



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 4ª
REGIÃO – CREFITO-4**

**AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº 90014/2024
(Processo Administrativo 040/2024)**

Torna-se público que o **CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO – CREFITO-4/MG** realizará Dispensa Eletrônica, com critério de julgamento pelo menor preço, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021 e demais dispositivos legais aplicáveis.

Data da sessão: **23/05/2024**

Local de realização: gov.br/compras

Horário da Fase de Lances: das **8h às 14h**

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. O objeto da presente dispensa eletrônica é a escolha da proposta mais vantajosa para contratação de plataforma de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) com inteligência artificial e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos públicos (profissionais fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, WhatsApp, redes sociais e interação pelo site institucional do CREFITO-4 MG na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA.

2.1. A participação na presente dispensa eletrônica se dará mediante acesso ao módulo de Dispensa Eletrônica integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Comprasnet 4.0, disponível no endereço eletrônico gov.br/compras.

2.1.1. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

- 3.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, conforme procedimento descrito abaixo.
- 3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de abertura da dispensa, encaminhará, exclusivamente por meio do sistema, até a data e o horário estabelecidos para início da sessão pública, a proposta com a descrição detalhada do objeto ofertado, a marca e o modelo do produto, quando for o caso, e o preço unitário.
- 3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.
- 3.4. Após o cadastro da proposta no sistema, os fornecedores poderão retirá-la, substituí-la ou modificá-la até o prazo para início da sessão pública.

4. FASE DE LANCES

- 4.1. A partir das 8:00h da data estabelecida neste Aviso, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.
- 4.2. Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
 - 4.2.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 4.3. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.
 - 4.3.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao menor lance, desde que inferiores ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso.
 - 4.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 10,00 (dez reais).
- 4.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.
- 4.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 4.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.
- 4.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

5. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

- 5.1. Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.
- 5.2. No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.
- 5.3. Estando o preço compatível, será solicitado o envio da proposta e, se necessário, de documentos complementares, adequada ao último lance.
- 5.4. O prazo de validade da proposta não será inferior a 30 (trinta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.5. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 5.6. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 5.7. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.
- 5.8. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso.

6. HABILITAÇÃO

- 6.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação constam do **ANEXO I – DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO** deste aviso e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado da fase de lances.
- 6.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
 - a) SICAF;
 - b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
 - c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
 - d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU.
- 6.2.1. Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

6.3. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

6.3.1. É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.

6.3.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

6.4. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

6.5. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

6.6. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

7. CONTRATAÇÃO

7.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

7.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

7.2.1. O prazo previsto para assinatura do contrato ou aceitação da nota de empenho ou instrumento equivalente poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

7.3.1. Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

7.3.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

7.3.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

8. DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

- 8.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 8.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 8.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 8.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.
- 8.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 8.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 8.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 8.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 8.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 8.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 8.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 8.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 8.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.
- 8.13. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

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

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

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

9. DA IMPUGNAÇÃO AO AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

9.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da fase de lances, qualquer pessoa poderá impugnar esse aviso de contratação direta.

9.1.1. Os pedidos de impugnação deverão ser realizados de forma eletrônica, pelo e-mail compras1@crefito4.gov.br.

9.1.2. Caberá ao agente público responsável pela dispensa eletrônica, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste aviso e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

9.1.3. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização da Dispensa Eletrônica.

9.2. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da fase de lances, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos sobre este aviso de contratação direta e seus anexos.

9.2.1. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser realizados de forma eletrônica, pelo e-mail compras1@crefito4.gov.br.

9.2.2. O agente público responsável pela dispensa eletrônica responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração deste aviso e seus anexos.

9.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos neste aviso.

9.4. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente público responsável pela dispensa eletrônica, nos autos do processo.

9.5. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas e vincularão os participantes e a administração

10. DOS RECURSOS

10.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de habilitação, será concedido o prazo de 15 (quinze) minutos contados a partir da convocação feita pelo agente público, através do chat da sessão pública, para que qualquer participante desta dispensa de licitação manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, enviando o arquivo para o e-mail compras1@crefito-4.gov.br.

10.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao agente público verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

10.2.1. Nesse momento o agente público não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

10.2.2. A falta de manifestação motivada quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

10.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias (úteis) para apresentar as razões, por e-mail, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem as contra razões no mesmo prazo, que começará a contar a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses também pelo e-mail compras1@crefito4.gov.br, em outros três dias.

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

10.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Aviso de Contratação Direta.

10.5. O prazo para decisão do recurso será de no máximo 3 (três) dias úteis, contados do encerramento dos prazos para razões e contra razões, e a decisão será disponibilizada no portal da transparência do CREFITO-4/MG e, poderá ser solicitada por qualquer participante desta dispensa através do e-mail compras1@crefito4.gov.br.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

11.2. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

11.3. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

11.4. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

11.4.1. ANEXO I – Documentação exigida para Habilitação;

11.4.2. ANEXO II – Termo de Referência.

11.4.3. ANEXO III – Modelo de Proposta.

11.4.5. ANEXO IV – Minuta de Contrato

Belo Horizonte, 18 de maio de 2024.

ANDERSON LUIS
COELHO:01285802675

Assinado de forma digital por ANDERSON
LUIZ COELHO:01285802675

Anderson Luís Coelho
Presidente Do Crefito-4



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

ANEXO I – DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO

1 Regularidade fiscal, social e trabalhista:

1.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

1.2 prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

1.3 prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

1.5 prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor.

1.6. Atestado de Capacidade Técnica emitido por empresa pública ou privada de forma que a licitante comprove já ter executado objeto semelhante ou superior ao que se propõe nesta licitação.

Termo de Referência 3/2024

Informações Básicas

[Este documento é sigiloso | Justificativa:]

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
3/2024	389103-CONS.REG.DE FISIO.TERAP. OCUPACIONAL 4ª - MG	MEDICE BRUNO DURAES SOARES	17/05/2024 10:23 (v 5.1)
Status	PUBLICADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		024/2024

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência visa à contratar uma plataforma de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) com inteligência artificial e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos públicos (profissionais fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, WhatsApp, redes sociais e interação pelo site institucional do CREFITO-4 MG na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

Item	Especificação	Catser	Unidade de Medida	Quantidade	Valor mensal estimado	Valor total estimado
1	Assinatura mensal da plataforma incluindo 10 usuários operando a plataforma	26077	MÊS	12	R\$ 2.728,68	R\$ 32.744,16
Item	Especificação	Catser	Unidade de Medida	Quantidade	Valor unitário estimado	Valor total estimado
2	Serviço de configuração inicial	26077	Unidade	1	R\$ 2.493,57	R\$ 2.493,57
3	Conversas adicionais iniciadas pelo atendido (conversas passivas)	26077	Unidade	56.000	R\$ 0,266	R\$ 14896

4	Conversas adicionais iniciadas pelo CREFITO 4 MG (conversas ativas)	26077	Unidade	500	R\$ 0,40	R\$ 200
---	--	-------	---------	-----	----------	---------

1.2. O serviço objeto desta contratação é caracterizado comum para efeito da modalidade de contratação a ser executada, neste caso dispensa eletrônica.

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.4. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses** contados da data do efetivo fornecimento do objeto na forma do art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. Havendo divergência entre o CATSER e a especificação do item no quadro acima, prevalecerá esta última.

1.6. O custo total estimado para a contratação é de **R\$ 50.333,73**(cinquenta mil, trezentos e trinta e três reais e setenta e três centavos).

2. Fundamentação da contratação

2.1 Motivação

O CREFITO-4 MG já utiliza ferramenta de conversação com chatbot convencional, e por essa ferramenta já foi possível perceber a intensa demanda de atendimentos por esse meio desse canal, sendo considerado o meio de comunicação mais procurado pelos profissionais para obtenção de orientações de procedimentos e obtenção de documentos digitais.

A informatização e desburocratização dos processos devem vir acompanhadas de flexibilidade na comunicação. Diante disso, considerando a necessidade de expansão dos nossos canais de atendimento, com intuito de fornecer aos usuários de nossos serviços uma unificação dos canais de atendimento, após analisar as opções de ferramentas existentes no mercado descrita no item 8 do ETP, reconhecemos a necessidade de uma ferramenta de gestão de chatbot multicanal com inteligência artificial, visando o atendimento com fluxo de perguntas e respostas rápidas baseada em banco de dados armazenado, cujo treinamento seja feito pela inteligência artificial, alimentada por nossos documentos que serão adicionados a essa base de dados.

