGÊNCIA DE ENVIO ELETRÔNICO]** Excepcionalmente, em caso de integração de sistemas eletrônicos, e a critério da **CONTRATANTE**, pode ser dispensada a **CONTRATADA** de encaminhar um ou mais documentos abrangidos neste item, dispensa esta que só valerá se comunicada formalmente por escrito pela **CONTRATANTE**.
- 4.4. **[CONDIÇÃO SUSPENSIVA DE PAGAMENTO]** A cada faturamento e como condição de pagamento, a **CONTRATADA** deverá obrigatoriamente comprovar a manutenção das condições de regularidade fiscal exigidas no edital de licitação ou para a instrução da contratação direta.
- 4.5. **[PRAZO DE PAGAMENTO]** As notas fiscais aprovadas pela **CONTRATANTE** serão liquidadas em até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de aceitação da nota fiscal, que depende do recebimento definitivo do objeto ou partes dele relacionadas a etapas ou parcelas específicas e a confirmação de recebimento de todos os documentos exigidos por conta deste CONTRATO.
- 4.5.1. **[ATRASSO DE PAGAMENTO]** Ante eventual atraso de pagamento, será devida atualização monetária entre a data do vencimento e a do efetivo pagamento, com base na mesma regra de reajuste acima.
- 4.5.2. **[INTERRUPÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO]** O prazo de pagamento da nota fiscal será interrompido na hipótese de serem constatados erros, falhas ou irregularidades, ou quando estas não estiverem acompanhadas de documentos exigidos nesta cláusula, iniciando a fluir, na sua integralidade, a partir da apresentação de nova nota fiscal correta e da apresentação dos documentos exigidos e após aprovação/atesto pela **CONTRATANTE**, sem prejuízo da continuidade do fornecimento.
- 4.6. **[DESCONTOS AUTORIZADOS]** A **CONTRATANTE** poderá deduzir dos valores a serem pagos à **CONTRATADA** quaisquer quantias que lhe forem devidas por esta, promovendo a devida compensação, como, por exemplo, multas por inadimplemento contratual, prejuízos causados pela **CONTRATADA** ou seus colaboradores e prepostos, dispêndio por força de condenação subsidiária ou solidária em processos judiciais e/ou extrajudiciais que tenham por base ato ou pessoa do grupo de colaboradores da **CONTRATADA** e quaisquer outros débitos.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- 4.6.1. **[DESCONTOS FISCAIS]** A **CONTRATANTE**, na qualidade de fonte retentora, descontará e recolherá, nos prazos da Lei, dos pagamentos que efetuar à **CONTRATADA**, os tributos a que esteja obrigada pela legislação vigente.
- 4.7. **[COMPROVAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NO SIMPLES]** Caso a **CONTRATADA** seja optante do Simples Nacional, deverá apresentar juntamente com a nota fiscal, declaração ou extrato da consulta atualizada de condição fiscal, respeitando enquadramento correto e normas aplicáveis da Receita Federal, afirmando que está enquadrada no Simples com indicação exata do Anexo que se enquadre.
- 4.8. **[COMPROVAÇÃO DE IMUNIDADE TRIBUTÁRIA]** Caso a **CONTRATADA** tenha enquadramento que lhe confira imunidade tributária, deverá apresentar juntamente com a nota fiscal - ou descrito no corpo da mesma - declaração desta condição especial com indicação de fundamentos.
- 4.9. **[PROIBIÇÃO DE CESSÃO]** A **CONTRATADA** não poderá fazer cessão dos créditos decorrentes deste **CONTRATO**, salvo com concordância prévia e formal da **CONTRATANTE**.
5. **[DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA]** Além das demais obrigações estipuladas neste **CONTRATO** e na legislação aplicável, está obrigada a **CONTRATADA** a:
- 5.1. **[RESPONSABILIDADE EXECUTIVA]** Planejar, conduzir e executar os serviços com integral atendimento das especificações e prazos estabelecidos neste **CONTRATO** e no **ANEXO I (Q4 – Memorial Descritivo)**, aplicando elevado padrão de qualidade e confiabilidade, bem como não realizar nenhuma modificação nas especificações dos serviços sem a prévia autorização da **CONTRATANTE**;
- 5.2. **[PARÂMETROS EXTRACONTRATUAIS]** Respeitar as Leis Federais, Estaduais e Municipais relacionadas à realização dos serviços, assim como normas técnicas aplicadas ao objeto da contratação, isentando a **CONTRATANTE** de qualquer responsabilidade pela inobservância de disposições aplicáveis;
- 5.3. **[NOMEAÇÃO DE PREPOSTO]** Constituir formalmente preposto(s) para representá-la na execução dos serviços e nas reuniões de definição operacional, através de instrumento escrito conforme modelo do **ANEXO IX (Modelo de Termo de Nomeação de Preposto)**, salvo se a **CONTRATADA** alocar diretamente nas atividades representante legal instituído pelos documentos de constituição da pessoa jurídica;
- 5.4. **[DIREÇÃO DOS TRABALHOS]** Promover supervisão e direção administrativa e técnica na execução dos serviços contratados;
- 5.5. **[REGULARIDADE LEGAL]** Cumprir todas as leis aplicáveis e efetuar o pagamento de todos os tributos devidos relacionados à sua atividade (federais, estaduais e municipais) e encargos sociais e/ou previdenciários, assim como remuneração e benefícios de seus empregados ou prepostos;
- 5.6. **[INDENIZAÇÕES]** Indenizar a **CONTRATANTE** e/ou terceiros por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus representantes legais, empregados ou prepostos, por ação ou omissão, bem como por defeito ou falta de qualidade do serviço executado e mesmo por decorrência de retardo, assim como por quaisquer despesas, judiciais ou extrajudiciais, decorrentes da execução das atividades deste **CONTRATO**, bem como requerer imediata exclusão da **CONTRATANTE** de qualquer lide que tenha sido integrada por força de ato ou colaborador da **CONTRATADA** ou subcontratada, isentando a **CONTRATANTE** de quaisquer ônus

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

porventura havido e indenizando os porventura já ocorridos, tais como custas judiciais, honorários advocatícios e despesas, judiciais e extrajudiciais, devidamente comprovadas, relativas às defesas ou comparecimento em solenidades judiciais;

- 5.7. **[HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO]** Manter durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório ou na contratação direta;
- 5.8. **[INCONFORMIDADES NA ESPECIFICAÇÃO]** Comunicar formalmente à **CONTRATANTE** sobre quaisquer erros, omissões, incorreções ou discrepâncias que, por ventura, sejam encontrados nos projetos ou especificações do objeto;
- 5.9. **[SIGILO]** Manter sigilo sobre todas as informações obtidas por decorrência do presente CONTRATO, sendo proibido reproduzir ou encaminhar a terceiros, salvo se previamente autorizado pela **CONTRATANTE**;
- 5.10. **[FISCALIZAÇÃO]** Permitir acesso da **CONTRATANTE** em qualquer local onde seja executado serviço para fins de fiscalização e auditoria administrativa e técnica;
- 5.11. **[ADEQUAÇÃO TRABALHISTA]** Não utilizar mão de obra em desacordo com as normas legais que tratam do combate à discriminação de raça, gênero, direção/orientação sexual e religião, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, assim como observar e fazer cumprir rigorosamente todas as leis trabalhistas, previdenciárias, tributárias e outras aplicáveis por conta do emprego de profissionais na execução das atividades, além das normas coletivas da(s) categoria(s) envolvidas;
- 5.12. **[AJUSTE DE TRABALHOS]** Atender prontamente as recomendações da **CONTRATANTE** no sentido de alterar os métodos empregados na execução dos serviços, caso os métodos originalmente estabelecidos se mostrem inadequados ou ineficientes para o cumprimento dos prazos e resultado satisfatório na execução dos serviços, sem quaisquer custos adicionais, podendo negar-se a fazê-lo apenas quando a determinação da **CONTRATANTE** significar descumprimento à Lei ou norma técnica de execução ou a alteração for de significativo impacto em custos;
- 5.13. **[EQUIPE DE TRABALHO]** Quanto à equipe responsável pela execução dos serviços objeto do presente CONTRATO, cabe obrigatoriamente à **CONTRATADA**:
 - 5.13.1. Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários para execução dos serviços contratados;
 - 5.13.2. Manter, durante a vigência do CONTRATO, equipe composta por profissionais devidamente capacitados e treinados nas atividades que lhes forem incumbidas, devidamente identificados, possibilitando o adequado cumprimento do objeto deste CONTRATO;
 - 5.13.3. Respeitar as regras de acesso às instalações da **CONTRATANTE** e orientar os profissionais para que não transitem ou permaneçam em áreas diferentes daquelas indicadas e permitidas pela **CONTRATANTE**, para acesso e execução dos serviços;
 - 5.13.4. Manter o registro dos seus empregados permanentemente atualizado em formato admitido pelo Ministério do Trabalho, apresentando prontamente à **CONTRATANTE**, sempre que solicitado pela mesma, bem como e as anotações da Carteira Profissional de cada empregado;

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

-
- 5.13.5. Assumir, direta e exclusivamente, responsabilidade pelos danos causados em acidentes de trabalho, ou acidentes envolvendo terceiros, que eventualmente venham a ocorrer por conta da execução do objeto deste CONTRATO;
- 5.13.6. Responsabilizar-se pelo transporte dos profissionais alocados no trabalho, inclusive em casos de paralisação de transportes coletivos, bem como nas situações onde se faça necessária a execução de serviços em regime extraordinário;
- 5.13.7. Disponibilizar acesso a todos colaboradores, documentação relativa ao cumprimento das obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal, técnica, entre outras, referentes aos profissionais da equipe alocada neste CONTRATO, insumos utilizados e trabalhos realizados, bem como a sistemas públicos ou privados que guardem informações relevantes sobre a regularidade trabalhista da **CONTRATADA**;
- 5.13.8. Observar e fazer cumprir a política de gestão integrada da **CONTRATANTE**;
- 5.14. **[CORREÇÃO DE DEFEITOS OU FALHAS]** Corrigir quaisquer defeitos ou falhas nos serviços executados e substituir peças porventura fornecidas que apresentarem qualquer tipo de falha ou impropriedade para a aplicação pretendida, inclusive durante a garantia técnica prevista no **Anexo I (Q4 – Memorial Descritivo)**;
- 5.14.1. **[EXECUÇÃO DIRETA INDENIZÁVEL]** Em caso de descumprimento de obrigação prevista neste subitem, poderá a **CONTRATANTE** executar, direta ou indiretamente, o objeto do contrato ou a correção necessária, cobrando as despesas correspondentes, devidamente corrigidas, permitida a retenção de créditos do contratado.
- 5.15. **[SUSTENTABILIDADE]** Atuar de forma que suas ações, direta ou indiretamente, relacionadas a este CONTRATO, atendam às normas ambientais pertinentes e de segurança, adotando formas de intervenção que evitem o impacto ambiental ou acidentes de quaisquer naturezas, em cumprimento às orientações e diretrizes da **CONTRATANTE** e legislação vigente;
- 5.16. **[UTILIZAÇÃO E DEVOLUÇÃO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS]** Guardar e manusear cuidadosamente os materiais e equipamentos que porventura sejam disponibilizados pela **CONTRATANTE** para a execução dos serviços, obrigando-se a repor, por sua conta exclusiva e sem prejuízo dos prazos estipulados, aqueles que, sob sua guarda, forem danificados ou extraviados, obrigando-se a devolver o acervo remanescente ao final de cada utilização ou do prazo de vigência do CONTRATO, conforme seja requerido pela **CONTRATANTE**;
6. **[DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE]** Além das demais obrigações estipuladas neste CONTRATO e na legislação aplicável, caberá à **CONTRATANTE**:
- 6.1. **[INFORMAÇÕES DE CONTATO]** Informar à **CONTRATADA** o nome e meios de contato do Fiscal e Gestor do CONTRATO;
- 6.2. **[GARANTIA DE ACESSO]** Permitir o acesso da **CONTRATADA** aos materiais e/ou locais necessários à execução e entrega do(s) objeto(s) contratado(s), desde que atendidos os pré-requisitos, normativos ou exigidos neste contrato e seus anexos, para liberação de acesso.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

7. **[DA MATRIZ DE RISCOS]** Deverão as partes observar a matriz de riscos anexada ao presente contrato **ANEXO VIII (Q16 – Matriz de Riscos)** e tomar as medidas preventivas e de contingenciamento relacionadas aos fatores de risco indicados.
8. **[DAS ALTERAÇÕES DESTES CONTRATO]** O presente CONTRATO poderá ser alterado por acordo entre as partes.
- 8.1. **[HIPÓTESES DE ALTERAÇÃO]** Especialmente nos seguintes casos:
- 8.1.1. quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
 - 8.1.2. quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo quantitativo de seu objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO;
 - 8.1.3. quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face da verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
 - 8.1.4. quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de execução do objeto;
 - 8.1.5. para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da **CONTRATADA** e a retribuição da **CONTRATANTE** para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do CONTRATO, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado;
 - 8.1.5.1. também cabe a revisão de preço(s) prevista neste subitem em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, que configurem álea econômica extraordinária e extracontratual.
 - 8.1.5.2. Quando de interesse da **CONTRATADA**, para que seja concedida a revisão do preço, deverá esta apresentar pedido formal escrito e fundamentado acompanhado das comprovações de impacto efetivo nos seus custos no prazo de até 90 (noventa) dias da ocorrência do fato gerador, e não terá efeito retroativo em relação aos pagamentos já cobrados com nota fiscal emitida.
- 8.2. **[ACRESCIMENTOS PRÉ-ACORDADOS]** A **CONTRATADA** concorda em manter estrutura capaz para adição de objeto e admite desde já acréscimos quantitativos nas mesmas condições deste CONTRATO até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor inicial atualizado.
- 8.3. **[EXCLUDENTE DE CUSTO DE ADITIVO]** A ocorrência de fato previsto na matriz de risco anexa a este contrato cuja responsabilidade de prevenção ou contingência caiba à **CONTRATADA** não admite aditivo que importe em acréscimo de custos à **CONTRATANTE**.
- 8.4. **[CLÁUSULA DE QUITAÇÃO]** Em qualquer caso de aditivo, será adicionada a seguinte cláusula de quitação ao instrumento de aditamento contratual:

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

“A **CONTRATADA** dá à **CONTRATANTE**, neste ato, plena, rasa e geral quitação de todas as obrigações correspondentes ao período compreendido entre o início da vigência contratual até a presente data, relativos ao CONTRATO acima mencionado, para nada reclamar, sob qualquer título ou pretexto, em juízo ou fora dele”.

8.4.1. Caso exista alguma obrigação pendente de pagamento à **CONTRATADA**, poderá ser objeto de ressalva na cláusula de quitação, acrescendo-se, ao final do texto acima a continuação:

“, ressaltando-se o(s) pagamento(s) pendente(s) relacionado a:”

9. **[DA VIGÊNCIA]** O presente CONTRATO vigorará pelo prazo de **12 (doze) meses**, contados a partir da emissão da AS (Autorização de Serviço), podendo ser prorrogado por acordo das partes, dando-se por terminado antecipadamente caso concluído todo o serviço contratado, que já tenha contado com recebimento definitivo.

9.1. **[PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS]** O(s) prazo(s) de execução é(são) o(s) previsto(s) no **ANEXO I (Q4 – Memorial Descritivo)**.

9.1.1. Não é obrigatória a concessão de extensão do prazo de execução caso a **CONTRATANTE** recuse serviço(s) executado(s) em desacordo com o projeto e/ou especificações, cabendo à esta decidir se concede prazo adicional para regularização, aplica sanções e/ou rescinde o presente CONTRATO.