O chatbot com IA (inteligência artificial) pode atender aos profissionais a qualquer hora do dia, aumentando a acessibilidade e a conveniência, fornecendo respostas rápidas consistentes e precisas instantaneamente, melhorando o tempo de resposta ao usuário, automatizando as tarefas de atendimento, com isso, os funcionários podem dedicar-se a tarefas mais complexas que careçam atendimento humano. O Chatbot com IA também pode lidar com um grande volume de consultas simultaneamente, sem degradação no desempenho. Com aprendizado de máquina, o chatbot pode personalizar interações com base no histórico do profissional, coletando dados valiosos sobre as interações dos contatos para análise e melhoria contínua do serviço de atendimento. Por atender rapidamente às necessidades dos profissionais, aumenta a satisfação dos usuários dos serviços do CREFITO-4 MG.

2.2 Objetivos

- Aumentar a satisfação dos usuários dos serviços do CREFITO-4 MG;
- Promover a transformação digital, proporcionando acesso aos serviços do CREFITO-4 MG através de múltiplos canais de atendimento.

2.3 Benefícios a serem alcançados

- 24h de atendimento aos usuários dos serviços do CREFITO-4 por meio de autoatendimento e emulação humana;
- Satisfação dos usuários dos canais de comunicação do CREFITO-4 MG;
- Ampliação das possibilidades de interação por multicanais (site, facebook e instagram);
- Automatização de tarefas de atendimento.

2.4 Quantitativo atual de atendimentos receptivos e expectativas de crescimento

Quantitativo de atendimentos por protocolo de mensagens receptivas (Ano 2023)	Média de protocolos de atendimentos receptivos (Ano 2023)	Expectativa de atendimentos por protocolo de mensagens receptivas com a nova ferramenta de chatbot multicanal com inteligência artificial (Anual)	Expectativa da média de protocolos de atendimentos receptivos com a nova ferramenta de chatbot multicanal com inteligência artificial
36.945 mensagens	3.079 mensagens	48.000 mensagens	4.000 mensagens

A plataforma atualmente utilizada pelo CREFITO-4 MG não distingue protocolos de atendimento receptivos (recebidos) de atendimentos ativos (provocados).

Considerando que o CREFITO-4 MG não possui ferramenta de atendimento multicanal, e que através da aquisição dessa nova ferramenta, objeto desse termo de referência, adotará o serviço de atendimento multicanal, ainda não é possível fundamentar a estimativa do quantitativo de mensagens receptivas para todos os canais de atendimento, sendo assim, consideramos para elaboração desse termo, o quantitativo de mensagens recebidas pelo chatbot integrado ao whatsapp atualmente em uso, conforme tabela acima.

Para evitar uma superestimativa, ou seja, aquisição de pacote de mensagens absurdamente superior ao utilizado, e visando manter a estabilidade do funcionamento do serviço de atendimento da plataforma de chatbot com inteligência artificial por todos os canais de atendimento (Whatsapp, site, facebook, instagram), é necessário um **pacote extra de contingência**, para ser utilizado imediatamente, caso as mensagens ultrapassem o limite estabelecido para uso mensal.

3. Descrição da solução

3.1. Interface de atendimento, com as seguintes características do perfil operador:

3.1.1 Tela onde o atendente poderá visualizar a fila de atendimento, buscar um atendimento (público) que já esteja ocorrendo;

3.1.2 Possibilidade de envio de texto, voz, vídeo e arquivos específicos pela interface;

3.1.3 Possibilidade de resgatar o histórico dos atendimentos que aquele cliente já teve anteriormente, inclusive os atendimentos feitos pelo serviço automatizado (chatbot);

3.1.4 Possibilidade de alteração entre os diversos setores disponibilizados para o seu perfil;

3.1.5 Possibilidade de identificar através de qual canal o atendimento (público) está se comunicando;

3.1.6 Poderá consultar interações anteriores desde que dentro do mesmo eixo.

3.2 Interface dos Gestor de Unidade, que terá, além das funcionalidades do atendente, mais do perfil gestor de unidade:

3.2.1 Possibilidade de visualizar todos os atendimentos dos atendentes em sua unidade e nas unidades hierarquicamente inferiores;

3.2.2 Oferecer módulo de gestão em tempo real do status dos atendentes e da fila de espera.

3.2.3 Possibilidade de atribuir um atendente a um atendimento (público);

3.2.4 Atribuir e remover autorização para um atendente na sua unidade;

3.2.5 Relatórios analíticos e sintéticos dos atendimentos e da atividade dos Operador;

3.2.6 Deverá ter módulo de análise de qualidade;

3.2.7 Acompanhamento por parte do operador de suas atividades como quantidade de atendimentos, tempo de pausa;

3.2.8 solução deverá apresentar relatório de palavras ou perguntas não conhecidas respondidas pelo Assistente, ranqueadas conforme a quantidade de ocorrências, visando possibilitar a associação a uma resposta (treinamento do Robô) de forma simples;

3.2.9 A solução deverá permitir o aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos consumidores, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência (atualização de assuntos, respostas links dentre outros);

3.2.10 Deverá permitir a criação de usuários para operação do sistema, criação de grupos de atendimento para os quais serão encaminhados os atendimentos (transbordo humano), que tratarão de assuntos específicos e atendentes, que estabelecerão conversas via chat com os assistidos, bem como que tais atendentes poderão ser relacionados a um ou mais grupos;

3.2.11 Permitir a definição de intervalo de atendimento, bem como da informação de feriados customizados por eixos e grupos de atendimento para apresentar mensagem para informar ao usuário, da impossibilidade de atendimento humano em caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados, recesso);

3.2.12 Possuir pesquisa de satisfação, e relatório referente à avaliação dos atendimentos realizados pelo ChatBot;

3.2.13 Possuir relatório de duração de atendimentos, de atendimentos por operador, de atendimento por grupo de atendimento, identificando o atendimentos resolvidos pelo ChatBot ou pelo operador, atendimentos perdidos (caso o atendimento não ocorra dentro de um determinado prazo);

3.3. Interface Administrativa, com as seguintes características do **perfil Administrador do Sistema**:

3.3.1 Configuração de autenticação em serviço OAuth 2.0;

3.3.2 Criação, exclusão, bloqueio e atribuição de perfil a usuários do sistema (logins);

3.3.3 Configuração do WhatsApp Business;

3.3.4 Configuração das redes sociais disponíveis, no mínimo 2 (duas) das seguintes redes: Instagram e Facebook;

3.3.5 Configuração do serviço de SMS;

3.3.6 Demais atividades necessárias para manter o serviço em nuvem funcionando;

3.3.7 O administrador o sistema que terão acesso a relatórios de atendimento e são responsáveis pela gestão dos grupos e avaliação dos níveis de atendimento, podendo realizar alocação de técnicos, configurações nos scripts e nas cadeias de atendimento, utilizado pelo ChatBot podendo: incluir ou alterar nível de atendimento, inserir links, vídeos e outras mídias como resposta às perguntas dos usuários

3.4. Interface treinamento da IA, com as seguintes características do perfil administrado do Chatbot:

3.4.1 Configuração de árvore de decisão para o atendimento automatizado (chatbot);

3.4.2 Vinculação da árvore de atendimento a um ou mais canais disponíveis;

3.4.3. A solução deve incluir uma ferramenta de gestão de conhecimento que permita aos operadores e gestores adicionar, editar e excluir documentos nos formatos Word, Excel e PDFs na base de conhecimento. Essa base de conhecimento será utilizada para alimentar o chatbot com respostas para perguntas frequentes e oferecer autoajuda ao público. Quando receber questionamentos, a IA deve ser capaz de pesquisar as respostas dentro dessa base de conhecimento própria alimentada pelo CREFITO-4 MG.

3.4.3.1 A ferramenta de gestão de conhecimento deve facilitar o treinamento contínuo da Inteligência Artificial (IA) por meio da inserção progressiva de documentos, com o objetivo de aprimorar a habilidade da IA em compreender e responder precisamente às consultas dos usuários.

3.4.3.2 Os documentos inseridos e editados devem passar por aprovação prévia pelo gestor do sistema antes de serem publicados ou atualizados na base de conhecimento.

3.4.3.3 Não deve haver limites ou custos adicionais associados ao número de documentos que podem ser armazenados na base de conhecimento, nem ao número de respostas fornecidas durante o fluxo de conversas.

3.4.3.4 A solução deve integrar-se a um chatbot, fornecendo aos usuários um menu que lhes permita acessar as informações contidas na base de conhecimento de forma intuitiva e eficiente.

3.4.3.5 O chatbot deve ser capaz de utilizar o conteúdo da base de conhecimento para responder às perguntas dos usuários de maneira precisa e relevante, oferecendo suporte e orientação adequados.

3.4.3.6 Tanto a ferramenta de gestão de conhecimento quanto o chatbot devem ter interfaces fáceis de usar, garantindo que os operadores, gestores e usuários finais possam interagir com eles de forma eficiente e sem dificuldades.