10. **[DAS PENALIDADES]** Ante eventual inadimplemento na execução deste contrato, a **CONTRATADA** estará sujeita às seguintes sanções administrativas:

10.1. **[SANÇÕES PECUNIÁRIAS]** Multa:

10.1.1. de 10% (dez por cento) sobre o valor do objeto não executado/entregue ou recusado pela **CONTRATANTE**, assim como no caso de recusa em firmar aditamento dentro de 10 (dez) dias, contados da data de sua convocação, e aplicado sobre o valor dos itens remanescentes, incluído eventual aditivo previsto entre as partes e que aguarde formalização;

10.1.2. de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto atrasado;

10.1.3. de 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor do objeto atrasado, por cada dia subsequente ao trigésimo;

10.1.4. Adicionalmente a estas multas acima pré-fixadas, recairá ainda sobre eventual inexecução total ou parcial as multas ou graduação porventura previstas para casos específicos no **Anexo I (Q4 – Memorial Descritivo)**;

10.1.5. As multas, que por porventura a **CONTRATADA** der causa, após regular processo administrativo, com defesa prévia, serão descontadas de pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE**, ou ainda por outro meio que satisfaça a liquidação do débito, inclusive descontado da garantia, podendo ser cobradas judicialmente.

10.2. **[RESTRITIVAS DE DIREITO]** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CONTRATANTE** por prazo não superior a 2 (dois) anos;

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

10.2.1. A suspensão e o impedimento poderão ser estendidos à toda e qualquer empresa que possua como proprietário, sócio ou acionista pessoa que mantém ou mantinha esta mesma condição na **CONTRATADA**.

10.3. **[NÃO LIMITAÇÃO E OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR]** As penalidades estabelecidas nesta cláusula não excluem quaisquer outras previstas em Lei, nem a responsabilidade da **CONTRATADA** por perdas e danos que causar a **CONTRATANTE** em consequência do inadimplemento, que poderão ser cobradas a qualquer tempo.

11. **[DA RESCISÃO]** A **CONTRATANTE** poderá rescindir imediatamente o presente CONTRATO no caso de não execução ou descumprimento de quaisquer das suas cláusulas por parte da **CONTRATADA**, independentemente da aplicação de sanções ou concessão de prazo para regularização, o que fica a critério da **CONTRATANTE**.

12. **[DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO E TRANSFERÊNCIA]** A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do CONTRATO, salvo parcialmente mediante prévia e escrita autorização da **CONTRATANTE**, permanecendo responsável, em qualquer circunstância, pelo adimplemento integral das obrigações contratuais assumidas.

13. **[DA GARANTIA DE EXECUÇÃO - FINANCEIRA]** A **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo máximo de **10 (dez) dias**, contados a partir da data do recebimento da via do CONTRATO assinado, garantia, na forma de caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, no valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do CONTRATO.

13.1. **[VIGÊNCIA ESTENDIDA DA GARANTIA]** Esta garantia deverá valer por todo o período de vigência do contrato e por mais 06 (seis) meses após o término dela e, havendo aditamento de prazo e/ou valor, a **CONTRATADA** deverá apresentar garantia adicional, nas mesmas condições e proporção do aditamento, de forma a atender ao novo prazo/valor contratado adicionado da extensão prevista neste, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do respectivo aditivo.

13.2. **[COBERTURA OBRIGATÓRIA]** Não será admitida a existência de cláusulas que restrinjam ou atenuem a responsabilidade do segurador ou fiador, no caso de seguro-garantia ou fiança bancária, que deve comportar necessariamente a cobertura de:

13.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

13.2.2. prejuízos causados à **CONTRATANTE** ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**;

13.2.4. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela **CONTRATADA**.

13.3. **[COMPLEMENTAÇÃO DA GARANTIA]** Caso a garantia, ou parte dela, seja utilizada em pagamento de qualquer obrigação, inclusive multas contratuais ou indenizações a terceiros, a **CONTRATADA** obriga-se a complementá-la, no valor correspondente ao efetivamente utilizado, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data em que for notificada pela **CONTRATANTE**;

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- 13.4. **[IRREGULARIDADE NA GARANTIA]** O retardamento, a falta da apresentação, complementação ou a não substituição da garantia, além de consistir em possível motivo para rescisão imediata deste CONTRATO, é causa suspensiva da sua execução e da realização de pagamentos, sem prejuízo da incidência de sanções.
- 13.5. **[ATUALIZAÇÃO DA CAUÇÃO EM DINHEIRO]** Quando apresentada em dinheiro, a garantia será devolvida atualizada monetariamente pelo INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor emitido pelo IBGE.
- 13.6. **[DEVOLUÇÃO E EXTINÇÃO DA GARANTIA]** São requisitos para liberação da garantia contratual o decurso do prazo acima previsto após o término do CONTRATO e:
- 13.6.1. Comprovação, pela **CONTRATADA**, do cumprimento integral das obrigações contratuais e a quitação de encargos sociais, trabalhistas e previdenciários correspondentes.
- 13.6.1.1. Não havendo comprovação do pagamento dos débitos trabalhistas e previdenciários no prazo que for concedido, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento destas verbas diretamente pela **CONTRATANTE**.
- 13.6.2. Apresentação, ao final do contrato, dos seguintes documentos:
- a) Relatório circunstanciado da situação trabalhista de todos os empregados vinculados ao contrato, devidamente assinada pelo representante legal;
 - b) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados acompanhados dos comprovantes de pagamento, e devidamente homologados (caso exigível por norma trabalhista aplicável); e
 - c) Declaração de não demissão e realocação dos empregados não demitidos.
- 13.7. **[NATUREZA DA GARANTIA]** A garantia prevista nesta cláusula não se confunde, nem exclui ou substitui as garantias legais e técnicas sobre a obra ou serviços executados.
14. **[RESPONSABILIDADES – ANTICORRUPÇÃO]** Em demonstração de responsabilidade e comprometimento ético, as partes declaram, através da assinatura do presente CONTRATO:
- 14.1. conhecer e concordar integralmente com o que dispõe a legislação sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, pelo que se comprometem a zelar por esta;
- 14.2. que seus diretores, executivos ou empregados não ofereceram, prometeram, deram, autorizaram, solicitaram ou aceitaram qualquer valor pecuniário indevido ou outra vantagem, de qualquer tipo, e evitarão atos desta natureza relacionados ao presente CONTRATO e tomaram as medidas necessárias para estender estas precauções aos seus representantes e colaboradores e prevenir subcontratados, agentes ou terceiros;
- 14.3. que não vão oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar, de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

financeiras ou não financeiras ou benefícios, de quaisquer espécies, relacionado às execuções ou faturamentos deste CONTRATO, garantindo que seus prepostos, colaboradores e subcontratados ajam da mesma forma;

- 14.4. que não visam a obtenção de vantagens ou benefícios indevidos oriundos de modificações ou prorrogações deste CONTRATO, nem pretendem dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos;
- 14.5. que se comprometem em, na hipótese de indícios de descumprimento dos deveres estipulados nesta cláusula ou violação ao que dispõe a legislação, promover e colaborar com procedimento administrativo para apurar as responsabilidades;
- 14.6. concordar que, se constatada qualquer prática contrária aos deveres estipulados nesta cláusula e na legislação, a infratora será responsabilizada objetivamente, nos âmbitos administrativo e civil, pelos atos lesivos praticados, não excluindo a responsabilidade individual de seus dirigentes ou administradores ou de qualquer pessoa natural, autora, coautora ou partícipe do ato ilícito, na medida da sua culpabilidade;
- 14.7. Na esfera administrativa, será aplicada à **CONTRATADA** responsável pelos atos lesivos – configurados por qualquer ato de empregado, dirigente ou preposto, mesmo em caso de infração desta cláusula que não tenha gerado prejuízo - previstos nesta cláusula a sanção de multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação, bem como publicação extraordinária da decisão condenatória;
- 14.8. A aplicação das sanções não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado e demais cominações previstas neste contrato.

15. [DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS]

- 15.1. As Partes devem observar os ditames da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), mantendo registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem, comprometendo-se a proteger e tratar os dados coletados conforme a finalidade estrita para a execução do Contrato.
- 15.2. As Partes, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, serão responsáveis por eventuais incidentes de segurança de informação e de proteção de dados pessoais, nos termos da legislação vigente;
- 15.3. Para a realização do tratamento de dados pessoais, as Partes deverão adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 15.4. As partes obrigam-se a:
 - a) realizar tratamento de dados pessoais para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;
 - b) garantir, aos titulares dos dados, consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integridade de seus dados pessoais; e

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

-
- c) adotar medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.
- 15.5. As Normas ISO/IEC 27001, 27018 e 27701 deverão ser utilizadas como referência para a gestão, segurança e proteção dos dados pessoais.
16. **[DAS DISPOSIÇÕES GERAIS]** Adicionalmente às cláusulas acima estipuladas, incorporam a este contrato as seguintes disposições:
- 16.1. **[MANUTENÇÃO E EXTENSÃO DE OBRIGAÇÕES]** Este CONTRATO é firmado em caráter irrevogável e irretratável, mantendo a **CONTRATADA** todas as obrigações contidas neste instrumento mesmo em caso de agregação de outros executores ou subcontratação, obrigando-se as partes por si e seus sucessores.
- 16.2. **[PREVALÊNCIA DOS TERMOS CONTRATUAIS]** Os termos do presente CONTRATO representam o fiel e completo ajuste entre as partes, prevalecendo sobre quaisquer entendimentos, formais ou informais, anteriores ou baseados nos seus anexos.
- 16.3. **[FORMA DE COMUNICAÇÃO]** As comunicações relativas ao presente CONTRATO de fatos ou definições que não tenham participado ambas as contratantes, deverão ser feitas por escrito e encaminhadas diretamente aos representantes legais da outra parte, prepostos, fiscais ou gestores previamente informados por escrito.
- 16.4. **[POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO]** Em qualquer caso de identificação pela **CONTRATANTE** de anomalia de desenvolvimento da obra ou perda de performance ou qualquer tipo de dúvida em relação ao objeto, assim como identificação de surgimento ou crescimento de situação de risco, poderá a **CONTRATANTE** suspender o presente contrato pelo prazo de até 30 (trinta) dias em razão de cada anomalia ou risco identificado, não gerando à **CONTRATADA** direito à indenização ou compensação pelo período suspenso.
- 16.5. **[TOLERÂNCIA E NOVAÇÃO]** Qualquer tolerância de uma das partes na exigência do cumprimento do presente CONTRATO não constituirá novação, renúncia tácita ou extinção da respectiva obrigação, podendo a mesma ser exigida a qualquer tempo.
17. **[DOS ANEXOS]** Os documentos abaixo ficam fazendo parte do presente CONTRATO, obrigando-se as partes a observarem e promoverem seu atendimento, porém não prevalecerão sobre suas Cláusulas expressas deste instrumento contratual:
- 17.1. **Anexo I** (Q4 – Memorial Descritivo);
- 17.2. **Anexo II** (Q7 – Planilha De Preços Unitários);
- 17.3. **Anexo III** (Q8 - Critérios de Medição dos Serviços);
- 17.4. **Anexo IV** (Q12 – Diretrizes de Segurança, Meio Ambiente e Saúde para Contratos);
- 17.5. **Anexo V** (Q15.1 – Termo de Recebimento Provisório de Serviço) Não se aplica.;
- 17.6. **Anexo VI** (Q15.2 – Termo de Recebimento Definitivo de Serviço) Não se aplica.;
- 17.7. **Anexo VII** (Q15.3 – Termo de Encerramento do Contrato);
- 17.8. **Anexo VIII** (Q16 – Matriz de Riscos);
- 17.9. **Anexo IX** – Modelo de Termo de Nomeação de Preposto.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

17.10. Além dos documentos acima, são partes integrantes do presente CONTRATO o processo que originou esta contratação, incluindo proposta da **CONTRATADA** e demais documentos listados no **ANEXO I (Q4 - MEMORIAL DESCRITIVO)**.

NOTA: Os documentos que compõem o **ANEXO IV (Q12 - Diretrizes de Segurança, Meio Ambiente e Saúde)**, estão disponíveis no site www.bahiagas.com.br - (LICITAÇÕES / DIRETRIZES DE SMS (ANEXO Q12), sobretudo aqueles listados no PG-03.10-018 – Diretrizes de Segurança, Meio Ambiente e Saúde para Contratos e no AN-03.10.038 - Anexo I – Requisitos de SSMA. A obtenção desses documentos e o conhecimento prévio do seu teor são de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, não cabendo, portanto, alegações do desconhecimento de tais exigências, salvo se tenha solicitado por escrito e não tenha sido fornecido pela **CONTRATANTE**.

18. **[DO FORO]** As partes elegem o Foro da Comarca de Salvador, capital do Estado da Bahia, que será o competente para dirimir eventuais conflitos acerca deste CONTRATO, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, após lerem e concordarem, as partes assinam este CONTRATO, em 02 (duas) vias iguais, para que surtam seus efeitos jurídicos.

Salvador, de de

Pela **CONTRATANTE**:

Luiz Raimundo Barreiros Gavazza
Diretor Presidente

Vitor Hill de Oliveira Alves Pessoa
Diretor Administrativo e Financeiro

Pela **CONTRATADA**:

.....
.....



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO I (Q4 - MEMORIAL DESCRITIVO)

1.OBJETO

Contratação de empresa especializada para o fornecimento de licenciamento de software CRM e prestação de serviços de implantação, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção evolutiva da solução, visando otimizar a gestão do relacionamento com clientes da Bahiagás.

Este objeto, para o processo licitatório, deve estar dividido em dois lotes: Licenciamentos (01) e Serviços (02).

2.JUSTIFICATIVA

A Bahiagás atua no setor de energia, especificamente na distribuição de gás natural canalizado para diversos segmentos de clientes.

Possui uma estrutura organizacional complexa, típica de empresas de grande porte e concessionárias de serviço público, com três diretorias (Presidência, Administrativa e Financeira, Técnica e Comercial).

A empresa opera sob um regime regulatório específico, com tarifas e expansão da rede definidos em contrato de concessão. E pode distribuir gás natural em todo território do Estado da Bahia.

O setor de gás natural é altamente regulamentado, com normas e padrões estabelecidos pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia (AGERBA). E a Bahiagás deve cumprir rigorosamente as normas regulatórias e garantir a segurança e a confiabilidade do fornecimento de gás natural.

A principal liderança da empresa é composta pelo Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, responsáveis pela definição das estratégias e condução dos negócios. É importante considerar que a tomada de decisão pode envolver diversos níveis hierárquicos e áreas da empresa. É crucial identificar os *stakeholders* chave para a implementação do CRM, especialmente nas áreas comercial, atendimento ao cliente e TI.

A empresa está empenhada em expandir a rede de distribuição para atender a novos clientes e alcançar novas regiões do estado.

Municípios atualmente atendidos:

Alagoinhas, Amélia Rodrigues, Camaçari, Candeias, Catu, Conceição do Jacuípe, Cruz das Almas, Dias D'Ávila, Eunápolis, Feira de Santana, Ilhéus, Itabuna, Lauro de Freitas, Mata de São João, Mucuri, Santo Amaro, Santo Antônio de Jesus, São Francisco do Conde, São Sebastião do Passé, Simões Filho, Pojuca e Salvador.

Municípios a serem atendido pela expansão do Gás Sudoeste:

Aiquara, Aracatu, Barra da Estiva, Brumado, Contendas do Sincorá, Iramaia, Itagi, Itagibá, Jequié, Maracás, Lafaiete Coutinho e Tanhaçu.