3.4.3.7 Deve haver recursos de monitoramento e geração de relatórios para acompanhar o uso da base de conhecimento e a eficácia das respostas fornecidas pela IA.

3.4.4 Demais atividade necessárias para manter e configurar o serviço de atendimento automatizado em funcionamento, que não sejam de responsabilidade do Administrador do sistema;

3.5. Agente do Chatbot para Website, com as seguintes características:

3.5.1 Possibilidade de inclusão no portal do CREFITO-04 MG;

3.5.2 Possibilidade ao público conversar em tempo real com os atendentes ou chatbot por intermédio de ferramenta específica;

3.5.3 A solução deve permitir que o público visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.

3.5.4. Interface para o cliente enviar seus dados de contato;

3.5.5 Interface de atendimento do tipo chat;

3.5.6 Possibilidade de envio de anexos (voz, vídeo, fotos e demais arquivos permitidos);

3.5.7 Integração com redes sociais;

3.5.8 A plataforma deve permitir o atendimento utilizando, minimamente, os canais do WhatsApp Business API, Direct do Instagram , Messenger do Facebook , Telegram e chat via web;

3.5.9 A solução deve permitir configurar respostas-padrão, bem como menu de opções de assuntos tratados na plataforma chat.

3.5.10 A solução deve permitir que o público avalie o atendimento após o seu encerramento.

3.5.11 A plataforma chat deve possibilitar a transferência do atendimento para um atendente humano quando o chatbot não conseguir responder automaticamente a eventuais questionamentos.

3.5.12 Relatórios analíticos e detalhados dos atendimentos efetuados identificando minimamente:

3.5.13 Capacidade de importar e exportar agenda de contatos através de arquivos XLSX ou outros formatos acessíveis.

3.6. Webservice, para acesso, no mínimo, aos seguintes recursos:

3.6.1 Envio e recebimento de mensagens;

3.6.2 Visualização das informações do atendido (público);

3.6.3 Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar os dados dos contatos por canal.

3.7. Os serviços estão divididos nos seguintes itens/entregas (Quadro 01):

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
1	Assinatura mensal da plataforma incluindo 10 usuários operando a plataforma.

2	Serviço de configuração inicial.
3	Conversas adicionais iniciadas pelo atendido (<i>conversas passivas</i>).
4	Conversas adicionais iniciadas pelo CREFITO4 MG (<i>conversas ativas</i>).

Sustentabilidade

3.8. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos contidos na Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

Subcontratação

3.9. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

3.10. As regras sobre a garantia da contratação estarão previstas no termo contratual.

4. Requisitos da contratação

4.1. Requisitos negociais mínimos :

- Número único de WhatsApp para todos os atendimentos ao público do CREFITO-4 MG.
- WhatsApp por meio de sua API Oficial.
- Não deve haver limite de usuários (clientes/atendido) a serem atendidos de forma simultânea.
- A solução deve atender a todos os requisitos estabelecidos na cláusula 3 e suas subcláusulas.
- Canais de atendimento gerenciados e unificados por uma única interface de atendimento;
- Um operador pode estar vinculado a mais de um grupo de atendimento.
- Possibilidade de separação dos atendentes em setores;
- Controle de fila de atendimento, com distribuição automática dos atendimentos, ou seleção manual pelo atendente;
- Separação/diferenciação dos atendimentos por auto atendimento, filas de atendimento, em atendimento e etc, com distribuição de sessões de chat ao atendente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do atendente.
- Interface gráfica para configuração de fluxos atendimento automatizado (chatbot) permitindo definir perguntas e respostas possíveis, com possibilidade de encaminhamento para páginas na internet ou chamadas aos sistemas internos do CREFITO-4 MG;
- Atendimento via texto e voz;
- Possibilidade de envio e recebimento de imagens e vídeos, tanto pelo atendente como pelo atendido;
- Possibilidade de inclusão de interface de atendimento chat nos portais do CREFITO-4 MG;
- Integração com a solução **multicanal** de modo a interagir com as plataformas suportadas, garantindo assim seu funcionamento tanto no webchat como no Whatsapp ,Instagram, Facebook e demais plataformas suportadas;
- Possibilidade de definição de fluxo exclusivo por canais (chatbots internos).
- APIs para a gestão das seguintes informações: Departamentos, Atendentes, Canais, Contatos, Mensagens e Templates); e Webhooks para as seguintes: Novo contato, Troca de fila, Finalização de atendimento, Mensagem Recebida;
- Disponibilizar chat on-line, recebendo as mensagens e apresentando opções para o usuário, de forma pré-programada ou automatizada, que realizará o tratamento das solicitações, disponibilização de informações relevantes, podendo consultar bases de dados mantidas pelo CREFITO-4 MG;
- Deve suportar no mínimo até 10 Operadores cadastrados
- A plataforma deverá exibir os operadores on-line e off-line;
- Implementar capacidades de IA (inteligência Artificial) para NLP (Processamento de Linguagem Natural) e STT (Conversão de Voz para Texto);
- O ChatBot deve transcrever áudios enviados pelo Público, de acordo com o fluxo ou script de atendimento.

- O ChatBot deverá identificar palavras ou conjunto de palavras que serão previamente cadastradas (palavras-chave), digitadas pelos usuários, que correspondam a uma solicitação (Gostaria de falar com um atendente ou me transfira para um atendente, gostaria de falar com alguém);
- Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento;
- A solução deverá possuir ambiente de operação, onde os operadores, que estarão associados a um ou mais grupos de atendimento, possam realizar os atendimentos às solicitações não solucionadas pelo ChatBot ou que, a pedido do usuário foram encaminhadas ao atendente humano;

4.2. A interface da **SOLUÇÃO** deve ser apresentada no idioma Português do Brasil;

4.3 Toda a Inteligência Artificial por ele utilizada, deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA, sem ônus adicional a CONTRATANTE;

4.4 Durante a duração do contrato deverá prover conta oficial do WhatsApp Business, em número proprietário da CONTRATANTE, de forma a realizar a gestão e interação com a API oficial do aplicativo, visando a disponibilização do ChatBot, de forma segura, obedecendo as normas de serviço da META;

4.5 Deverá ser responsável pelo Setup da ferramenta e de qualquer interação junto à META, visando a implantação e integração do ChatBot via WhatsApp;

4.6 O cálculo de interações, para fins de contabilização dos atendimentos, deverá ser realizado a partir de um atendimento (sessão). Entende-se por sessão, o diálogo completo com Público (via chat Direct Instagram, chat WhatsApp e chat Site Institucional), válido pelo período de 24 horas de inatividade, sendo retomado após interação nesse período, independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas;

4.7. **Serviço de configuração Inicial**, cobrado uma única vez, mesmo em caso de renovação do contrato, que cobrirá todas as despesas de treinamento dos usuários dos sistemas, configuração do sistema para funcionamento com o ambiente computacional da CREFITO-4 MG, e demais atividades e despesas necessárias para o início de operação de toda a solução, inclusive taxas, valores de encargos e despesas financeiras exigidas pelo Facebook ou qualquer outro provedor dos serviços utilizados;

4.8. **Assinatura mensal do serviço**, valor mensal fixo relativo à disponibilidade do serviço em ambiente da contratada (SaaS), cobrirá todas as despesas de manutenção mínima do serviço, incluído os custos referentes à API do WhatsApp Business, ou quaisquer outros custos necessários à correta operação do serviço, inclusive com disponibilização de ambiente de desenvolvimento e teste para a equipe de desenvolvimento de sistemas da CREFITO-4 MG;

4.9. **Conversas Iniciadas pelo atendido (público)**, valor cobrado para cada conversa iniciada pelo cliente da CREFITO-4 MG, na forma de comunicação conhecida como passiva;

4.10. **Conversas Iniciadas pelo CREFITO-4 MG**, valor cobrado para cada conversa iniciada pelo cliente da CREFITO-4 MG, na forma de comunicação conhecida como ativa;

4.11. O acesso ao login estará ativo no mês para todos os usuários, independentemente do perfil, que tenham realizado pelo menos um acesso (entrada no software). O custo estará incluído no **serviço de configuração Inicial**.

4.12 As conversas adicionais adquiridas, totalizando 56.000 passivas e 500 ativas, serão distribuídas ao longo do ano, conforme a necessidade de cada mês. No canal do WhatsApp, as mensagens compradas serão consumidas a partir das 1000 mensagens gratuitas da meta oferecida em cada mês.

Forma de Recebimentos.

4.13. A Contratada fornecerá treinamento para os usuários da solução, gravado ou ao vivo, presencial ou via internet, em português e de acordo com o perfil de cada usuário.

4.14. A Contratada fornecerá documentação de sua API de comunicação (WebService) para a equipe de desenvolvimento, em português ou em inglês, e colocará um ambiente exclusivo para testes e desenvolvimento, com as mesmas versões e características do ambiente em produção.

4.15. Os consumos de teste e desenvolvimento não poderão ser cobrados pela prestadora de serviço, mas casos eles ultrapassem 5% do consumo contratado pela CREFITO-4 MG fica facultado à contratada fazer a suspensão do ambiente fornecido.

4.16. A Contratada fornecerá instruções de configuração de sua solução, acompanhando a CREFITO-4 MG na condução da configuração inicial e definição das primeiras árvores de decisão de forma a iniciar o atendimento automatizados e o uso do omni channel.

Transferência de Conhecimento.

4.17. A contratada deverá fornecer documentação de sua API para a equipe técnica da CREFITO-4 MG.

4.18. A contratada deverá fornecer suporte às dúvidas da equipe técnica da CREFITO-4 MG;

Requisitos Técnicos Específicos.

4.19. A prestadora de serviços deverá adotar formatos e padrões abertos (como JSON, REST, GraphQL), garantindo, assim, uma transição suave para outros fornecedores, a critério da CREFITO-4 MG, ou por força legal.

4.20. Por solicitação da CREFITO-4 MG a prestadora de serviço deverá fornecer todos os dados referentes, única e exclusivamente, às árvores de decisão armazenados em seus servidores, em formato aberto e com dicionário de dados.

5. Modelo de execução do objeto

Condições de execução**5.1. Rotinas de execução****5.1.1. Prazos****5.1.2. Reunião de Alinhamento**

5.1.2.1. Deverá ser realizada, até o 5º (**quinto**) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes, por meio de videoconferência ou presencialmente na Sede do Contratante, situado no Rua da Bahia, 1148 - sala 816 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30160-906, uma reunião de alinhamento, com a participação do preposto da Contratada e do responsável técnico pela disponibilização da plataforma, conforme definição e agendamento efetuado pela Gestora deste Contrato, com o objetivo de:

- a) apresentar preposto conforme definido no item 7.4.6;
- b) identificar as expectativas a respeito da Solução contratada;
- c) apresentação de um cronograma de atendimento remoto e presencial da Solução, que deverá ser avaliado e aprovado pela Gestora deste Contrato;
- d) nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
- e) apresentação ao Contratante de um número de telefone e e-mail, que possibilite ligações gratuitas ou com custo de ligações locais para sua central de atendimento; e
- f) repasse de informações, pelo Contratante, a respeito dos sistemas corporativos e outras que porventura venham a agregar valores ao bom desempenho da execução do objeto.

5.1.2.2. Após a reunião de alinhamento, deverá ser gerada uma Ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada pelo Contratante e pela Contratada.

5.1.3. A Contratada deverá implementar o Chatbot Multicanal com IA no máximo 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do contrato.

5.2. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

5.3. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

5.4. O treinamento / repasse de conhecimento deverá ser realizado mediante agendamento entre a contratante e a contratada após a conclusão do processo de instalação / implantação.

Local e horário da prestação dos serviços.

5.5. Os serviços serão prestados de forma online através da rede mundial de computadores por meio da plataforma da CONTRATADA, 24 horas por dia 7 dias por semana, durante toda vigência do contrato.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021).

5.6 - O prazo de garantia contratual dos serviços será por todo período de vigência do contrato.

5.7. Do Acordo de Nível de Serviço

• Tabela de Prazos

Tipo de Serviço	Prazo de 1º Atendimento	Prazo de Resolução
Suporte Incidente	1 hora	24 horas
Suporte Requisição	2 horas	48 horas
Solicitação de Serviços	24 horas	Acordo entre as partes

Indicador de Funcionamento do ChatBot	Métrica	Valor
Disponibilidade do Serviço	Percentual	98%
Tempo de Resposta (Sem api/com base própria)	Segundos	10s
Tempo de Resposta (Com api/com base externa)	Segundos	20s
Taxa de Resolução	Percentual	80%

• Tabela de Indicadores

Indicador	Descrição	Fórmula	Valor Mínimo
01	Índice de Suporte de Incidentes atendidos no prazo	$(\text{Quantidade de Incidentes atendidos no prazo} / \text{Quantidade total de Incidentes}) * 100$	98,0%
02	Índice de Suporte de Requisições atendidas no prazo	$(\text{Quantidade de Requisições atendidas no prazo} / \text{Quantidade total de Requisições}) * 100$	98,0%
03	Índice de Solicitações de Serviços atendidas no prazo	$(\text{Quantidade de Solicitações atendidas no prazo} / \text{Quantidade total de Solicitações}) * 100$	98,0%
04	Índice de Disponibilidade do Serviço do ChatBot	$(\text{Quantidade de Tempo Disponível} / \text{Quantidade de Tempo Total}) * 100$	98,0%
05	Índice de Tempo de Resposta no Prazo	$(\text{Quantidade de Atendimento no Prazo} / \text{Quantidade total de Atendimento}) * 100$	98,0%
06	Índice de Resolutividade	$(\text{Quantidade de Atendimento Concluídos pelo Bot} / \text{Quantidade Total de Atendimentos}) * 100$	80%*

*No caso do Indicador 06, o Valor se trata de Meta a ser atingida. O não atingimento no mês não deverá ser objeto de glosa.

• Tabela de Glosas

A partir do 31º dia de execução do contrato para Suporte de Incidentes, os descontos serão aplicados cumulativamente, até o limite da tabela, em caso de não atingimento dos indicadores relacionados nesse TR, enquanto que para demais indicadores os descontos serão aplicados a partir do 91º dia, conforme definido a seguir:

Indicador 01, 02, 03, 04 e 05.: Pela inadimplência do prazo, a CONTRATADA sujeitar-se-á à glosa a ser calculada sobre o valor mensal da fatura, correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice	Glosa	Índice	Glosa	Índice
98%	0,00%	89%	4,50%	79%

97%	0,50%	88%	5,00%	78%
96%	1,00%	87%	5,50%	77%
95%	1,50%	86%	6,00%	76%
94%	2,00%	85%	6,50%	75%
93%	2,50%	84%	7,00%	74%
92%	3,00%	83%	7,50%	73%
91%	3,50%	82%	8,00%	72%
90%	4,00%	81%	8,50%	71%

6. Modelo de gestão do contrato

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

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

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, preferencialmente mediante o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros. Fiscalização.

Fiscalização

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

6.7. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.8. O fiscal do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.9. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.10. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (.)

6.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

6.12. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

6.13. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.14. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

6.15. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.16. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.17. O gestor do contrato acompanhará o registro realizado pelo fiscal do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal do contrato quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

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

6.21. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7. Critérios de medição e pagamento

Do recebimento

7.1. Recebimento provisório e definitivo da solução

7.1.1. A solução será recebida provisoriamente quando estiver em plena condição de funcionamento, atestado pelo acesso à plataforma dos servidores da **CONTRATANTE** que atuaram como administradores da solução;

7.1.1.1. A **CONTRATANTE** realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço e emitirá o Termo de Recebimento Provisório.

7.1.2. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do Recebimento Provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o atesto da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

a) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que

impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções;

b) Emitir Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.1.3. O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

7.1.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.2. Do pagamento

7.2.1. A Contratada deverá, obrigatoriamente, apresentar nota fiscal/fatura correspondente aos objetos contratados.

7.2.2 O pagamento referente no **conjunto 1**, o serviço de assinatura mensal, de id **1** na tabela de item **8.7**, terá cobrança mensal e independe de consumo.

7.2.3 O pagamento referente ao serviço do **conjunto 2**, de id **2** na tabela de item **8.8**, será pago uma única vez, no início da operação do serviço pela Contratada, não havendo novos pagamentos, mesmo em caso de renovação contratual.

7.2.4 Em caso da prestação de serviço que não tenham cobertura no mês por completo, o valor pago deverá ser proporcional à quantidade de dias de efetiva prestação do serviços.

7.2.5 O pagamento referente no **conjunto 3**, os serviços passivos e ativos de atendimento, do id **3** e **4** da tabela do item **8.9**, será pago uma única vez para ser distribuído conforme a necessidade do mês.

7.2.6. É condição indispensável para o pagamento a emissão do Termo de Recebimento Definitivo

7.2.7. Caberá à Contratada apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, os comprovantes atualizados de regularidade com a Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal, com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sob pena de aplicação das penalidades específicas previstas neste Termo.

7.2.8. O CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho e vinculado à conta corrente da Contratada.

7.2.9. Os pagamentos serão efetuados após análise da conformidade das solução do Chatbot multicanal com IA com API da meta fornecida com o discriminado na respectiva nota fiscal/fatura e o atesto do gestor do contrato.