A Bahiagás possui uma cultura organizacional focada na excelência operacional, na inovação e na sustentabilidade, e está em processo de transformação digital, buscando aprimorar seus processos e serviços através da utilização de novas tecnologias.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

A companhia busca aprimorar a gestão do relacionamento com seus clientes, visando aumentar a satisfação, fidelização e otimização dos processos de vendas e atendimento. A implantação de um sistema CRM permitirá centralizar as informações dos clientes, automatizar tarefas, gerar relatórios gerenciais e otimizar as estratégias de relacionamento no estado da Bahia.

A solução CRM permitirá:

- **Centralização de informações:** Consolidar dados de clientes de diversas fontes em uma única plataforma.
- **Automação de processos:** Automatizar tarefas repetitivas, como o envio de e-mails, follow-ups e agendamento de reuniões.
- **Personalização do atendimento:** Oferecer um atendimento mais personalizado e eficiente, com base no histórico e nas preferências de cada cliente.
- **Geração de insights:** Gerar relatórios e dashboards para analisar o desempenho das campanhas, identificar oportunidades de melhoria e tomar decisões estratégicas.
- **Otimização das vendas:** Otimizar o processo de vendas, desde a prospecção até o fechamento do negócio, aumentando a taxa de conversão e o ticket médio.
- **Melhoria da comunicação:** Aprimorar a comunicação entre as áreas da empresa, garantindo que todos tenham acesso às informações relevantes sobre os clientes.
- **Suporte à tomada de decisão:** Fornecer informações precisas e atualizadas para auxiliar na tomada de decisões estratégicas em todas as áreas da empresa.
- **Atendimento aos requisitos da LGPD:** Garantir o tratamento adequado dos dados pessoais dos clientes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Os licitantes devem apresentar:

- Proposta detalhada do escopo do projeto, incluindo as funcionalidades do CRM, os serviços de implementação, treinamento e suporte.
- Cronograma realista e detalhado de implementação do CRM, incluindo as etapas de planejamento, configuração, testes e treinamento.
- Proposta de custos transparente e detalhada, incluindo os custos de licenciamento, implementação, treinamento, suporte e manutenção.
- Evidências de sua experiência na implementação de soluções de CRM em empresas do setor de energia ou em empresas com características semelhantes às da Bahiagás.
- Referências de clientes que possam atestar a qualidade de seus serviços.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

O objeto deste Memorial Descritivo é composto por 06 (seis) itens que integram dois lotes, detalhados no Anexo V – Detalhamento do objeto:

- Item 01 - Sistema de gestão do relacionamento com o cliente;
- Item 02 - Plataforma multicanal de comunicação;
- Item 03 - Implantação e integração com sistemas e canais já existentes na companhia;
- Item 04 - Desenho e implementação dos fluxos de atendimento;
- Item 05 - Treinamento no uso da solução;
- Item 06 - Atualização e Suporte da solução.
- Item 07 - Unidades de Serviço Técnico (UST's).

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

A empresa contratada deverá fornecer:

a. Licenciamento do Software CRM:

- Licenças de uso do software CRM para o número de usuários especificado no Anexo VI (Quantidade de Licenciamento).
- As licenças devem ser do tipo SaaS (Software as a Service) e incluir atualizações automáticas e suporte técnico.
- A solução deverá ser disponibilizada em nuvem, com servidores localizados em território nacional, garantindo a conformidade com a legislação brasileira.
- Ter nível de disponibilidade não inferior a 99%.
- Solução deve ser low-code/no-code.

b. Serviços de Implantação:

- **Planejamento da Implantação:** Elaboração de um plano de implantação detalhado, com cronograma, responsabilidades e marcos de entrega.
- **Configuração e Customização:** Configuração do sistema CRM de acordo com as necessidades específicas da Bahiagás, incluindo customização de campos, fluxos de trabalho e regras de negócio.
- **Migração de Dados:** Migração dos dados existentes dos clientes para o novo sistema CRM, garantindo a integridade e a segurança das informações. Tais dados estão disponíveis nos sistemas legados (Protheus, GGAS e Cliente On-Line) e em Workspaces da plataforma Trello.
- **Integração com Sistemas Existentes:** Integração do CRM com os sistemas já utilizados pela Bahiagás, como o ERP Protheus, GGÁS, Office 365 entre outros.
- **Testes e Homologação:** Realização de testes abrangentes para garantir o correto funcionamento do sistema CRM antes da entrada em produção.
- **Treinamento:** Treinamento dos usuários do sistema CRM, tanto na fase de implantação quanto em treinamentos contínuos.

c. Serviços de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva:

- **Suporte Técnico:** Suporte técnico para resolução de problemas e dúvidas dos usuários.
- **Manutenção Evolutiva:** Manutenção evolutiva do sistema CRM, com atualizações, correções de bugs e novas funcionalidades.
- **SLA (Service Level Agreement):** A solução CRM deverá garantir um nível de disponibilidade não inferior a **99%**, considerando a base mensal de funcionamento do sistema. Adicionalmente, os prazos de atendimento e resolução de incidentes deverão seguir a classificação abaixo, **sempre em horas úteis**:
- **Classificação de Incidentes e Prazos de Atendimento**

Severidade	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução
Crítico	Sistema inoperante, impactando operação essencial	1 hora	Solução de contorno em 2 horas, resolução definitiva em 4 horas
Alto	Impacto significativo em funcionalidades essenciais, mas com alternativas viáveis	2 horas	4 horas
Médio	Impacto moderado sem interrupção crítica	4 horas	8 horas
Baixo	Problemas menores ou ajustes	8 horas	24 horas

EDITAL DE LICITAÇÃO **Nº 0025/2026**

O suporte técnico deverá estar disponível **8x5**, via ferramenta de Service Desk Online (disponibilizada pela Bahiagás), sempre em língua portuguesa.

d.Requisitos Funcionais Mínimos do Software CRM:

O software CRM deverá permitir a digitalização e automação de serviços prestados pelo Serviço de Atendimento ao Cliente da Bahiagás, e atender aos seguintes requisitos funcionais mínimos:

- **Gestão de Contatos:**
 - Cadastro completo de clientes (pessoas físicas e jurídicas), com informações de contato, histórico de interações, dados demográficos e preferências.
 - Segmentação de clientes por diversos critérios, como setor, localização, porte e potencial de compra etc.
 - Importação e exportação de dados de clientes em diversos formatos.
- **Gestão de Vendas:**
 - Gestão de oportunidades de venda, com acompanhamento das etapas do processo de vendas.
 - Criação e envio de propostas comerciais.
 - Gestão de contratos.
 - Geração de relatórios de vendas.
 - Visualização do Funil.
- **Gestão de Marketing:**
 - Criação e envio de campanhas de e-mail marketing.
 - Gestão de leads (potenciais clientes).
 - Automação de marketing.
- **Gestão de Atendimento ao Cliente:**
 - Abertura e acompanhamento de chamados.
 - Base de conhecimento com respostas para perguntas frequentes.
 - Chat online.
 - Pesquisa de satisfação do cliente.
- **Relatórios e Dashboards:**
 - Geração de relatórios personalizados.
 - Criação de dashboards com indicadores de desempenho.
 - Acesso aos relatórios e dashboards em dispositivos móveis.
- **Segurança:**
 - Controle de acesso por usuário e perfil.
 - Criptografia dos dados e documentos.
 - Auditoria de acesso.
 - Conformidade com a LGPD.
 - A plataforma deve suportar autenticação multifator para os usuários da Bahiagás que a utilizarão.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- A plataforma deve fornecer logs de auditoria dos trabalhos.
- **Mobilidade:**
 - Acesso ao sistema CRM em dispositivos móveis (smartphones e tablets).
 - Aplicativos móveis para iOS e Android.

4. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

- **Arquitetura:** Software baseado em arquitetura moderna, escalável e flexível.
- **Plataforma:** Baseado em nuvem (SaaS) com redundância e alta disponibilidade.
- **Segurança:** Conformidade com as normas de segurança de dados (ISO 27001, etc.).
- **Integração:** Facilidade de integração com outras plataformas via APIs.
- **Personalização:** Flexibilidade para customização e adaptação às necessidades da Bahiagás.
- **Relatórios:** Capacidade de gerar relatórios personalizados e dashboards.
- **Interface:** Interface amigável, intuitiva e responsiva.
- **Idiomas:** Disponibilidade em português (Brasil).

5. PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo máximo para a execução completa do objeto deste Memorial Descritivo é de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato. O cronograma detalhado de implantação será apresentado pela empresa contratada no Plano de Implantação.

Cronograma de execução sugerido:

Item	Descrição	Mês					
		01	02	03	04	05	06
01	Sistema de gestão do relacionamento com o cliente						
02	Plataforma multicanal de comunicação						
03	Implantação e integração com sistemas e canais já existentes na companhia						
04	Desenho e implementação dos fluxos						
05	Treinamento						

O **Item 06 - Atualização e Suporte** deverá ocorrer durante toda a vigência do contrato.

O **Item 07 - Unidades de Serviço Técnico (UST's)** poderá ser solicitado até a quantidade limite de 2.500 USTs, durante toda a vigência do contrato.

6. MATRIZ RACI PARA IMPLANTAÇÃO DO CRM NA BAHIA GÁS

A Matriz RACI define as responsabilidades para cada tarefa ou atividade durante a implantação do CRM. As siglas representam:

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- R (Responsável): A pessoa ou equipe que executa a tarefa.
- A (Aprovador): A pessoa ou equipe que aprova o resultado da tarefa. Geralmente, é o dono da tarefa ou o stakeholder principal.
- C (Consultado): A pessoa ou equipe que deve ser consultada antes da tarefa ser iniciada ou finalizada. Sua opinião é importante para o sucesso da tarefa.
- I (Informado): A pessoa ou equipe que deve ser informada sobre o progresso e o resultado da tarefa.

Esta matriz é uma sugestão, podendo a CONTRATADA propor uma matriz melhorada.

Tarefa / Atividade	Alta Gestão	GETIN	GEVAR / Vendas	GERVAR / Atendimento	Contratada
Implementação					
Análise de Requisitos Detalhada	I	C	A	A	R
Configuração e Customização do CRM	I	C	I	I	R
Integração Sistemas Legados (Faturamento, etc.)	I	A	I	I	R
Migração de Dados	I	A	I	I	R
Testes e Validação	I	C	A	A	R
Treinamento dos Usuários	I	C	A	A	R
Operação e Manutenção					
Suporte Técnico aos Usuários	I	A	C	C	R
Monitoramento do Desempenho do CRM	I	A	I	I	R
Manutenção e Atualização do Sistema	I	A	I	I	R
Geração de Relatórios e Análise de Dados	I	C	C	C	R
Definição e Implementação de Melhorias	I	R / A	C	C	R

- Alta Gestão: Diretores e Gerentes
- GETIN: Gerência de Tecnologia da Informação
- GEVAR: Gerência Comercial Varejo

7. GARANTIA DE CONTINUIDADE APÓS FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à Bahiagás todos os dados e informações armazenados na solução CRM em um formato aberto e amplamente utilizado (Ex.: CSV, XML, JSON), permitindo a migração completa e sem perdas para outra plataforma. A empresa contratada deverá garantir a integridade e a confidencialidade dos dados durante o processo de transferência, e fornecerá toda a documentação e suporte técnico necessários para a realização da migração.

8. PRESENÇA LOCAL

Para assegurar o sucesso e a máxima eficiência na implantação da solução, a CONTRATADA deverá garantir a presença de um representante técnico na cidade sede da CONTRATANTE por, no mínimo, 03 (três) agendas contíguas de trabalho mensais, em datas planejadas a serem definidas e aprovadas pela CONTRATANTE.

Essa presença é fundamental para agilizar a execução dos serviços, solucionar questões operacionais e técnicas de forma imediata e garantir o alinhamento estratégico contínuo entre as equipes.

Essa frequência presencial é crucial para:

- Agilidade e resolução de problemas: A presença do representante com autonomia para tomar decisões e solucionar questões operacionais e técnicas elimina a dependência de

EDITAL DE LICITAÇÃO

Nº 0025/2026

comunicação remota, que pode ser ineficiente ou causar atrasos. Isso assegura que o projeto continue avançando sem interrupções desnecessárias.

- Acompanhamento e supervisão: Permite a realização de reuniões de acompanhamento presenciais, garantindo que a execução esteja alinhada com os objetivos e padrões de qualidade esperados.
- Alinhamento estratégico e comunicação eficaz: Facilita o alinhamento estratégico em tempo real, a apresentação de resultados de forma clara e a construção de um relacionamento de trabalho mais robusto e eficaz.

É importante ressaltar que essa exigência não implica na obrigatoriedade de a CONTRATADA manter um escritório físico ou filial na localidade. A empresa contratada será responsável por todos os custos de deslocamento e estada de seu representante, o que demonstra o compromisso com a entrega do projeto com a qualidade e agilidade necessárias.

9. LOCAL DE EXECUÇÃO

- a. A execução dos serviços será realizada remotamente e/ou nas dependências Bahiagás, localizada em Avenida Professor Magalhães Neto, 1838, Edifício Civil Business, Pituba, CEP: 41810-012 – Salvador-BA.
- b. Os serviços de suporte e atualização serão prestados de forma remota no regime 8 x 5 (oito horas por dia x cinco dias da semana).

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das obrigações inerentes à prestação dos serviços descritos neste Memorial Descritivo, a contratada deverá:

- Designar um gerente de projeto para acompanhar a implantação.
- Fornecer toda a documentação técnica necessária.
- Garantir a confidencialidade dos dados da Bahiagás.
- Realizar a transferência de conhecimento para a equipe da Bahiagás.
- Cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos no cronograma.
- Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- Atender prontamente às solicitações da Bahiagás.
- Manter a equipe de suporte técnico atualizada e capacitada.
- Disponibilizar treinamentos periódicos aos usuários do sistema CRM.
- Submeter à aprovação da CONTRATANTE qualquer alteração no escopo do projeto.
- Submeter à aprovação da CONTRATANTE qualquer alteração na equipe envolvida no projeto.

11. OBRIGAÇÕES DA BAHAGÁS

A Bahiagás deverá:

- Designar um responsável pelo acompanhamento da implantação.
- Disponibilizar os recursos necessários para a execução dos serviços.
- Participar ativamente das reuniões de acompanhamento.
- Realizar os testes e homologações necessários.
- Cumprir os prazos estabelecidos no cronograma.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

-
- Efetuar os pagamentos conforme estabelecido no contrato.
 - Informar a CONTRATADA com antecedência sobre qualquer alteração nos processos da empresa.

12. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

A aceitação dos serviços será realizada em etapas, conforme o cronograma de implantação. Cada etapa será considerada concluída após a aprovação formal da Bahiagás, mediante a realização de testes e verificações.

Serão considerados como critérios de aceitação:

- Cumprimento dos requisitos funcionais e técnicos.
- Adequação da solução às necessidades da Bahiagás.
- Qualidade da documentação.
- Eficiência do suporte técnico.
- Nível de satisfação dos usuários.
- Atendimento aos requisitos da LGPD.
- Cumprimento dos SLAs estabelecidos.

13. MEDIÇÃO DE RESULTADOS E INDICADORES DE SUCESSO

a. Eficiência Operacional:

Taxa de Adoção do CRM: Percentual de usuários ativos do CRM em relação ao número total de usuários licenciados.