7.2.10. O atesto do gestor do contrato na nota fiscal/fatura é condição indispensável para o pagamento:

7.2.11. Na ausência do (a) gestor (a) do contrato (férias, licença ou em viagem por interesse do Contratante), o atesto será dado pelo gestor substituto.

7.2.12. O Contratante reserva-se o direito de não atestar a nota fiscal/fatura para o pagamento, se os dados constantes desta estiverem em desacordo com os dados da empresa contratada ou, ainda, se a solução fornecida não estiverem em conformidade com as especificações apresentadas neste Termo de Referência, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

7.2.13. O gestor deverá enviar o processo com a solicitação de pagamento à Departamento Financeiro em prazo hábil para a realização do tempestivo pagamento em conformidade com o estabelecido neste contrato:

7.2.14. Em havendo duas ou mais solicitações de pagamento aptas a serem processadas e não sendo possível a efetivação da quitação na mesma data, a Diretoria Financeira deverá observar a ordem de preferência estabelecida no caput do art. 141 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2.15. Não será permitido pagamento antecipado, parcial ou total, relativo ao contrato, conforme art. 145 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2.16. O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento definitivo do objeto, mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente comprovada e em perfeitas condições, atestada pelo setor competente deste Regional. Essa Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida em nome do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 4ª Região, CNPJ Nº 21.947.619/0001-88 e encaminhada para o e-mail: supervisaofinaceira@crefito4.gov.br.

7.2.17. O pagamento será realizado, no prazo previsto no item anterior, por meio de ordem bancária em conta corrente da Contratada, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido.

7.2.18. O pagamento será automaticamente transferido para o primeiro dia útil subsequente, caso não haja expediente na data prevista.

7.2.19. A nota fiscal que for apresentada com erro será devolvida à contratada para retificação e reapresentação, acrescendo-se, no prazo fixado no item anterior, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação.

7.2.20. O CNPJ constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo constante da proposta, bem como o indicado para consulta durante a fase de habilitação.

7.2.21. Sobre a fatura incidirão os tributos legalmente instituídos e as multas que eventualmente vierem a ser aplicadas. Caso a Contratada seja isenta ou beneficiária de redução de alíquota de qualquer imposto, taxa ou de contribuição social ou ainda optante pelo SIMPLES, deverá apresentar, junto com a nota fiscal/fatura, cópia do respectivo comprovante.

7.2.22. O pagamento somente será realizado mediante a comprovação das mesmas regularidades exigidas para a habilitação da Contratada.

7.2.23. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que o atraso decorrente gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

7.2.24. Fica a Contratada ciente de que, por ocasião do pagamento, será verificada sua situação quanto à regularidade fiscal exigida na habilitação, a qual deverá ser mantida durante toda a execução contratual.

7.2.25. Em havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento se iniciará após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o Contratante.

7.2.26. Ocorrendo atraso no pagamento e desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo Contratante, entre o término do prazo referido no item 7.2.17. e a data do efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = i / 365$ $I = 6 / 100 / 365$ $I = 0,00016438$ Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

Das condições gerais de uso da plataforma e dos canais de mensagem

7.3 Definições:

- PLATAFORMA:** plataforma de propriedade exclusiva da **CONTRATADA**, que possibilita a criação de Contatos Inteligentes pelo **CONTRATANTE**, estando integrada ou não com Canais de Mensagem, a critério do **CONTRATANTE**;
- CONTATO(S) INTELIGENTE(S) ou CHATBOT:** contatos/mensagens automatizadas integradas ou não com Canais de Mensagens, para representação de empresas e atendimento por meio de comunicação digital com os Usuários Finais;
- CANAL(IS) DE MENSAGEM ou CANAL (IS):** aplicativos com os quais a Plataforma da **CONTRATADA** esteja integrada, tais como WhatsApp Business Solution, Facebook Messenger, Chat, Instagram e outros, conforme escolha do **CLIENTE**; e
- USUÁRIO(S) FINAL(IS):** pessoas que explicitamente autorizaram o **CONTRATANTE** a enviar comunicações e estabelecer diálogos, inclusive por meio dos Canais de Mensagem

7.3.1. Durante a vigência do Contrato e no que tange ao uso da Plataforma do **CONTRATADO**, dos Contatos Inteligentes e/ou dos Canais de Mensagem, a **CONTRATANTE** deverá cumprir as seguintes regras e condições:

- a) Não enviar mensagem ou conteúdo com informação que seja falsa, prejudicial, invada a privacidade de terceiros, promova racismo, contenha qualquer forma de discriminação ou fanatismo religioso, seja obscena ou ofensiva, com conteúdo proibido ou não recomendável à determinada faixa etária, tenha conteúdo eleitoral ou político, ou seja caracterizada como SPAM;
- b) Não vender ou ofertar para venda produtos ou serviços apontados como proibidos nos termos de uso (Política Comercial) dos Canais de Mensagem sob sua escolha, a exemplo não exaustivo de: (i) medicamentos sujeitos à prescrição médica, drogas ilegais e/ou recreativas; (ii) itens de fumo e aparelhos relacionados; (iii) suplementos alimentares não regulados; (iv) armas, munição ou explosivos; (v) animais e taxidermia; (vi) itens ou serviços voltados ao público adulto; (vii) bebidas alcoólicas; (viii) itens ou serviços de saúde para adultos; (ix) serviços de apostas em dinheiro; (x) itens, bens ou propriedades intelectuais com indícios de serem fraudulentos, enganosos, ofensivos, ilusórios, exploradores, inadequados ou que exerçam intimidação indevida de determinados grupos; (xi) itens ou produtos com contexto sexualizado; (xii) serviços digitais e de assinatura, incluindo o processamento de qualquer venda, renovação ou atualização de assinaturas; (xiii) produtos ou itens que facilitem ou incentivem o acesso não autorizado a mídias digitais; (xiv) serviços de encontros; (xv) moedas falsas, reais ou virtuais; (xvi) produtos ou serviços ilegais; (xvii) partes e fluidos corporais; e (xviii) qualquer produto ou serviço que infrinja ou viole os direitos de propriedade intelectual de terceiros, incluindo direitos autorais ou marcas registradas;c) Ao utilizar o atendimento automatizado durante a janela de tempo de atendimento ao respectivo Usuário Final, o **CONTRATANTE** deverá oferecer também opções de atendimento claro e direto com agentes humanos para casos de escalação (transbordo humano), podendo ocorrer dentro do próprio Canal de Mensagens por meio de redirecionamento para atendentes humanos ou pela inclusão de um número de telefone, e-mail, “Fale conosco” ou outro meio que ofereça contato com um atendente humano;
- d) Não permitir que outras pessoas jurídicas, que não sejam parte integrante deste Contrato, façam uso da Plataforma do **CONTRATADO** e dos Canais de Mensagem; e
- e) Zelar e responsabilizar-se pelo sigilo da senha fornecida para acesso à Plataforma do **CONTRATADO**.

7.3.2 Caso o **CONTRATANTE** contrate terceiros para o desenvolvimento, integração e/ou gestão do Contato Inteligente, o **CONTRATANTE** obriga-se a dar conhecimento, repassar, fiscalizar e fazer com o que o terceiro cumpra as obrigações previstas neste Contrato, notadamente, mas sem se limitar às condições gerais de uso da Plataforma do **CONTRATADO** e dos Canais de Mensagem, e às obrigações de confidencialidade e privacidade de dados, responsabilizando-se integralmente por qualquer ação ou omissão do terceiro contratado.

7.3.3 Na hipótese de o **CONTRATANTE** ter interesse em utilizar Canais de Mensagem integrados com a Plataforma do **CONTRATADO**, este deverá submeter-se aos procedimentos específicos de ativação do Canal escolhido a serem oportunamente informados pela **CONTRATADA**, bem como declara ciência e concordância com os termos e políticas de uso dos referidos Canais, a exemplo dos relacionados na tabela abaixo:

Serviço	URL
WhatsApp Business	https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/?lang=pt_pt
Facebook Messenger	https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy

7.3.4 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato e em seus Anexos, o **CONTRATANTE** se compromete a:

- a) Garantir ciência de que o conteúdo fornecido não viola o direito de imagem e de propriedade intelectual de terceiros, incluindo, mas não se limitando a marcas, segredos comerciais ou outros direitos de terceiros, assegurando ainda que tal conteúdo não viole qualquer dispositivo legal;
- b) Assumir a responsabilidade integral por qualquer conteúdo disponibilizado pelo **CONTRATANTE** e/ou seus prepostos, colaboradores, subcontratados, na Plataforma da **CONTRATADA** ou em seu Contato Inteligente;
- c) Requerer ao respectivo Juízo a exclusão da **CONTRATADA** do polo passivo de eventual processo a que o **CONTRATANTE**, direta ou indiretamente, der causa, sob pena de ressarcir a **CONTRATADA** pelos danos e custos sofridos. O referido ressarcimento também será aplicável caso a exclusão da **CONTRATADA** não seja, por qualquer motivo, realizada.
- d) Sem prejuízo do item acima, fornecer, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, todos os subsídios necessários para auxiliar na defesa da **CONTRATADA** em virtude de reclamação e/ou litígio resultante de qualquer conteúdo fornecido pelo **CONTRATANTE** ;

e) Responsabilizar-se integralmente, inclusive por todo e qualquer dano causado a terceiros, pelos produtos e/ou serviços oferecidos pelo **CONTRATANTE** para o Usuário Final por meio da Plataforma da **CONTRATADA** e/ou Aplicativos de Mensagens, principalmente, mas não se limitando ao respectivo pagamento, entrega, atendimento, meio de recebimento e fraude, sejam estes relacionados a ações/omissões do **CONTRATANTE**, de outras plataformas ou, ainda, de quaisquer terceiros eventualmente contratados por ele, devendo o **CONTRATANTE** manter a **CONTRATADA** indene; sem prejuízo do direito de regresso da **CONTRATADA**;

f) Zelar pela proteção e privacidade dos dados de seus clientes e/ou Usuários Finais, nos termos da Cláusula de Proteção de Dados Pessoais;

g) Comparecer às reuniões e agendamentos em horário previamente acordado, destinados ao processo de Onboarding na Plataforma da **CONTRATADA**;

h) Providenciar todos os avisos, permissões e consentimentos necessários para coletar, usar e compartilhar o conteúdo e dados pessoais, incluindo a manutenção de uma política de privacidade clara, em conformidade com a legislação vigente e aplicável;

i) Não enviar, em nenhuma hipótese, mensagens pela Plataforma da **CONTRATADA** e Canais de Mensagem sem a obtenção do opt-in (permissão de envio) do Usuário Final; e

j) Caso o **CONTRATANTE** faça uso do Canal de Mensagem Google RCS RBM, este ainda se obriga a apresentar a **CONTRATADA**, quando solicitado, no prazo de até 3 (três) dias, a comprovação sobre a obtenção do opt-in/opt-out do Usuário Final para o recebimento das mensagens trafegadas na Plataforma da **CONTRATADA**.

7.3.5 O **CONTRATANTE** declara e garante expressamente que conhece, aceita e se obriga a respeitar o Código de Conduta da **CONTRATADA**, disponível para consulta em site próprio. Eventuais alterações no referido documento serão disponibilizadas exclusivamente neste endereço eletrônico, devendo ser consultadas pela parte.

7.3.6 A **CONTRATANTE** declara ter ciência e concordância de que as políticas dos Canais de Mensagem podem ser atualizadas a qualquer tempo, sem que a **CONTRATADA** tenha qualquer ingerência sobre tais alterações.

7.3.7 Ainda que a **CONTRATANTE** não se enquadre especificamente nas categorias proibidas existentes nos termos de uso dos Canais de Mensagem (Políticas Comerciais), estes poderão recusar a abertura da conta da **CONTRATANTE** ou solicitar a sua exclusão, a exclusivo critério dos Canais de Mensagem, casos em que não caberá nenhum ônus ou responsabilidade à **CONTRATADA**, visto que esta não tem participação nas decisões tomadas pelos Canais de Mensagem.

7.3.8 As decisões inerentes ao WhatsApp Business Solution, tais como eventual recusa na ativação do número da **CONTRATANTE**, exclusão da conta ou não concessão do selo oficial, são tomadas exclusivamente pela Meta Platforms, Inc., não cabendo à **CONTRATADA** qualquer responsabilidade nesse sentido.

a) O número da linha telefônica indicado pela **CONTRATANTE** para o processo de ativação do WhatsApp Business Solution poderá ser utilizado nos aplicativos gratuitos, desde que expressamente solicitado à **CONTRATADA** e mediante aprovação e providência do WhatsApp. A **CONTRATANTE** declara ciência e concordância de que a **CONTRATADA** não possui qualquer ingerência acerca da referida aprovação.

7.3.9 A **CONTRATANTE** declara ciência e concordância de que a **CONTRATADA** poderá acessar as conversas trafegadas pela Plataforma desde que devidamente autorizadas pela **CONTRATANTE** para verificar o cumprimento das regras estabelecidas

Obrigações da Contratada

7.4 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato e em seus Anexos, se houver, a **CONTRATADA** se compromete a:

7.4.1 Disponibilizar a Plataforma da **CONTRATADA** e eventuais atualizações, em ambiente próprio (hosting da **CONTRATADA**) de forma que o **CONTRATANTE** possa fazer uso em conformidade com os termos aqui previstos;

7.4.2 Fornecer as ferramentas necessárias para que o **CONTRATANTE** crie, desenvolva e/ou integre o respectivo Contato Inteligente, utilizando a equipe própria do **CONTRATANTE** e/ou de terceiros, para que possa se comunicar com o Usuário Final também por meio dos Canais de Mensagem, caso seja a sua escolha;

7.4.3 Cumprir os níveis de serviços estabelecido no site da **CONTRATADA** na URL correspondente, os quais poderão ser atualizados pela **CONTRATADA**.

7.4.4 Garantir que nenhuma mensagem de texto seja enviada em nome do **CONTRATANTE**, sem que tenha sido proveniente do próprio **CONTRATANTE**; e

7.4.5 Zelar pela proteção e privacidade de dados do **CONTRATANTE** e seus Usuários Finais, nos termos da Cláusula de Proteção de Dados Pessoais;

7.4.6 Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto ao Contratante, durante a execução do contrato

Responsabilidade

7.5.1 Cada uma das Partes deverá responsabilizar-se por todos os danos diretos comprovadamente causados à Parte inocente, observado o item 7.5.3 abaixo.

7.5.2 Sem prejuízo do disposto no item 7.3.4 alínea c deste Termo, caso uma das Partes seja demandada, administrativa e/ou judicialmente, por um terceiro em razão do descumprimento de obrigações da outra, aquela deverá notificar a Parte inadimplente a respeito da referida demanda e garantir a esta o exercício do direito de defesa perante tal terceiro, sem prejuízo da possibilidade de ação de regresso posterior.

7.5.3 Sem prejuízo do disposto acima, o **CONTRATANTE** declara estar ciente de que a **CONTRATADA** não será responsável por qualquer resultado, negócio, serviço ou qualquer outra atividade não concretizada ou não realizada em virtude do não recebimento das mensagens pelos Usuários Finais, tampouco por danos indiretos e/ou lucros cessantes.

7.5.4 A **CONTRATADA** não poderá ser responsabilizada por decisões, condutas e/ou omissões feitas pelos Canais de Mensagem, uma vez que ela não tem participação nas decisões tomadas por estes.

Confidencialidade

7.6.1 Para fins do presente Instrumento, consideram-se Informações Confidenciais, sobre as quais deverá ser guardado sigilo, todas as informações que forem fornecidas por uma Parte à outra em razão deste Contrato, incluindo, mas não se limitando a informações técnicas, financeiras ou relacionadas à atividade das Partes, bem como modelos, propostas de negócio, estratégias corporativas ou processuais, e outros dados relativos às Partes

7.6.2. Não serão consideradas Confidenciais aquelas Informações que:

- a) Sejam ou tornem-se publicamente disponíveis por outro modo que não através de violação, direta ou indireta, do presente pela Parte Receptora, incluindo, mas não se limitando a, quaisquer informações protocoladas ou arquivadas junto a órgãos governamentais sem requisição de sigilo e disponíveis ao público;
- b) A Parte Receptora possa comprovar que, à época da divulgação, já tinha conhecimento ou posse;
- c) Tornem-se conhecidas ou entrem na posse da Parte Receptora por meio de terceiro, que a Parte Receptora razoavelmente julgue não estar sob qualquer obrigação de confidencialidade para com a Parte Reveladora, e julgue ser legalmente possuidor de tais informações;
- d) Sejam desenvolvidas pela Parte Receptora independentemente de quaisquer revelações a ela feitas previamente pela Parte Reveladora; ou
- e) Sejam divulgadas mediante prévia e expressa autorização da Parte Reveladora

7.6.3. As obrigações de sigilo estabelecidas nesta Cláusula subsistirão por até 2 (dois) anos contados a partir do término do Contrato.

Proteção de dados pessoais

7.7.1 No desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas à execução do Contrato, as Partes observarão o regime legal da proteção de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável e em vigor.

7.7.2. Qualquer notificação sobre incidentes deverá ser comunicada, no mínimo, aos e-mails descritos abaixo, com cópia para o principal contato comercial/ponto focal de comunicação da Parte Contrária:

CONTRATADA: e-mail a ser disponibilizado pela **CONTRATADA**.