- Cálculo: $(\text{Número de usuários ativos} / \text{Número total de usuários licenciados}) * 100$
- Meta: Alcançar uma taxa de adoção de pelo menos 80% nos primeiros 3 meses após o lançamento.
- Por que é importante: Garante que o investimento no CRM está sendo utilizado e que os usuários estão aproveitando os benefícios da ferramenta.

Tempo Médio de Resolução de Chamados (Atendimento): Tempo médio gasto para resolver um chamado de atendimento ao cliente.

- Cálculo: $(\text{Soma do tempo de resolução de todos os chamados}) / \text{Número total de chamados resolvidos}$
- Meta: Reduzir o tempo médio de resolução de chamados em 15% nos primeiros 6 meses.
- Por que é importante: Indica a eficiência do processo de atendimento e a satisfação do cliente.

Taxa de Conversão de Leads em Oportunidades: Percentual de leads qualificados que se convertem em oportunidades de negócio.

- Cálculo: $(\text{Número de oportunidades criadas a partir de leads qualificados} / \text{Número total de leads qualificados}) * 100$
- Meta: Aumentar a taxa de conversão de leads em oportunidades em 10% no primeiro ano.
- Por que é importante: Indica a eficácia das campanhas de marketing e da qualificação de leads.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

Tempo Médio do Ciclo de Vendas: Tempo médio gasto desde a identificação de um lead até o fechamento da venda.

- Cálculo: (Soma do tempo de cada ciclo de vendas) / Número total de vendas fechadas
- Meta: Reduzir o tempo médio do ciclo de vendas em 5% no primeiro ano.
- Por que é importante: Indica a eficiência do processo de vendas e a capacidade de fechar negócios rapidamente.

b.Satisfação do Cliente:

Net Promoter Score (NPS): Métrica que mede a lealdade do cliente e a probabilidade de recomendação da empresa.

- Cálculo: Percentual de promotores (notas 9-10) - Percentual de detratores (notas 0-6)
- Meta: Aumentar o NPS em 5 pontos nos primeiros 6 meses.
- Por que é importante: Indica a satisfação geral do cliente e a probabilidade de retenção.

Customer Satisfaction Score (CSAT): Métrica que mede a satisfação do cliente com um atendimento específico ou interação.

- Cálculo: Média das notas de satisfação atribuídas pelos clientes em uma escala (Ex.: 1 a 10).
- Meta: Alcançar um CSAT médio de 9 (em uma escala de 1 a 10) em todos os canais de atendimento.
- Por que é importante: Fornece feedback específico sobre a qualidade do atendimento.

14.GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

A gestão e fiscalização do contrato será feita pela gerência da GETIN – Gerência de Tecnologia e Informação, em conjunto com a GEVAR – Gerência Comercial Varejo, ambas da CONTRATANTE.

15.GARANTIA

- A CONTRATADA deve garantir, sem custo adicional para a CONTRATANTE, no caso de descontinuidade da plataforma/solução, ou ao fim do contrato, meios de disponibilizar os dados gerados ou importados pela CONTRATANTE para portabilidade em outras nuvens, até sua migração.
- A solução deve permitir exportar os registros dos bancos de dados, sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- As evoluções da plataforma devem ser disponibilizadas à Bahiagás de forma automática e sem prejuízo das aplicações desenvolvidas em versões anteriores. A atualização de versões da solução deve ser ônus total da CONTRATADA.
- A solução deve manter backup de todo o ambiente, incluindo aplicações desenvolvidas e os dados.

16.CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Menor preço global.

17.PENALIDADES

Conforme previsão contratual.

EDITAL DE LICITAÇÃO

Nº 0025/2026

18. INCLUSÕES NO PREÇO

Todos e quaisquer tributos, taxas, contribuições e/ou encargos trabalhistas e previdenciários, horas extras, impostos incidentes, direta ou indiretamente, lucro, embalagens, e demais custos relacionados ao objeto deste CONTRATO serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA e já estão incluídos nos preços. Serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA quaisquer outros custos que incidam, direta ou indiretamente, sobre o presente CONTRATO, necessários para a realização de todos os serviços que compõem o seu objeto, tais como: supervisão, direção, administração, mão-de-obra, adicional de periculosidade, horas extras, fornecimento de materiais previamente definidos, equipamentos, ferramentas, combustíveis, EPIs, transporte de pessoal, despesas com viagens e estadias, licenças, insumos, além de outros custos resultantes de outras obrigações legais, inclusive lucro da CONTRATADA, não cabendo quaisquer reivindicações posteriores, a título de revisão de preço ou reembolso, seja a que título for.

19. REQUISITOS DE QSSMA

Anexo I - Requisitos de SSMA.

20. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

As empresas interessadas em participar da licitação deverão apresentar a seguinte documentação técnica:

- Para ambos os Lotes:
 - Proposta técnica detalhada.
 - Descrição da solução CRM.
 - A licitante deverá apresentar Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, serviços técnicos compatíveis com o Lote, que apresentou proposta, nos últimos 5 (cinco) anos.
- Para o Lote 01 – Licenciamento: o licitante deverá apresentar comprovação de ser parceira oficial da Microsoft Licensing Solutions Provider (LSP).
- Para o Lote 02 - Serviços:
 - A licitante deverá apresentar comprovação de ser Parceiro Microsoft de Soluções para: Aplicações Empresariais; Inovação Digital e de Aplicativos; e Dados e IA.
 - Apresentar Política de privacidade e segurança dos dados.
 - Apresentar Termo de Compromisso de atendimento aos termos da LGPD.
 - Cronograma detalhado de implantação.
 - Currículos dos profissionais que farão parte da equipe de implantação.
 - Os empregados da licitante que atuarão no projeto devem possuir certificações Microsoft para as ferramentas contratadas.

21. SUBCONTRATAÇÃO

- a. A CONTRATADA poderá subcontratar partes acessórias da execução do objeto, até o limite de 30% do valor total do contrato, mediante prévia e expressa autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

EDITAL DE LICITAÇÃO **Nº 0025/2026**

-
- b. É vedada a subcontratação da parcela principal do objeto, entendendo-se como tal os Itens 01 a 11 e 14 do Anexo II - Quantidade de Licenciamento e Serviços, bem como a gestão técnica do projeto.
 - c. A subcontratação não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais e legais, permanecendo esta integralmente responsável pela qualidade, prazos e obrigações técnicas perante a CONTRATANTE, bem como por quaisquer danos causados por seus subcontratados.
 - d. Para a autorização da subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar:
 - Documentação que comprove a regularidade fiscal e técnica da subcontratada;
 - Justificativa técnica da necessidade da subcontratação;
 - Plano de trabalho detalhando a parcela que será executada pelo terceiro.
 - e. É vedada a subcontratação de empresas que possuam em seu quadro societário servidores ou empregados pertencentes à CONTRATANTE.

22. ANEXOS

- Anexo I: Requisitos de SSMA.
- Anexo II: Quantidade de Licenciamento e Serviços.
- Anexo III: Fluxos de trabalhos previstos.
- Anexo IV: Funcionalidade de Multicanalidade.
- Anexo V: Detalhamento do objeto.
- Anexo VI: Fluxos atuais.
- Anexo VII: Escopo macro serviços.
- Anexo VIII: Justificativa para o Microsoft Dynamics 365.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO I - REQUISITOS DE SSMA

Questionário	
Questão	Resposta
Haverá mão de obra alocada nas instalações ou frentes de serviço da BAHIA GÁS?	Não
Haverá colaboradores alocados em atividades e operações insalubres, de acordo com a NR-15?	Não
Haverá colaboradores alocados em atividades e operações perigosas, de acordo com a NR-16?	Não
Há previsão de atividades elencadas na IT-03.10-001 - Análise Preliminar de Risco - APR?	Não
Há previsão de atividades de campo no contrato?	Não
Há previsão de geração de resíduos e/ou efluentes nas atividades do contrato?	Não
Há exigência de licenciamento ambiental para a atividade, segundo o Decreto Estadual nº 14.024/2012?	Não
Há exigência de cadastro no IBAMA para a atividade, segundo a IN IBAMA nº 13/2021?	Não
Serão executadas obras próximas a comunidades?	Não

Requisitos de SMS para Mobilização do Contrato		
ID	Requisito	Prazo
1	NO-03.10-002 - Norma de SMS para Contratadas	O contratado deve tomar conhecimento antes do início da atividade.
2	PG-03.10-018 – Requisitos de Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional para Contratadas	O contratado deve tomar conhecimento antes do início da atividade.
3	PG-03.10-022 – Requisitos de Meio Ambiente para Contratadas	O contratado deve tomar conhecimento antes do início da atividade.
4	PG-03.10-039 – Requisitos de Relacionamento com Comunidades para Contratadas	O contratado deve tomar conhecimento antes do início da atividade.
5	Demais PG's, IT's, AN's e FO's disponíveis no Anexo Q12 (https://bahiagas.com.br/anexo-q12)	O contratado deve tomar conhecimento antes do início da atividade.
6	Formulário para Comunicação de Anomalias de Empresas Contratadas (FO-03.10-031)	Imediatamente após qualquer incidente/acidente em atendimento ao PG-01.05-002 - Gestão de Anomalia (sem prejuízo da comunicação obrigatória prevista na legislação pertinente).

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

Requisitos de SMS durante a Execução do Contrato (quando aplicável)			
ID	Documentos	Prazo	Aplicabilidade
1	Certificado de vistoria do Corpo de Bombeiros ou protocolo de solicitação	Até 30 dias após o recebimento da 1ª AS	Quando houver instalações provisórias ou canteiro de obras
2	Aprovação das instalações do canteiro	Após recebimento do Certificado de vistoria do Corpo de Bombeiros ou Protocolo	Quando houver canteiro de obras
3	Declaração de Inspeção de Veículos e Equipamentos	Até 05 dias úteis antes do início dos serviços	Quando houver equipamentos e veículos alocados no contrato, a serviço da BAHIA GÁS
4	Plano de Manutenção de Máquinas e Equipamentos	Antes do início dos serviços	Quando houver máquinas e equipamentos alocados no contrato
5	Laudo de vaia emitido por Engenheiro Civil e atestado por ART específica (referência: FO-03.10-054)	Antes do início dos serviços	Quando forem realizadas escavações com profundidade superior a 1,25m que necessitem de acesso de trabalhadores
6	Avaliação de Aspectos e Impactos Ambientais	Antes do início dos serviços	Quando houver atividades que possam ocasionar em impactos ambientais
7	Planos e programas exigidos na Licença Ambiental	De acordo com os prazos estabelecidos na referida Licença Ambiental	Quando forem identificados itens da Licença Ambiental que sejam de responsabilidade da CONTRATADA
8	Licença de lavra para brita	Antes do início dos serviços	Quando houver execução de lavra para obtenção de brita por responsabilidade da CONTRATADA
9	Licença para extração de areia	Antes do início dos serviços	Quando houver extração de areia por responsabilidade da CONTRATADA
10	Outorga para captação e uso da água ou lançamento em corpos hídricos	Antes do início dos serviços	Quando houver captação direta ou lançamento em corpos hídricos por responsabilidade da CONTRATADA
11	Cadastro de produtos florestais nos órgãos competentes	Antes do início dos serviços	Quando houver fornecimento de artefatos de madeira ou execução de serviços utilizando produtos ou subprodutos florestais por responsabilidade da CONTRATADA
12	DOF - Documento de Origem Florestal	Antes do início dos serviços	Quando houver fornecimento ou transporte de produtos e subprodutos florestais de origem nativa, inclusive o carvão vegetal nativo, por responsabilidade da CONTRATADA
13	Laudo recente com medidas da emissão de fumaça preta para frota de veículos a diesel (para cada veículo)	Antes do início dos serviços	Quando houver utilização de frota própria ou terceirizada de veículos pesados movidos a óleo diesel, e cujos contratos tenham duração INFERIOR a 30 dias
14	Programa de Autofiscalização da Correta Manutenção da Frota (aprovado pela própria CONTRATADA)	Antes do início dos serviços	Quando houver utilização de frota própria ou terceirizada de veículos pesados movidos a óleo diesel, e cujos contratos tenham duração SUPERIOR a 30 dias
Outros documentos não elencados acima podem ser solicitados em atendimento à legislação vigente ou às especificidades do contrato.			

Requisitos de SMS para Boletim de Medição (quando aplicável)	
ID	Documentos
1	Evidência de realização de Diálogos de Saúde, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho
2	Evidência de realização de treinamentos de Saúde, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho
3	Evidência de realização de inspeções de Segurança, incluindo: máquinas, equipamentos e veículos
4	Declaração de Inspeção de Veículos e Equipamentos
5	Evidência de realização de reuniões de Saúde, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho
6	FO-03.10-033 - Informações Estatísticas de Contratados
7	Ficha de entrega de EPI's de novos colaboradores no mês em questão (ou atualização de fichas dos trabalhadores já mobilizados no contrato)
8	Ordens de Serviço (NR-1) de novos colaboradores ou em virtude de mudança de função
9	Evidências de atendimento aos Condicionantes da Licença Ambiental da BAHIA GÁS
10	Evidências de aquisição de produtos de origem mineral (areia, brita, entre outros)
11	Relação das Fontes de Emissões Atmosféricas utilizando o termo de referência apresentado no AN-03.10-059.
12	Evidência da realização de manutenção da frota e teste de emissão de fumaça preta (Certificado de Índice de Fumaça)
13	Evidência de destinação correta de resíduos e efluentes
14	FISPQ - Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos dos produtos utilizados
15	Relatórios de Comunicação de Obra com documentos de verificação comprobatórios para acompanhamento da BAHIA GÁS
Outros documentos não elencados acima podem ser solicitados em atendimento à legislação vigente ou às especificidades do contrato.	

EDITAL DE LICITAÇÃO

Nº 0025/2026

ANEXO II – QUANTIDADE DE LICENCIAMENTO E SERVIÇOS

Durante a implantação, serão adquiridas as licenças necessárias para esta etapa, considerando a quantidade mínima conforme a tabela abaixo ou, a critério da CONTRATANTE, quantidades adicionais.

Após o ateste da implantação de cada módulo, serão adquiridas licenças adicionais para atender o pleno uso da solução implantada.

LOTE	ITEM	PRODUTO	UND	QTD Mínima por pedido	QTD Máxima da Ata
01 - Licenciamento	01	D365 Customer Insights Sub	Und	1	1
	02	D365 Customer Insights Journeys T3 Interacted People Sub Add-on	Und	1	10
	03	D365 Customer Service Sub per user	Und	1	50
	04	D365 Customer Service Premium	Und	1	30
	05	D365 Sales Sub per user	Und	1	30
	06	Power BI Pro Sub per user	Und	1	10
	07	D365 Customer Voice Additional Response Sub 1K Survey Responses	Und	1	10
	08	Power Apps Premium Sub per user	Und	1	60
	09	Copilot Studio Legacy USL Sub per user	Und	1	10
	10	Power Pages Auth Users T1 Sub (100 user/site/mo)	Und	1	5
	11	Copilot Studio Sub (messages)	Und	1	10
	12	Azure Communication Services	Mês	36	36
02 - Serviços	13	Treinamento	Hora	8	180
	14	Serviço de implantação da solução CRM	Sprint	12	12
	15	Suporte 8/5	Mês	30	30
	16	Unidades de Serviço Técnico (UST's)	UST	80	2.500

Azure Communication Services

Estimativa de consumo mensal para suporte a multicanalidade:

- Chat: 10 chat users x 200000 message(s) sent per chat user
- Whatsapp messaging: 75000 Inbound messages, 75000 Outbound messages
- Email: 100 Email sent per month, 100 MB per Email
- SMS: 25000 messages

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO III - FLUXOS DE TRABALHOS PREVISTOS

1. Gestão de Leads (Marketing):

- **Captura de Lead:** Recebimento de informações de potenciais clientes através de formulários no site, redes sociais, campanhas de e-mail marketing, etc.
- **Qualificação de Lead:** Avaliação do perfil do lead para determinar seu potencial de compra.
- **Distribuição de Lead:** Encaminhamento do lead qualificado para a equipe de vendas responsável.
- **Nutrição de Lead:** Envio de conteúdo relevante para o lead, com o objetivo de educá-lo e prepará-lo para a compra.
- **Conversão de Lead:** Transformação do lead em oportunidade de venda.

2. Gestão de Oportunidades (Vendas):

- **Criação de Oportunidade:** Registro de uma oportunidade de venda no sistema CRM.
- **Qualificação da Oportunidade:** Avaliação do potencial de fechamento da oportunidade.
- **Ligação ao Cliente:** Contato telefônico para apresentar a oportunidade e entender as necessidades do cliente.
- **Proposta:** Criação e envio de proposta comercial para o cliente.
- **Negociação:** Negociação dos termos da proposta com o cliente.
- **Fechamento:** Fechamento da venda e registro do contrato no sistema CRM.
- **Pós-Venda:** Acompanhamento do cliente após a venda para garantir sua satisfação.

3. Atendimento ao Cliente (Suporte/SAC):

- **Abertura de Chamado:** Registro de uma solicitação de suporte ou reclamação do cliente.
- **Classificação e Priorização:** Classificação do chamado por tipo e prioridade.
- **Atribuição:** Atribuição do chamado para o atendente responsável.
- **Encaminhamento para Áreas Relacionadas:** Se necessário, o atendente pode encaminhar o chamado para áreas específicas para resolução.
- **Resolução:** Resolução do problema do cliente.
- **Acompanhamento:** Acompanhamento do cliente para garantir sua satisfação.
- **Fechamento:** Fechamento do chamado.
- **Pesquisa de Satisfação:** Envio de pesquisa de satisfação para o cliente após o fechamento do chamado.

4. Gerenciamento de Contratos:

- **Criação de Contrato:** Criação do contrato dentro do CRM vinculando à oportunidade ou cliente.
- **Assinatura do Contrato:** Envio do contrato para assinatura eletrônica ou física.
- **Armazenamento do Contrato:** Armazenamento do contrato dentro do sistema CRM para fácil acesso.
- **Acompanhamento das Obrigações Contratuais:** Configuração de alertas e tarefas para acompanhar as obrigações contratuais, como renovações e pagamentos.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

5. Automação de Processos de Onboarding de Novos Clientes:

- **Boas-vindas:** Envio automatizado de e-mail de boas-vindas.
- **Coleta de informações:** Formulário automatizado para coleta de informações importantes do novo cliente.
- **Configuração de acesso:** Criação automatizada de contas e permissões para o cliente.
- **Treinamento inicial:** Envio de guias e vídeos para o cliente se familiarizar com os produtos ou serviços.

6. Visualização do Funil:

O CRM deverá permitir a visualização do funil de vendas em tempo real, com informações sobre o número de leads, oportunidades e clientes em cada etapa, além das taxas de conversão. Essa visualização permitirá identificar gargalos no processo de vendas e tomar medidas para otimizar o funil.

7. Fluxo de Distrato de Contrato:

O CRM deverá incluir um fluxo específico para o gerenciamento de distratos de contrato, permitindo que a Bahiagás acompanhe e gerencie as rescisões de maneira organizada e eficiente. Este fluxo deve abranger as seguintes etapas:

- **Solicitação de Distrato:** Registro da solicitação de distrato pelo cliente, que pode incluir a coleta de informações sobre o motivo da rescisão e detalhes do contrato em questão.
- **Classificação e Análise:** Avaliação da solicitação de distrato para classificar o tipo e a complexidade do caso, permitindo uma abordagem apropriada.
- **Encaminhamento:** Se necessário, encaminhamento da solicitação para as áreas pertinentes (Ex.: GEFIN, GEJUR) para análise e resolução.
- **Negociação:** Possibilidade de contato com o cliente para discutir a solicitação de distrato, oferecendo alternativas ou soluções que possam reter o cliente.
- **Documentação:** Registro de toda a documentação necessária para formalizar o distrato, garantindo que todos os passos sejam devidamente documentados e que o cliente tenha acesso às informações pertinentes.
- **Fechamento do Distrato:** Finalização do processo de distrato, incluindo a atualização do status do contrato no sistema CRM e a comunicação formal com o cliente sobre a conclusão do processo.
- **Acompanhamento Pós-Distrato:** Realização de um acompanhamento com o cliente após o distrato, para entender as razões da rescisão e coletar feedback sobre a experiência, o que pode ajudar a identificar áreas de melhoria e a prevenir futuros distratos.
- **Relatórios e Análises:** Geração de relatórios sobre os distratos, permitindo à Bahiagás analisar padrões de rescisão, identificar as principais causas e implementar ações corretivas para melhorar a retenção de clientes.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO IV - FUNCIONALIDADE DE MULTICANALIDADE

A solução CRM deverá oferecer uma experiência multicanal consistente e integrada, permitindo que os clientes interajam com a BAHIA GÁS por meio de diversos canais de comunicação, de forma fluida e sem interrupções. O sistema deverá registrar todas as interações do cliente em um histórico unificado, independentemente do canal utilizado. A CONTRATADA deverá garantir que a experiência do cliente seja consistente, personalizada e eficiente em todos os canais de atendimento.

1. Canais que devem ser suportados:

A solução deverá suportar, no mínimo, os seguintes canais de comunicação:

- **Telefone:**
 - Integração com sistema de telefonia para identificação automática do cliente e histórico de interações.
 - Gravação de chamadas (com opções de transcrição).
 - Distribuição automática de chamados (ACD) para os atendentes mais adequados.
 - Discador automático (para campanhas de telemarketing).
- **E-mail:**
 - Integração com plataformas de e-mail para envio e recebimento de mensagens.
 - Automação de respostas.
 - Segmentação de listas de e-mail.
- **Chat:**
 - Chat online no site da empresa.
 - Integração com chatbots (para atendimento automático e direcionamento para atendentes humanos).
 - Transferência de conversas entre atendentes.
- **WhatsApp:**
 - Integração com a API do WhatsApp Business.
 - Envio e recebimento de mensagens.
 - Utilização de chatbots no WhatsApp.
 - Envio de notificações e alertas.
- **SMS:**
 - Envio de mensagens SMS para confirmações, lembretes, etc.
- **Autoatendimento (Portal do Cliente):**
 - Portal online para que os clientes possam consultar informações, abrir chamados, acompanhar o andamento de solicitações, etc.
 - Deve prever a possibilidade de pré-cadastro do cliente com validação dos dados como: telefone e e-mail.
 - Prever a possibilidade de geração de senha automática, com envio ao cliente, quando seu primeiro acesso.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- **Presencial (Loja Física/Balcão de Atendimento):**

- Registro das interações com os clientes no sistema CRM, mesmo que o atendimento seja presencial.
- Possibilidade de consultar o histórico do cliente antes do atendimento presencial.

2. Funcionalidades Essenciais da Multicanalidade:

- **Histórico Unificado do Cliente:**

- O sistema deve consolidar todas as interações do cliente em um único perfil, independentemente do canal utilizado.

- **Continuidade da Conversa:**

- A possibilidade de o cliente iniciar uma conversa em um canal (ex: chat) e continuá-la em outro (ex: telefone) sem perder o contexto.

- **Roteamento Inteligente:**

- O sistema deve direcionar a interação para o atendente mais qualificado, considerando a disponibilidade, habilidades e histórico do cliente.

- **Priorização de Canais:**

- A capacidade de definir a prioridade de determinados canais de comunicação (ex: priorizar chamados telefônicos de clientes VIPs).

- **Personalização:**

- A capacidade de personalizar a experiência do cliente em cada canal, com base em seu perfil e histórico.

- **Automação:**

- A capacidade de automatizar tarefas em diferentes canais, como o envio de mensagens de boas-vindas, lembretes de agendamento e pesquisas de satisfação.

- **Análise Multicanal:**

- Geração de relatórios e dashboards com informações sobre o desempenho da multicanalidade, incluindo o volume de interações por canal, o tempo médio de resposta e a taxa de satisfação do cliente.

3. Integrações Necessárias:

Para garantir o funcionamento da multicanalidade, a solução CRM deverá permitir a integração com:

- Sistema de telefonia.
- Chatbots.
- Redes sociais.
- WhatsApp Business API.
- Plataforma de SMS.
- Sistema de autoatendimento (portal do cliente).

4. Atendimento à LGPD:

A funcionalidade de multicanalidade deve garantir o cumprimento das exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo o consentimento do cliente para o uso de seus dados em diferentes canais de comunicação e a possibilidade de revogar esse consentimento a qualquer momento.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO V - DETALHAMENTO DO OBJETO

Item 01 - Sistema de gestão do relacionamento com o cliente

Fornecimento de licenças de acesso ao sistema de gestão de clientes, com perfis e permissões de acesso personalizáveis.

A CONTRATADA é responsável por determinar a quantidade ideal de licenças por perfil, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, assegurando que cada usuário tenha o acesso adequado para realizar suas tarefas.

Considerando a estrutura atual do serviço, os seguintes perfis de usuário deverão ser contemplados na solução CRM, com as seguintes características e responsabilidades:

- **Perfil Administrativo:**

- **Responsabilidades:** Gerenciar e otimizar a prestação dos serviços, garantindo a eficiência e a qualidade do atendimento.
- **Atividades:**
 - Organizar e manter atualizadas as Instruções de Serviço (IS).
 - Extrair e analisar relatórios gerenciais para identificar oportunidades de melhoria.
 - Parametrizar o sistema, incluindo:
 - Formulários de Entrada.
 - Fluxos Internos.
 - Fases de Atendimento.
 - Publicação de Serviços.
 - Gestão da Carta de Serviços.
 - Base de Conhecimento.
 - FAQs (Perguntas Frequentes).

- **Perfil Supervisório:**

- **Responsabilidades:** Supervisionar a operação do sistema, garantindo o cumprimento das Instruções de Serviço (IS) e o alcance das metas de desempenho.
- **Atividades:**
 - Acompanhar e atualizar as Instruções de Serviço (IS).
 - Monitorar os indicadores de desempenho (KPIs) do sistema.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- Extrair e analisar relatórios gerenciais.
- Identificar e propor melhorias nos processos.

- **Perfil Operacional:**

- **Responsabilidades:** Executar as atividades internas necessárias para operacionalizar o serviço.
- **Atividades:**
 - Executar o fluxo de trabalho definido para cada tipo de solicitação.
 - Responder às solicitações dos clientes de forma rápida e eficiente.
 - Monitorar o andamento das demandas e organizar as rotinas de trabalho.

- **Perfil Atendimento:**

- **Responsabilidades:** Atender aos clientes em todos os canais de comunicação, registrando suas solicitações e fornecendo informações precisas e atualizadas.
- **Atividades:**
 - Registrar as solicitações dos clientes no sistema CRM.
 - Consultar informações contratuais e a Base de Conhecimento para responder às dúvidas dos clientes.
 - Solicitar serviços para os clientes (ex: emissão de segunda via de fatura, agendamento de visitas técnicas).
 - Registrar as manifestações dos clientes (ex: elogios, reclamações, sugestões).

ITEM 02 - Plataforma multicanal de comunicação

- A plataforma deverá disponibilizar minimamente os seguintes canais: Whatsapp Verificado, Instagram, SMS, E-mail, Chat, Formulários, App da Bahiagás, Presencial e Telefônico.
- O sistema deve fornecer uma interface integrada para totem de autoatendimento, com geração automática de senhas e extração direta do indicador TEA (Tempo de Espera no Atendimento), otimizando a gestão do tempo e a experiência do cliente.
- Deve possibilitar integrar todos os canais de atendimento da Bahiagás e gerenciá-los de forma unificada.
- Utilizar uma base de informações unificada e integrada à base de dados da Bahiagás.
- Deve permitir a criação de chatbots low-code/no-code de forma nativa da plataforma.
- Deve Permitir monitoramento em tempo real.
- Deve Permitir a integração com outros sistemas através das suas APIs.
- Deve prover, para os canais de comunicação, minimamente as quantidades conforme tabela abaixo:

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ITEM 03 - Implantação e integração com sistemas e canais já existentes na companhia

- Serviços especializados de implantação e integração de sistemas, o que inclui os serviços de transformação, design, tecnologia e digitalização necessários para a disponibilização de serviços digitais eficientes, com o uso da solução tecnológica;
- Instalação, configuração, testes, documentação da implantação e conexão inicial às fontes internas e externas de dados;
- Os serviços especializados incluem a realização de integrações entre sistemas, a digitalização de novos serviços, a melhoria de serviços existentes, a transferência de conhecimentos e demais serviços de consultoria, design, processos e tecnologia que forem necessários para o aprimoramento dos serviços digitais da CONTRATANTE, conforme especificação abaixo:
 - **Design e digitalização de novos serviços:** Compreende o conjunto de atividades para a criação e implementação de novos serviços ou canais digitais, incluindo o design da experiência do usuário, a modelagem de processos, a configuração e parametrização do sistema CRM, a integração com outros sistemas e a disponibilização do serviço para operação.
 - **Melhorias:** Abrange as atividades de aprimoramento contínuo dos serviços existentes, visando otimizar fluxos de trabalho, usabilidade, formulários e integrações, resultando em maior eficiência e satisfação do cliente.
 - **Customizações:** Adaptações do sistema CRM para atender às necessidades específicas das regras de negócio da Bahiagás, que não são contempladas pelas funcionalidades padrão do sistema.
 - **Configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente:** Engloba o design da experiência conversacional, a configuração do modelo de linguagem natural, o treinamento dos algoritmos de aprendizado, a parametrização da solução de chatbot, a integração com outros sistemas, a avaliação da qualidade dos atendimentos e a proposição de melhorias contínuas, visando um atendimento automatizado eficiente e de alta qualidade.
- O método de prestação dos serviços de design e digitalização de serviços e de melhorias com o uso da solução tecnológica será definido pela CONTRATANTE, com apoio da CONTRATADA, e deverá seguir as seguintes orientações:
 - **Conhecer o usuário dos serviços:** Realizar um estudo detalhado do comportamento dos usuários ao interagirem com o serviço, mapeando as ferramentas utilizadas, as etapas realizadas online e offline, os pontos de contato e as dificuldades enfrentadas. O objetivo é obter um entendimento profundo da jornada do usuário para identificar oportunidades de melhoria.
 - **Solucionar problemas dos usuários:** Com base no estudo do usuário, propor soluções inovadoras para atender às suas necessidades, priorizando a usabilidade, a eficiência e a integração com os demais canais. As soluções devem ser validadas com os usuários para garantir sua eficácia e adesão.
- Garantir uma experiência unificada e fluida para o cliente, independentemente do canal de interação (online, telefone, presencial), assegurando a consistência das informações, a continuidade do atendimento e a fácil transição entre os canais.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- Desenvolver serviços digitais acessíveis e inclusivos, preferencialmente seguindo as diretrizes de acessibilidade (WCAG - <https://www.w3c.br/traducoes/wcag/wcag21-pt-BR/>) e as melhores práticas de design inclusivo. Realizar testes com usuários diversos (incluindo pessoas com deficiência, com diferentes níveis de habilidade tecnológica e com acesso limitado à internet) para garantir que os serviços atendam às necessidades de todos os clientes e promovam a igualdade de acesso.
- Garantir integração nativa e transparente com os principais aplicativos de produtividade usados na Bahiagás (Microsoft Office 365), permitindo acesso direto aos dados do CRM, automatização de tarefas e colaboração eficiente entre as ferramentas.
- Implementar um processo contínuo de melhoria do serviço, que vai além da manutenção corretiva, incorporando feedbacks dos usuários, as últimas tendências tecnológicas e as mudanças nos processos internos para garantir a relevância, a inovação e a satisfação do cliente ao longo do ciclo de vida do serviço.
- Para cada serviço digitalizado, a CONTRATADA deverá fornecer a seguinte documentação mínima:
 - Plano de Digitalização: Documento detalhado que descreve a estratégia de digitalização do serviço, incluindo:

Arquitetura da solução digital: Diagrama da arquitetura técnica da solução, identificando os componentes de software, hardware e integrações.