CONTRATANTE: crefito4@crefito4.gov.br (Coordenação do Núcleo de Atendimento ao Profissional)

Declarações e garantias de anticorrupção

7.8.1 As Partes declaram, neste ato, ciência e compromisso de absterem-se de qualquer conduta ou atividade que se constitua em violação das disposições da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13), e de eventuais alterações e regulamentações pertinentes.

7.8.2 As Partes, por si e por seus administradores, diretores, funcionários, agentes, e sócios, que venham a agir em seu nome, obrigam-se a conduzir suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis.

7.8.3 Na execução do objeto do Contrato é vedado dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento direta ou indiretamente, de dinheiro ou qualquer coisa de valor à autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer

vantagem indevida, ou direcionar negócios para qualquer pessoa, em violação aos dispositivos da Lei Anticorrupção. A não observância do **CONTRATANTE** quanto à legislação anticorrupção que traga danos inclusive à imagem da **CONTRATADA**, sujeitará o **CONTRATANTE** à obrigação de indenização.

Propriedade Intelectual

7.9.1 As Partes se obrigam a respeitar os direitos de propriedade intelectual empregados no Contrato.

7.9.2 A **CONTRATADA** declara e garante que é exclusiva titular de todos os direitos de propriedade intelectual da Plataforma da **CONTRATADA** , responsabilizando-se integralmente pela regularidade e legitimidade da licença ora concedida em favor do **CONTRATANTE** , na forma estabelecida neste Termo.

7.9.3 O **CONTRATANTE** reconhece e aceita que a **CONTRATADA** é e permanecerá titular dos direitos de propriedade intelectual no tocante ao software e à sua tecnologia, incluindo, mas não se limitando às partes componentes, compilações, adaptações, traduções, templates automatizados criados pela **CONTRATADA** , novas versões e atualizações técnicas, conceitos e metodologias utilizadas nesta contratação (“Propriedade Intelectual da **CONTRATADA** ”).

7.9.4 No caso de contratação do desenvolvimento de fluxos conversacionais (por exemplo, criação de esquemas, templates automatizados e adaptações), o **CONTRATANTE** declara ciência e concordância de que não existe direito exclusivo na utilização de tais fluxos, visto que para a criação destes a **CONTRATADA** emprega sua expertise e conhecimentos técnicos previamente adquiridos e em constante evolução.

7.9.4.1 Fica facultado à **CONTRATADA** o direito de desenvolvimento de obras, trabalhos e produtos similares aos desenvolvidos sob este Contrato, utilizando-se para tanto de seu “know-how”, ideias, conceitos, ferramentas técnicas, frameworks, templates e congêneres que contemplem a Propriedade Intelectual da **CONTRATADA**.

7.9.5 É vedado ao **CONTRATANTE** realizar a venda, distribuição, sublicenciamento, alugar, emprestar, dar, dispor, ceder ou sob qualquer outra forma transferir total ou parcialmente o software objeto da presente contratação, ficando, ainda, impedido de copiar, adaptar, aprimorar, alterar, corrigir, traduzir, atualizar, realizar engenharia reversa, desenvolver novas versões de qualquer uma de suas partes, componentes e/ou código fonte utilizado na presente contratação. O **CONTRATANTE** ainda se compromete a não tomar qualquer medida para efetuar eventual registro em seu favor.

8. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021 e decreto 11.871/2023, que culminará com a seleção da proposta de menor preço por item.

8.2. As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no Anexo I do Aviso de Contratação Direta.

8.3. Os critérios de habilitação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no Anexo I do Aviso de Contratação Direta.

8.4. Os critérios de habilitação técnica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no Anexo I do Aviso de Contratação Direta.

Regime de execução

8.5. O regime de execução do contrato será empreitada por preços mensal e unitários.

8.6. A tarifação da solução foi dividida em conjuntos, para facilitar o entendimento e cobrança, da seguinte forma:

8.7. Conjunto 1 de uso mensal, conforme tabelas de propostas abaixo:

Tabela 01 (Conjunto 01)

Id	Entrega	Unidade de Medida	Quantidades	Valor mensal	Valor total
	Assinatura				

1	mensal da plataforma incluindo 10 usuários operando a plataforma	Mês	12	R\$	R\$
Total A					R\$

8.8. **Conjunto 2** de uso único , recorrente, tabela de propostas abaixo:

Tabela 02 (Conjunto 02)

Id	Entrega	Unidade de Medida	Quantidades	Valor unitário	Valor total
2	Serviço de configuração inicial	Unitário	1	R\$	R\$
Total B					R\$

8.9. **Conjunto 3** das conversas adicionais, tabela abaixo:

Tabela 03 (Conjunto 03)

Id	Entrega	Unidade de Medida	Quantidades	Valor unitário	Valor total
3	Conversas adicionais iniciadas pelo atendido (<i>conversas passivas</i>).	Unitário	56.000	R\$	R\$
4	Conversas adicionais iniciadas pelo CREFITO4 MG (<i>conversas ativas</i>).	Unitário	500	R\$	R\$
Total C					R\$

8.10. As propostas deverão conter todos os itens destas tabelas, com os valores unitários e total preenchidos, **AQUELES VALORES QUE NÃO CONSTITUEM COBRANÇA DA EMPRESA, DEVEM SER COLOCADOS COMO SENDO R\$ 0,00 (ZERO REAIS).**

8.11. Todos os 3 conjuntos de itens constituem um único lote a ser licitado.

8.12. Para a escolha da melhor proposta durante o dispensa eletrônica será considerado apenas o somatório dos valores dos itens, sem multiplicadores para os valores anuais.

8.13. A fórmula utilizada para o valor anualizado do contrato é: Total A + Total B + Total C.

8.14. Como cada item é uma parte da solução oferecida e, para que a oferta de um item é necessário prover toda infraestrutura de suporte; como, num omni channel a integração é condição fundamental para a qualidade do serviço, não faz sentido que os itens tenham fornecedores diversos, por isto um único fornecedor deverá prover todos os conjuntos e itens discriminados, **PORTANTO TODOS OS CONJUNTOS FAZEM PARTE DE UM ÚNICO LOTE.**

8.15. No **Conjunto 1** as entregas de id 1 será paga mensalmente.

8.16. No **Conjunto 2**, a entregas de id 2 será utilizado uma única vez, mesmo que o contrato seja renovado.

8.17. Os itens do **Conjunto 3** (entrega de id 3 e id 4) refere-se as conversas adicionais , distribuindo o pacote de 56000 (cinquenta e seis mil) conversas passivas e o pacote de 500 (quinhentas) conversas ativas respectivamente conforme a necessidade do mês.

8.18. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

8.18.1 Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;

8.19. A solução deve suportar múltiplas contas WhatsApp Business.

8.20. A solução deve suportar autenticação OAuth 2.0 para sua interface Web de atendimento e administração.

8.21. A solução deve permitir chamadas aos Webservice do CREFITO-04 (webhooks).

8.22. A Contratada deve permitir anonimização dos dados pessoais, exclusão e seu download, por solicitação do titular dos dados ou do CREFITO-4 MG.

8.23. Em caso de solicitação direta do titular dos dados, a Contratada deve informar imediatamente à CREFITO-4 MG sobre o fato e as providências tomadas;

Forma de Fornecimento

8.24. O fornecimento do objeto será continuado.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 50.333,73

9.1. O valor cotado para a contratação em tela restou estimado em R\$ 50.333,73(cinquenta mil, trezentos e trinta e três reais e setenta e três centavos).

10. Adequação orçamentária

As despesas decorrentes desta contratação correão à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento do CREFITO-4 MG, elementos de despesa: 6.2.2.1.1.0.1.04.04.0.3.6 Outros Serviço de PJ.

11. Das Sanções e das Infrações

11.1 Serão consideradas infrações administrativas quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

11.1.1.dar causa à inexecução total ou parcial do objeto previsto no contrato, à execução em desacordo com o estabelecido no contrato, ou ao descumprimento de obrigações contratuais, inclusive acessórias;

11.1.2. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.3. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

11.1.4. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.5. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

11.1.6. apresentar declaração ou documentação falso exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

11.1.7. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.1.8. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.8.1. considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento do pregão, mesmo após o encerramento da fase de lances;

11.1.9. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame;

11.1.10. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

11.2 o fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 11.1.2 a 11.1.10;

b) Pelo inadimplemento total do objeto, caracterizado por atraso superior a 30 (trinta) dias, a CONTRATADA está sujeita a multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação.

c) Pelo descumprimento parcial, a CONTRATADA está sujeita a multa de 1% (um por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento).

d) Pelo descumprimento dos prazos dos níveis de serviços, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento).

e) Pelo descumprimento do prazo estabelecido para prestação da garantia contratual, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 5% (quinze por cento).

f) Por deixar de cumprir obrigação acessória ou qualquer outra obrigação prevista no contrato e não relacionada nos itens anteriores, a CONTRATADA está sujeita à multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato.

g) Pela prestação do serviço cujo indicador 4 na tabela do item 5.7 atinja valor inferior ao mínimo definido, a CONTRATADA está sujeita a multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal.

h) Pela prestação do serviço cujo indicadores 1, 2, 3, 4 e 5 na tabela do item 5.7 atinjam valor menor que 95% por mais 2 meses consecutivos ou 4 meses intercalados, a CONTRATADA está sujeita a multa de 5% (cinco por cento) do Valor Mensal.

i) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 11.1.2 a 11.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

j) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 11.1.8 a 11.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

11.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.3.2 as peculiaridades do caso concreto;

11.3.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.3.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

11.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

11.5 A aplicação das sanções previstas neste instrumento, em hipótese alguma, exime a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

11.6 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

11.7 Considera-se obrigação acessória toda a ação ou omissão exigível da CONTRATADA em decorrência da aplicação de dispositivo contratual, que não seja inerente ao objeto da contratação ou ao prazo de execução.