Cronograma de implantação: Detalhamento das atividades, prazos, responsáveis e marcos de entrega.

Plano de testes: Descrição dos testes a serem realizados (funcionais, de performance, de segurança, de usabilidade), critérios de aceitação e ambiente de testes.

Plano de contingência: Procedimentos a serem seguidos em caso de falhas ou problemas durante a implantação ou operação do serviço.

- Manual do Serviço Digitalizado: Guia completo do serviço digitalizado, contendo:

Objetivos e resultados esperados: Descrição clara dos objetivos do serviço digitalizado, dos resultados esperados (ex: redução de custos, aumento da satisfação do cliente) e das métricas para medir o sucesso.

Processo detalhado: Descrição passo a passo de todas as etapas do processo, incluindo as atividades realizadas pelos usuários, pelos atendentes e pelo sistema.

Diagrama de processo: Representação gráfica do processo em notação BPMN 2.0 ou similar, identificando os atores envolvidos, as entradas, as saídas, as decisões, os desvios e os pontos de controle.

Controles e indicadores: Descrição dos controles implementados para garantir a qualidade do serviço e dos indicadores a serem monitorados para medir o desempenho do processo (ex: tempo médio de atendimento, taxa de resolução na primeira chamada).

Modelos de documentos e formulários: Exemplos de todos os documentos e formulários utilizados no processo.

- Instruções de Uso: Conjunto de materiais para auxiliar os usuários e gestores do serviço, incluindo:

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

Vídeos tutoriais: Vídeos curtos e objetivos demonstrando como utilizar as principais funcionalidades do serviço.

Manuais de usuário: Guias detalhados com instruções passo a passo para cada tipo de usuário (clientes, atendentes, gestores).

FAQs: Lista de perguntas frequentes com respostas claras e concisas.

ITEM 04 - Desenho e implementação dos fluxos de atendimento

- A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços.
- A solução deve permitir o início dos fluxos de atendimento a partir de diferentes canais (ex: telefone, e-mail, chatbot), garantindo a integração e a continuidade do atendimento.
- O sistema CRM deve oferecer acesso rápido ao histórico completo de interações do cliente, permitindo visualizar o status e o andamento de todas as suas solicitações em um único painel.
- A solução deverá permitir a integração com sistemas de gestão financeira e cadastrais para o controle e monitoramento do pagamento de boletos e títulos associados à prestação de serviços.
- Permitir que o funcionário acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo cliente com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento e de etapas do fluxo de trabalho interno.
- Permitir que o funcionário receba a solicitação do serviço e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à solicitação para as etapas seguintes.
- Permitir que o funcionário assuma a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de solicitação de serviço.
- Permitir que o funcionário analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.
- Permitir que o funcionário encaminhe uma solicitação de serviço para outra gerência, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.
- Permitir que o funcionário envie e receba uma solicitação por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o funcionário.
- Permitir que o perfil administrativo possa configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.
- Permitir que o perfil administrativo possa realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.
- Permitir configurar serviços vinculados a operações financeiras como emissão de primeira e segunda via de boletos e títulos, cobrança de títulos atrasados, recebimento de

EDITAL DE LICITAÇÃO **Nº 0025/2026**

comprovante de pagamento com encaminhamento para baixa na unidade financeira, entre outros.

- A solução deve possibilitar a criação e a gestão de uma base de conhecimento completa e acessível, incluindo:
 - FAQs (Perguntas Frequentes): Ferramenta para gerenciar e exibir as perguntas mais comuns sobre os serviços da [Nome da Companhia], otimizando o tempo de resposta.
 - Base de Atendimento: Funcionalidade para construir, editar e compartilhar conteúdo relevante e preciso, unificando o conhecimento e garantindo a qualidade das informações em todos os canais de atendimento.

ITEM 05 - Treinamento no uso da solução

- a. A CONTRATADA deverá fornecer um programa de treinamento abrangente para capacitar os usuários em todas as funcionalidades do sistema, de acordo com os módulos e perfis de acesso definidos. O programa de treinamento deverá incluir:

Modalidade:

- Treinamentos remotos (online), ministrados por meio de plataformas de videoconferência, com recursos interativos e materiais de apoio.

Tipos de Treinamento:

- Treinamento inicial: Ocorrido durante a fase de implantação, para apresentar a solução e capacitar os usuários nas funcionalidades básicas.
- Treinamentos de reciclagem e aprofundamento: Oferecidos periodicamente para reforçar o conhecimento e apresentar novas funcionalidades.
- Treinamentos sob demanda: Solicitados pela CONTRATANTE para atender necessidades específicas (ex: digitalização de novos serviços, integração com outros sistemas).

Organização e Multiplicação do Conhecimento:

- A CONTRATANTE será responsável por organizar as turmas de treinamento, buscando otimizar a utilização das vagas.
- A CONTRATANTE incentivará os participantes a atuarem como multiplicadores do conhecimento, disseminando as informações para os demais usuários.

Conteúdo e Duração:

- O conteúdo dos treinamentos deverá abranger todas as funcionalidades do sistema, de acordo com cada perfil de acesso.
- A duração de cada treinamento será definida em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, considerando a complexidade dos temas e o nível de conhecimento dos participantes.

Treinamentos Específicos:

- A CONTRATANTE poderá solicitar treinamentos técnicos específicos sobre temas como integração com outros sistemas, gestão de dados, segurança e outros.

EDITAL DE LICITAÇÃO

Nº 0025/2026

- O conteúdo e a duração dos treinamentos específicos serão definidos em comum acordo entre as partes.

Demandas de Treinamento:

- Os treinamentos serão demandados pela CONTRATANTE por meio de Autorização de Serviço (AS), emitida pelo gestor do contrato.
- A Autorização de Serviço (SA) deverá especificar o tipo de treinamento, o número de participantes, o local (se presencial) e a data desejada.

b. Para cada treinamento, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, para aprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos em relação à data de início da turma:

O programa detalhado do treinamento, incluindo:

- Objetivos de aprendizado específicos e mensuráveis para cada módulo.
- Conteúdo programático completo, com indicação dos tópicos a serem abordados em cada aula.
- Metodologia de ensino a ser utilizada (ex: aulas expositivas, demonstrações práticas, estudos de caso, exercícios em grupo, etc.).
- Cronograma detalhado das aulas, com indicação dos horários de início e término.

O material de apoio a ser utilizado durante o treinamento, que deverá:

- Ser completo, atualizado e estar em conformidade com o conteúdo programático.
- Ser fornecido em formato digital e em português (Brasil).
- Conter todos os exemplos, exercícios práticos, estudos de caso e referências bibliográficas necessários para o aprendizado.
- Ser disponibilizado aos participantes até a data de início da turma.

Ao final de cada treinamento, os participantes deverão ser capazes de:

- Demonstrar conhecimento dos conceitos básicos e das características de funcionamento do sistema, através da aplicação em cenários práticos.
- Utilizar as ferramentas do sistema em seu nível de acesso, para realizar as tarefas do seu dia a dia.
- Implementar os processos de negócio da Bahiagás no sistema, seguindo as instruções e diretrizes fornecidas.
- Configurar as tabelas e parâmetros do sistema, de acordo com as necessidades específicas da Bahiagás.

A CONTRATANTE será responsável por disponibilizar os equipamentos (ex: computadores, projetor, tela, etc.) e o acesso à internet para a realização do treinamento.

A CONTRATADA será responsável por:

- Instalar e configurar o sistema no ambiente de treinamento.
- Fornecer o material didático e os manuais necessários para o aprendizado.
- Garantir que o material esteja completo, atualizado e em português.
- Disponibilizar um instrutor qualificado para ministrar o treinamento.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ITEM 06 - Atualização e Suporte da solução

Serviços de Atualização: A CONTRATADA deverá assegurar que a CONTRATANTE tenha acesso contínuo à versão mais recente da plataforma CRM, incluindo todas as funcionalidades, correções de segurança e melhorias de desempenho. Isso inclui:

- Aviso proativo: Notificação à CONTRATANTE sobre a disponibilidade de novas versões, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, incluindo um resumo das alterações e benefícios.
- Implementação planejada: Execução das atualizações em coordenação com a CONTRATANTE, em horários de menor impacto e com testes prévios em ambiente de homologação.
- Documentação completa: Fornecimento de documentação detalhada sobre as novas funcionalidades e alterações, em português (Brasil), para facilitar a adoção pelos usuários.

Serviços de Suporte Técnico: A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico especializado para garantir a operação contínua e eficiente da solução CRM. O suporte técnico deverá ser proativo, ágil e focado na resolução dos problemas dos usuários. O escopo do suporte técnico inclui:

- **Solicitação de Suporte:** Assistência aos usuários na resolução de dúvidas e problemas relacionados ao uso da solução.
 - Tempo de resposta: A CONTRATADA deverá responder às solicitações de suporte em até 30 (trinta) minutos, de acordo com a prioridade do chamado.
 - Base de conhecimento: Disponibilização de uma base de conhecimento online, completa e atualizada, com artigos, tutoriais e FAQs para auxiliar os usuários na resolução de problemas.
- **Disponibilidade:** O suporte técnico deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de telefone, chat e/ou ferramenta de Service Desk Online.
- **Acesso aos Relatórios:** A CONTRATANTE deverá ter acesso a relatórios gerenciais sobre todos os chamados, os quais deverão apresentar, no mínimo: número do chamado, data de abertura do chamado, tipo do chamado, unidade solicitante, data de fechamento do chamado, causa e solução do problema.
- **Idioma:** Todos os serviços de suporte e a documentação deverão ser fornecidos em português (Brasil).

ITEM 07 - Unidades de Serviço Técnico (UST's).

Serviços Técnicos Especializados (UST) compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços de inteligência analítica, sob demanda.

- No intuito de promover melhorias na solução implementada e sustentação/ manutenção evolutiva, a Contratada deve prever a possibilidade de fornecimento de serviço técnico especializado durante toda vigência contratual, podendo ser acionado a cargo exclusivo da CONTRATANTE.
- A contratada deverá fornecer serviço técnico especializado, com transferência de conhecimento para os profissionais indicados pela contratante, mediante alocação de profissionais especializados na solução.

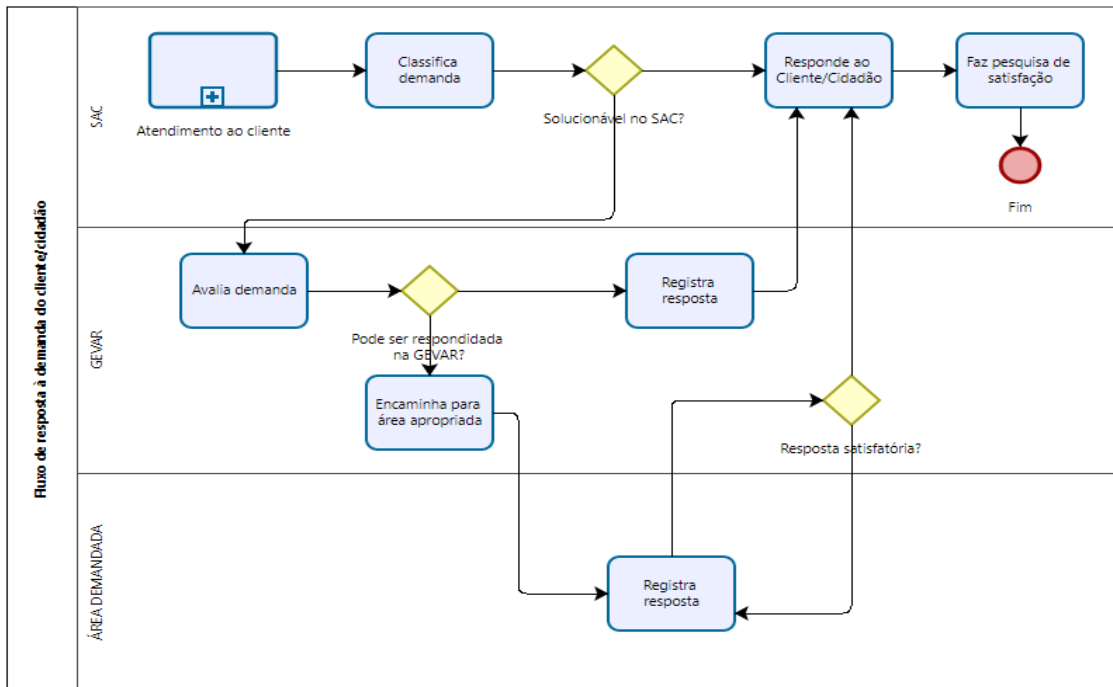


EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- Os serviços técnicos especializados serão quantificados e demandados através de Ordens de Serviço, compostas por Unidades de Serviço Técnico (UST's), que é a unidade básica para mensuração dos serviços especificados neste termo, até o esgotamento da quantidade total de Unidades de Serviço Técnico (UST's) contratada.
- Todos os custos de contratação de profissionais que executarão os serviços técnicos especializados, incluindo transporte, estadia e alimentação, bem como quaisquer outras despesas inerentes à condução dos serviços contratados são de exclusiva responsabilidade da contratada, e devem estar inclusos no custo total do serviço, sem ônus adicional à contratante.
- A contratante providenciará toda a infraestrutura e recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados quando os serviços técnicos especializados forem realizados nas instalações da contratante. O local de realização dos serviços será a critério da contratante.
- Os serviços serão executados mediante emissão de Ordem de Serviço, a qual conterá:
 - Especificação das atividades a serem desenvolvidas para a consecução do serviço.
 - Quantidade de Unidades de Serviço Técnico necessárias à execução do serviço.
 - Prazo de conclusão do serviço.
 - Responsável técnico da contratante que acompanhará o desenvolvimento dos serviços.
 - Responsável técnico da contratada que responderá pela prestação dos serviços.
- O Termo de Aceite de Fornecimento de Serviço será emitido após avaliação de conformidade com as especificações técnicas e prazos estabelecidos na Ordem de Serviço e demais condições contratuais.
- A contratada é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviço, devendo utilizar pessoal técnico qualificado e certificado para garantir a plena qualidade dos produtos entregues.
- As Unidades de Serviço Técnico serão utilizadas sob demanda, não havendo obrigatoriedade de contratação de sua totalidade durante a vigência contratual.
- O modelo de prestação de serviço adotado neste Termo de Referência adota uma única unidade de referência, denominada Unidade de Serviço Técnico (UST), que será atrelada às Ordens de Serviços com complexidade e duração predefinidas.
- Para o modelo de UST a ser adotado, para cada serviço definido na Ordem de Serviço, deverá ser estipulado um esforço em horas, sendo que o total de Unidades de Serviço Técnico será equivalente ao total de horas estipulado.
 - Proporcionalmente ao do nível de complexidade da atividade especificada, a CONTRATADA deverá definir a quantidade e qualificação dos profissionais para atender à demanda.

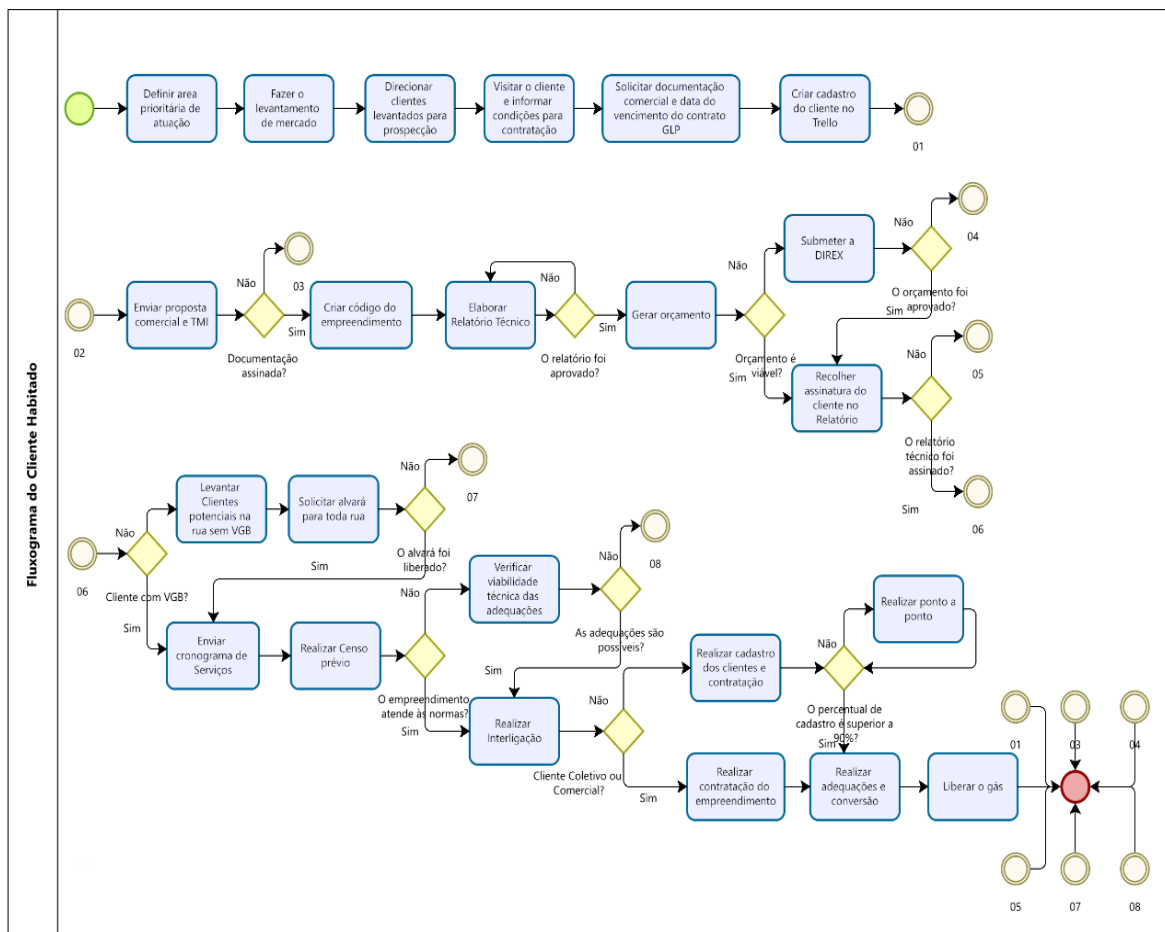
EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO VI: FLUXOS ATUAIS FLUXO ATUAL DE ATENDIMENTO - SAC (PÓS-VENDA)



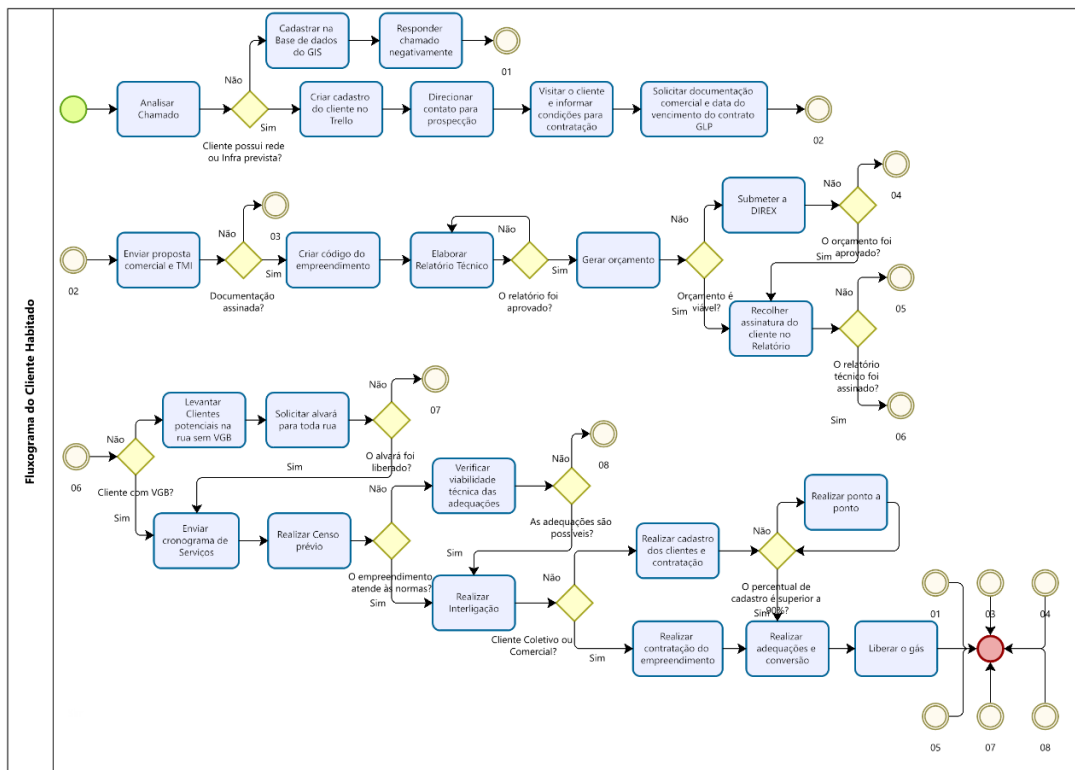
FLUXO ATUAL VENDAS (PRÉ-VENDA)

Quando a prospecção é feita ativamente (A Bahiagás vai a campo):



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

Quando a demanda chega via SAC (Cliente solicita à Bahiagás):



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO VII - ESCOPO MACRO DOS SERVIÇOS

Estrutura Analítica do Projeto

1. Iniciação

- 1.1 Formação da Equipe
- 1.2 Kick-off do Projeto

2. Planejamento

- 2.1 Levantamento do Ambiente
- 2.2 Desenho do Ambiente do Projeto
- 2.3 Planejamento Técnico e Administrativo
- 2.4 Cronograma do Projeto
- 2.5 Apresentação Formal e Aceite do Planejamento

3. Execução

- 3.1 Disponibilização dos Ambientes
 - 3.1.1 Desenvolvimento
 - 3.1.2 Homologação
 - 3.1.3 Produção do Dynamics 365
- 3.2 Configuração Inicial
 - 3.2.1 Perfis de Acesso (Administrador e Personalizador)
- 3.3 Detalhamento dos Requisitos
- 3.4 Execução das Atividades

4. Encerramento

- 4.1 Documento Técnico Final
- 4.2 Evidências de Configurações
- 4.3 Documento Final Administrativo
- 4.4 Close-out

5. Controle

- 5.1 Gestão do Projeto
- 5.2 Acompanhamento do Gerente de Projetos
- 5.3 Atas de Reuniões e Status Report

6. Detalhamento de Esforço

- 6.1 Gestão de Clientes Potenciais

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

-
- 6.2 Sales Insights
 - 6.3 Gestão de Oportunidades
 - 6.4 Gestão de Propostas
 - 6.5 Gestão de Pedidos e Atividades de Vendas
 - 6.6 Catálogo de Produtos e Gestão de Preços
 - 6.7 Gestão de Metas e Parceiros
 - 6.8 Multicanais de Entrada
 - 6.9 Autoatendimento e Gestão de SLA's
 - 6.10 Gestão de Ocorrências e Base de Conhecimento
 - 6.11 Gestão de Atividades de Atendimento e Filas
 - 6.12 Opinião do Cliente e KPIs
 - 6.13 Gestão de Contas e Contatos
 - 6.14 Integrações Office 365
 - 6.15 Gestão de Documentos e Templates
 - 6.16 Agente Virtual - ChatBot
 - 6.17 Segurança
 - 6.18 Setup da Ferramenta e Migração de Dados
 - 6.19 Treinamento e Integração

Cronograma em Sprints

Mês 1

- **Semana 1-2:** Iniciação
 - Formação da Equipe
 - Kick-off do Projeto
- **Semana 3-4:** Planejamento
 - Levantamento do Ambiente
 - Desenho do Ambiente do Projeto

Mês 2

- **Semana 5-6:** Planejamento
 - Planejamento Técnico e Administrativo
 - Cronograma do Projeto
- **Semana 7-8:** Planejamento
 - Apresentação Formal e Aceite do Planejamento

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

-
- **Semana 9-10:** Execução
 - Disponibilização dos Ambientes

Mês 3

- **Semana 11-12:** Execução
 - Configuração Inicial
- **Semana 13-14:** Execução
 - Detalhamento dos Requisitos
- **Semana 15-16:** Execução
 - Execução das Atividades

Mês 4

- **Semana 17-18:** Detalhamento de esforço e execução
 - Gestão de Clientes Potenciais
 - Sales Insights
- **Semana 19-20:** Detalhamento de esforço e execução
 - Gestão de Oportunidades
 - Gestão de Propostas

Mês 5

- **Semana 21-22:** Detalhamento de esforço e execução
 - Gestão de Pedidos e Atividades de Vendas
 - Catálogo de Produtos e Gestão de Preços
- **Semana 23-24:** Detalhamento de esforço e execução
 - Gestão de Metas e Parceiros
 - Multicanais de Entrada

Mês 6

- **Semana 25-26:** Encerramento
 - Documento Técnico Final
 - Evidências de Configurações
 - Documento Final Administrativo
 - Fechamento

Plano de Comunicação do Projeto

Objetivos

- Garantir que todas as partes interessadas estejam informadas sobre o progresso do projeto.
- Facilitar a colaboração entre as equipes da contratante e da contratada.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

-
- Assegurar que as decisões e mudanças sejam comunicadas de forma clara e oportuna.

Partes Interessadas

- **Equipe da Contratante:**
 - Fiscal e Gerente do Contrato
 - Área de Atendimento a Clientes
 - Área de Vendas
- **Equipe da Contratada:**
 - Gerente de Projeto
 - Equipe Técnica
 - Equipe de Suporte

Canais de Comunicação

- **Reuniões Semanais:** Para atualização de status e discussão de questões emergentes.
- **Emails:** Para comunicação formal e documentação de decisões.
- **Plataformas de Colaboração:** Uso de ferramentas como Microsoft Teams para comunicação instantânea e compartilhamento de documentos.
- **Relatórios de Status:** Enviados semanalmente para todas as partes interessadas.
- **Atas de Reuniões:** Documentação das discussões e decisões tomadas durante as reuniões.

Frequência

- **Reuniões Semanais:** Para revisão do progresso da semana anterior e planejamento da semana atual.
- **Relatórios de Status:** Enviados toda sexta-feira.
- **Emails:** Conforme necessário, para atualizações urgentes ou comunicação formal.

Responsáveis

- **Gerente de Projeto da Contratada:** Responsável por coordenar as reuniões e enviar relatórios de status.
- **Fiscal e Gerente do Contrato da Contratante:** Responsáveis por revisar e aprovar as comunicações formais.
- **Representantes das Áreas de Atendimento e Vendas:** Responsáveis por fornecer feedback e comunicar necessidades específicas.

Escalonamento

- **Questões Técnicas:** Escalonadas para a equipe técnica da contratada.
- **Questões Contratuais:** Escalonadas para o fiscal e gerente do contrato da contratante.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- **Questões de Atendimento ao Cliente:** Escalonadas para a área de atendimento da contratante.

Riscos mapeados e plano de mitigação

Escopo Mal Definido: Se o escopo não for claramente definido e acordado, pode haver mudanças frequentes que impactam o cronograma e o orçamento.

Mitigação: Realizar sessões de definição de escopo com todas as partes interessadas para garantir clareza e consenso. Revisar e ajustar o escopo conforme necessário ao longo do projeto.

Comunicação: Falhas na comunicação entre as partes interessadas podem levar a mal-entendidos e desalinhamento dos objetivos do projeto.

Mitigação: Implementar um plano de comunicação robusto, com reuniões regulares e canais de comunicação claros. Utilizar ferramentas de colaboração para facilitar a comunicação instantânea.

Recursos: A indisponibilidade de recursos humanos ou técnicos pode atrasar o progresso do projeto.

Mitigação: Planejar a alocação de recursos com antecedência e ter planos de contingência para a indisponibilidade de recursos. Manter uma lista de recursos alternativos.

Tecnologia: Problemas técnicos ou falhas na configuração dos ambientes de Dynamics 365 podem afetar a execução do projeto.

Mitigação: Realizar testes rigorosos e validações antes da implementação. Ter suporte técnico disponível para resolver problemas rapidamente.

Integração: Dificuldades na integração com sistemas existentes, como Office 365, podem causar atrasos e retrabalho.

Mitigação: Planejar e testar a integração com sistemas existentes em fases iniciais. Ter especialistas em integração disponíveis para resolver problemas.

Treinamento: A falta de treinamento adequado pode resultar em baixa adoção das novas ferramentas e processos.

Mitigação: Desenvolver um plano de treinamento abrangente e garantir que todos os usuários recebam treinamento adequado. Monitorar a eficácia do treinamento e ajustar conforme necessário.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO VIII - JUSTIFICATIVA PARA O MICROSOFT DYNAMICS 365

A contratação da solução CRM da Microsoft (Dynamics 365), especialmente já sendo usuários do Office 365, apresenta diversas justificativas estratégicas e operacionais:

1. Integração Nativa com o Ecossistema Microsoft:

- **Simplificação da Infraestrutura:** A integração nativa com o Office 365 (agora Microsoft 365) elimina a necessidade de integrações complexas e custosas com sistemas de terceiros, simplificando a infraestrutura de TI e reduzindo custos de manutenção.
- **Produtividade Aprimorada:** Os usuários se beneficiarão da familiaridade com a interface e da integração perfeita entre o CRM e as ferramentas que já utilizam diariamente, como Outlook, Excel, Word, Teams e SharePoint, aumentando a produtividade. Exemplo: acesso aos dados do CRM diretamente do Outlook, colaboração em documentos diretamente do CRM, agendamento de reuniões e acompanhamento de tarefas no Teams vinculados aos registros do CRM.
- **Fluxos de Trabalho Otimizados:** A integração permite automatizar fluxos de trabalho entre as diferentes ferramentas, como o envio de e-mails personalizados diretamente do CRM, a criação de documentos padronizados com base nos dados do cliente e o compartilhamento de informações relevantes com a equipe através do Teams.

2. Redução de Custos:

- **Custos de Treinamento Reduzidos:** A familiaridade dos usuários com o ambiente Microsoft facilita o processo de treinamento e reduz os custos associados à adoção da nova solução.
- **Custos de Integração e Manutenção:** A integração nativa minimiza os custos de integração com outros sistemas e reduz os custos de manutenção da infraestrutura de TI.

3. Segurança e Conformidade:

- **Segurança Reforçada:** O Dynamics 365 se beneficia da infraestrutura de segurança robusta da Microsoft, garantindo a proteção dos dados dos clientes e a conformidade com as normas de segurança (ISO 27001, etc.) e regulamentações (LGPD, etc.).
- **Gerenciamento Centralizado:** O gerenciamento de identidades e acessos é centralizado no Azure Active Directory, simplificando a administração e garantindo a segurança dos dados, possibilitando integração ao Active Directory da companhia.

4. Escalabilidade e Flexibilidade:

- **Escalabilidade:** O Dynamics 365 é uma solução escalável que pode acompanhar o crescimento da Bahiagás, permitindo adicionar novos usuários e funcionalidades conforme necessários.
- **Flexibilidade:** A plataforma oferece diversas opções de personalização e customização, permitindo adaptar a solução às necessidades específicas da Bahiagás.

5. Inteligência Artificial e Análise de Dados:

- **Insights Aprimorados:** O Dynamics 365 utiliza inteligência artificial (IA) e análise de dados para fornecer insights valiosos sobre o comportamento dos clientes, o desempenho das campanhas e as oportunidades de melhoria.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

- **Tomada de Decisão Embasada em Dados:** A IA auxilia na automação de tarefas, na personalização da experiência do cliente e na tomada de decisões estratégicas com base em dados.
- **Previsões de Vendas:** O uso de IA pode auxiliar na previsão de vendas, otimizando a alocação de recursos e o planejamento estratégico.

6. Inovação Contínua:

- **Atualizações Constantes:** A Microsoft investe continuamente no desenvolvimento e na inovação do Dynamics 365, garantindo que a solução esteja sempre atualizada com as últimas tecnologias e tendências do mercado.
- **Acesso a Novas Funcionalidades:** A Bahiagás terá acesso imediato às novas funcionalidades e atualizações da plataforma.

7. Quadrantes mágicos da Gartner:

O Quadrante Mágico do Gartner é uma ferramenta gráfica e analítica criada pela empresa de pesquisa e consultoria Gartner, Inc. para fornecer uma visão geral do posicionamento competitivo de empresas de tecnologia em um mercado específico.

É uma ferramenta valiosa para:

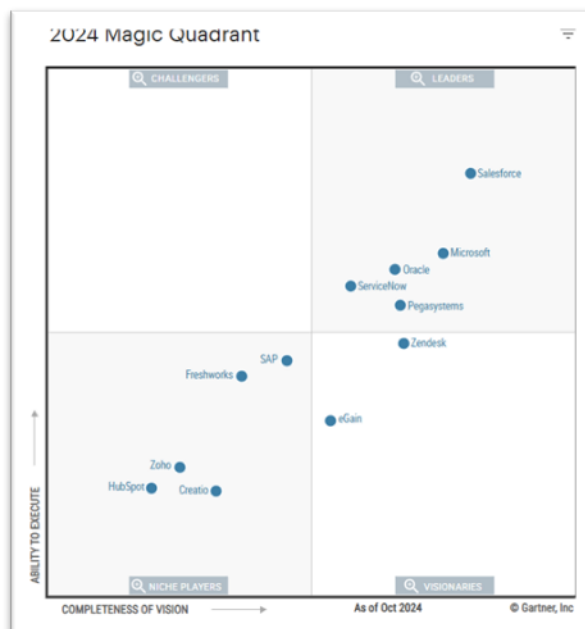
- Compreender o cenário competitivo de um mercado de tecnologia.
- Identificar os principais fornecedores e suas forças e fraquezas.
- Avaliar se um fornecedor se encaixa nas necessidades de uma organização.
- Tomar decisões de compra mais informadas.

a) Quadrante Mágico para Plataformas de Automação de Força de Vendas



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

b) Quadrante Mágico para o CRM Customer Engagement Center



c) Quadrante Mágico para Plataformas de Automação de Marketing B2B



O Microsoft Dynamics está no quadrante de líderes de mercado em todos esses cenários. Portanto, diante do exposto, é seguro dizer que o Microsoft Dynamics é um forte player para atender nossos requisitos de CRM.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO II (Q7 – PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS)

Lote	Item	Produto	UND	QTD	Preço		Preço por lote
				Máxima da Ata	Valor unitário	Total	
01 - Licenciamento	1	D365 Customer Insights Sub	Und/mês	1			
	2	D365 Customer Insights Journeys T3 Interacted People Sub Add-on	Und/mês	10			
	3	D365 Customer Service Sub per user	Und/mês	50			
	4	D365 Customer Service Premium	Und/mês	30			
	5	D365 Sales Sub per user	Und/mês	30			
	6	Power BI Pro Sub per user	Und/mês	10			
	7	D365 Customer Voice Additional Response Sub 1K Survey Responses	Und/mês	10			
	8	Power Apps Premium Sub per user	Und/mês	60			
	9	Copilot Studio Legacy USL Sub per user	Und/mês	10			
	10	Power Pages Auth Users T1 Sub (100 user/site/mo)	Und/mês	5			
	11	Copilot Studio Sub (messages)	Und/mês	10			
	12	Azure Communication Services	Mês	36			
02 - Serviços	13	Treinamento	Hora	180			
	14	Serviço de implantação da solução CRM	Sprint	12			
	15	Suporte 8/5	Mês	30			
	16	Unidades de Serviço Técnico (UST's)	UST	2.500			

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

ANEXO III (Q8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO)

1. OBJETIVO:

Definir os critérios a serem adotados pela CONTRATANTE para aprovação das medições e documentos de cobrança emitidos pela CONTRATADA, com base nas condições contratuais.

2. APROVAÇÃO DAS MEDIÇÕES:

2.1.A CONTRATADA deve emitir os Boletins de Medições ou documentos equivalentes para a prévia aprovação da CONTRATANTE, considerando a(s) quantidade(s) de serviço(s) realizado(s) e preço(s) unitário(s) estabelecido(s) na PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS, em conformidade com o MEMORIAL DESCRITIVO e demais condições contratuais, sendo:

ITEM	PRODUTO	CRITÉRIO
1	D365 Customer Insights Sub	O consumo será medido e pago mensalmente, após a aprovação pela fiscalização da contratante.
2	D365 Customer Insights Journeys T3 Interacted People Sub Add-on	
3	D365 Customer Service Sub per user	
4	D365 Customer Service Premium	
5	D365 Sales Sub per user	
6	Power BI Pro Sub per user	
7	D365 Customer Voice Additional Response Sub 1K Survey Responses	
8	Power Apps Premium Sub per user	
9	Copilot Studio Legacy USL Sub per user	
10	Power Pages Auth Users T1 Sub (100 user/site/mo)	
11	Copilot Studio Sub (messages)	
12	Azure Communication Services	
13	Treinamento	O consumo será medido e pago mensalmente, após a aprovação pela fiscalização da contratante.
14	Serviço de implantação da solução CRM	Serviço de implantação será medido por Sprint e pago da seguinte forma: •70% - De forma proporcional a realização dos sprints em relação ao planejado inicialmente pela CONTRATADA. Conforme fórmula abaixo: Valor = Sprint Realizados / Sprint Planejados •30% - Após entrega do relatório final da Sprint, teste e aprovação pela Fiscalização. Sprint Realizados: Se refere a quantidade de Sprint realizada dentro de um período de medição. A quantidade final de Sprint deverá ser igual ao planejado.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

		Sprint Planejado: Se refere a quantidade de Sprint informada pela CONTRATADA e aprovada pela fiscalização durante o planejamento do produto. Não podendo ser alterada.
15	Suporte 8/5	O consumo será medido e pago mensalmente, após a aprovação pela fiscalização da contratante.
16	Unidades de Serviço Técnico (UST's)	Serviço de implantação será medido por Sprint e pago da seguinte forma: •70% - De forma proporcional a realização dos sprints em relação ao planejado inicialmente pela CONTRATADA. Conforme fórmula abaixo: Valor = Sprint Realizados / Sprint Planejados •30% - Após entrega do relatório final da Sprint, teste e aprovação pela Fiscalização. Sprint Realizados: Se refere a quantidade de Sprint realizada dentro de um período de medição. A quantidade final de Sprint deverá ser igual ao planejado. Sprint Planejado: Se refere a quantidade de Sprint informada pela CONTRATADA e aprovada pela fiscalização durante o planejamento do produto. Não podendo ser alterada.

2.2.A aprovação das medições pela CONTRATANTE deve ocorrer no prazo de até **15 dias**, contados da data de recebimento. Não serão computados neste prazo os dias em que a aprovação ficou pendente para correção dos documentos ou por qualquer outro motivo de responsabilidade da CONTRATADA.

3. CRITÉRIOS CONSIDERANDO:

3.1.Os pagamentos pelos serviços serão feitos de acordo com o progresso do trabalho, ou seja, à medida que marcos percentuais definidos neste anexo forem alcançados.

3.2.Processo de Medição

3.2.1. A cada mês, a CONTRATADA irá medir os serviços já concluídos.

3.2.2. O resultado dessa medição será registrado em um documento chamado Boletim de Medição, que precisa ser aprovado pela fiscalização da CONTRATANTE antes que qualquer pagamento seja feito.

3.2.3. A CONTRATADA deve acompanhar e pode apresentar observações ou objeções, que serão avaliadas pela CONTRATANTE.

3.3.Processo de Medição

3.3.1.Nenhum pagamento será realizado por serviços que não tenham sido executados, independentemente do motivo (como atrasos por falta de permissões, quebra de equipamentos ou problemas causados por terceiros).

3.3.2.O pagamento só será liberado após a aprovação da fiscalização da CONTRATANTE.



EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026

3.4. Discordâncias e Erros na Medição

- 3.4.1. Se a CONTRATADA discordar de algum valor ou quantidade na medição aprovada pela CONTRATANTE, deve formalizar a sua contestação ao gestor do contrato, com a documentação que comprove sua posição, antes que a próxima medição seja fechada.
- 3.4.2. Caso ocorra algum erro na medição (seja um valor pago a mais ou a menos) e a fatura já tenha sido paga, o ajuste será feito. A CONTRATADA emitirá um Boletim de Medição Complementar (BMC) para submeter a CONTRATANTE.

4. PRAZO PARA PAGAMENTO:

1. Os documentos de cobrança só devem ser emitidos após a aprovação das medições pela CONTRATANTE.

Os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE no prazo de até 30 dias, contados da data do recebimento dos documentos de cobrança aprovados.



EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026

ANEXO IV

(Q12 – Diretrizes de Segurança, Meio Ambiente e Saúde para Contratos)

Conforme ANEXO II (MEMORIAL DESCRITIVO) - ANEXO I: REQUISITOS DE SSMA



EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026

ANEXO V

(Q15.1 – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO DE SERVIÇO)

NÃO SE APLICA



**EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026**

**ANEXO VI
(Q15.2 – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DE SERVIÇO)**

NÃO SE APLICA.



**EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026**

ANEXO VII

(Q15.3 – TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO)

(Minuta)

Tendo sido concluído(s) no dia/....../.... o(s) serviço(s) iniciado(s) no dia .../.../... e objeto do Contrato nº, assinado em .../.../... entre a **COMPANHIA DE GÁS DA BAHIA - BAHIA GÁS** e a, relativamente à contratação dos serviços de, e já considerados em condições de aceitação definitiva conforme Termo de Recebimento Definitivo de Serviço(s), consequentemente lavra-se o presente Termo de Encerramento do Contrato.

A **CONTRATADA** dá à **BAHIA GÁS** neste ato, plena, rasa e geral quitação de todos os seus direitos relativos ao Contrato acima mencionado, especialmente aqueles correspondentes ao preço ajustado, para nada mais reclamar, sob qualquer título ou pretexto, com fundamento no Contrato ora definitivamente quitado.

De comum acordo, as partes contratantes, pelos seus representantes abaixo assinados, lavram este Termo de Encerramento do Contrato, em 02 (duas) vias de igual teor.

Salvador, de de

Pela **CONTRATANTE**:

.....
.....

.....
.....

Pela **CONTRATADA**:

.....
.....

NOTA: Deverá ser registrado em parágrafo específico do Termo de Encerramento do Contrato, o valor das multas porventura aplicadas pela BAHIA GÁS, quer por atraso na entrega dos serviços, quer pelo não cumprimento de outras condições contratuais, bem como serem citadas aquelas multas que tenham sido aplicadas e, posteriormente, relevadas pela Diretoria, indicando, neste caso, os números da Ata, item e data da decisão respectiva.



EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026

ANEXO VIII (Q16 – MATRIZ DE RISCOS)

MATRIZ DE RISCO										
ID	DESCRIÇÃO			CATEGORIA	PROBABILIDADE (P)	IMPACTO (I)	NÍVEL RISCO (PXI)	RESPOSTA	CONTROLES	RESPONSÁVEL
	CAUSA	EVENTO	CONSEQUÊNCIA							
1	Definição Inadequada de Escopo	Ocorrência de mudanças frequentes no escopo durante a execução do projeto	Impactos diretos no cronograma de entrega e extrapolação do orçamento previsto	Gestão	1 MUITO BAIXO	3 MÉDIO	3 MÉDIO	Realizar sessões de definição de escopo com todas as partes para garantir o consenso inicial	Revisão e ajuste sistemático do escopo ao longo do projeto conforme a necessidade	CONTRATANTE
2	Dificuldades de Integração Tecnológica	Falhas ou atrasos na integração da solução CRM com as plataformas já existentes na Bahiagás	Atrasos nas etapas de implantação e necessidade de retrabalho técnico	Gestão	1 MUITO BAIXO	3 MÉDIO	3 MÉDIO	Planejar e realizar testes de integração rigorosos já nas fases iniciais do cronograma	Disponibilização de especialistas em integração para resolução imediata de problemas	CONTRATADA



EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026

ANEXO IX – MODELO DE TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

Contrato nº

Objeto do Contrato:

Por meio deste instrumento, a nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a), inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, para exercer a representação legal junto à BAHIA GÁS, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas - obrigando a contratada nos termos dela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Salvador, de de

.....
(nome da contratada)
(nome e assinatura do representante legal)

.....
(nome e assinatura do/a preposto/a)



**EDITAL DE LICITAÇÃO
Nº 0025/2026**

ANEXO R

**DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA CONDIÇÃO DE MICRO EMPRESA OU
EMPRESA DE PEQUENO PORTE.**

(MODELO)

À
Companhia de Gás da Bahia - **BAHIAGÁS**

Ref: **EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0025/2026**

Para os fins do tratamento diferenciado e favorecido de que determina a Lei Complementar nº 123/06, declaramos:

- () Que estamos enquadrados, na data designada para o início da sessão pública, na condição **de microempresa** e que **não estamos incursos nas vedações a que se reporta o §4º do art. 3º da Lei complementar nº 123/06.**
- () Que estamos enquadrados, na data designada para o início da sessão pública, na condição **de empresa de pequeno porte** e que **não estamos incursos nas vedações a que se reporta o §4º do art. 3º da Lei complementar nº 123/06.**

Declaramos ainda que para efeito do §1º do art. 43 da Lei complementar nº 123/06, havendo restrição na nossa regularidade fiscal, e não apresentação da comprovação desta regularidade no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do momento da declaração do vencedor, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, decairá o nosso direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em Lei

..... de

[Responsável Legal - Licitante]

(Assinatura com firma reconhecida ou semelhante à firmada no contrato social)