11.8 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

11.9 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

11.10 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

11.11 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

12. Vedações

12.1. A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da Contratante durante a vigência deste contrato;

12.2. A veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração da Contratante.

13. Das Disposições Finais

13.1 O presente Termo constitui o entendimento único e integral entre as Partes e substituem quaisquer tratativas, escritas ou orais, anteriormente mantidas pelas Partes, tanto em relação ao objeto transacionado, quanto em relação às demais condições estabelecidas neste instrumento.

13.2. As Partes declaram para todos os efeitos serem independentes, de forma que a presente contratação não tem caráter exclusivo e não criará vínculo, de natureza empregatícia, previdenciária ou como agente comercial, sociedade subsidiária, coligada ou representação legal.

13.3 Caberá a cada uma das Partes cumprir integralmente com todas as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias referentes aos respectivos funcionários

13.4 A tolerância das Partes quanto a eventuais descumprimentos de disposições do presente Contrato não constituirá renúncia aos direitos que são mutuamente ora conferidos, nem poderá ser Termo de Referência.

13.5 Os direitos e obrigações emergentes do presente Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos para terceiros sem a prévia e expressa autorização por escrito da outra Parte.

13.6 Os signatários abaixo identificados declaram ser legal e formalmente habilitados para assinar este instrumento em nome das empresas contratantes, sob pena de responderem solidariamente em nome próprio por qualquer débito ou infração deste proveniente.

13.7 As Partes se obrigam por si, seus cessionários e seus sucessores a cumprir, sem restrições, todos os termos e condições do presente Termo.

13.8 Na hipótese de algum dispositivo deste Contrato ser considerado nulo, inválido, ineficaz ou inoperante, tal dispositivo será tratado de forma separada deste Contrato, permanecendo, as demais cláusulas e dispositivos válidos, eficazes e operantes.

13.9 Casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidade civil nos termos do artigo 393 do Código Civil.

13.10 A RELAÇÃO AQUI ESTABELECIDADA PELAS PARTES É DE NATUREZA CÍVEL, NÃO SENDO APLICÁVEL EM HIPÓTESE ALGUMA, O DISPOSTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

13.11 Serve este Termo como título executivo extrajudicial, líquido, certo e exigível, nos termos do artigo 784, inciso III do Código de Processo Civil.

13.12 A CONTRATADA declarará que possui e mantém um Sistema de Gestão de Segurança da Informação certificado de acordo com a ISO 27001:2013, que contempla o desenvolvimento, a entrega e sustentação da solução de Chatbot, e ainda deve apresentar Certificado válido no ato da assinatura do contrato.

13.13 As Partes concordam e aceitam que o presente instrumento poderá ser firmado através de assinatura eletrônica, nos termos do art. 10, §2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, dispensando a assinatura de testemunhas conforme parágrafo 4º do art. 784 do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15).

13.14. O objeto poderá ser alterado de acordo com o interesse e a necessidade da administração, observando-se o disposto no artigo 124 da Lei n.º 14.133/2021.

14. Responsáveis

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

BARBARA MOREIRA DE ALMEIDA
BARBOSA:07845888648

Assinado de forma digital por
BARBARA MOREIRA DE ALMEIDA
BARBOSA:07845888648
Dados: 2024.05.17 10:29:07 -03'00'

BARBARA MOREIRA DE ALMEIDA BARBOSA

Coordenadora do Núcleo de Atendimento ao Profissional



Assinou eletronicamente em 17/05/2024 às 10:18:08.



MEDICE BRUNO DURAES SOARES

Analista de TI



Assinou eletronicamente em 17/05/2024 às 10:15:51.

Despacho: Conferido e de acordo.

ANDERSON LUIS
COELHO:01285802675

Assinado de forma digital por
ANDERSON LUIS COELHO:01285802675

ANDERSON LUIS COELHO

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 17/05/2024 às 10:23:03.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Dispensa de Licitação 90014/2024

Data:

Dados da empresa		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço/Cidade/UF:		
Telefone:		
E-mail:		
Dados para pagamento		
Banco:	Agência:	C/C:
Dados do representante legal responsável pela elaboração da proposta e assinatura do contrato		
Nome:		
CPF:	Identidade:	

A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no aviso de Dispensa de Licitação nº 90014/2024 do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 4ª Região, os quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

Prazo de validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as obrigações e responsabilidades, bem como todas as condições estabelecidas no aviso e seus Anexos.

Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte do presente objeto, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguros, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

Item	Descrição do serviço	Unidade de fornecimento	Quantidade	Valor mensal	Valor anual
01	Assinatura mensal da plataforma incluindo 10 usuários operando a plataforma	Mês	12		

Item	Descrição do serviço	Unidade de fornecimento	Quantidade	Valor unitário	Valor total
02	Serviço de configuração inicial	Unidade	1		
03	Conversas adicionais iniciadas pelo atendido (<i>conversas passivas</i>)	Unidade	56.000		
04	Conversas adicionais iniciadas pelo CREFITO 4 MG (<i>conversas ativas</i>)	Unidade	500		

Local e data:

Assinatura do Representante Legal



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO Nº xxx/2024

(Processo Administrativo nº 024/2024)

O CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO – CREFITO-4 MG com sede no(a) Rua da Bahia, 1148, 8º andar, na cidade de Belo Horizonte/MG, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 21.947.619/0001-88, neste ato representado(a) por seu presidente, Anderson Luís Coelho, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) empresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito(a) CNPJ/MF sob o nº xxxxxxxx, sediado(a) na xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado pelo(a) Sr. (a) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tendo em vista o que consta no Processo nº 024/2024 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da dispensa eletrônica 90012/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação de plataforma de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) com inteligência artificial e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos públicos (profissionais fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, WhatsApp, redes sociais e interação pelo site institucional do CREFITO-4 MG na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição do serviço	Unidade de fornecimento	Quantidade	Valor mensal	Valor anual
01	Assinatura mensal da plataforma incluindo 10 usuários operando a plataforma	Mês	12		

Item	Descrição do serviço	Unidade de fornecimento	Quantidade	Valor unitário	Valor total
02	Serviço de configuração inicial	Unidade	1		
03	Conversas adicionais iniciadas pelo atendido (<i>conversas passivas</i>)	Unidade	56.000		
04	Conversas adicionais iniciadas pelo CREFITO 4 MG (<i>conversas ativas</i>)	Unidade	500		

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses a partir da data da assinatura,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

a) Estar formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

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

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

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

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

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DO OBJETO E GESTÃO CONTRATUAL (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (art. 92, V)

5.1. O valor total deste contrato é de R\$ xxxxxx (xxxxxxx).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (art. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

data do orçamento estimado.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA / IBGE, acumulado em 12 (doze) meses.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

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

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

7.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. As obrigações do contratante encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. As obrigações do contratado encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

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

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

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

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

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

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

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.16. Responder por escrito, no prazo máximo de até 2 (dois) dias consecutivos, quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução do Contrato e que venham a ser solicitados pelo Crefito 4.

10.17. Comunicar ao Crefito 4, por escrito, qualquer anormalidade que possa colocar em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução do Contrato, propondo as ações corretivas necessárias.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

12.1 Serão consideradas infrações administrativas quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

12.1.1. dar causa à inexecução total ou parcial do objeto previsto no contrato, à execução em desacordo com o estabelecido no contrato, ou ao descumprimento de obrigações contratuais, inclusive acessórias;

12.1.2. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

12.1.3. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

12.1.4. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.1.5. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

12.1.6. apresentar declaração ou documentação falso exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

12.1.7. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.8. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.8.1. considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento do pregão, mesmo após o encerramento da fase de lances;

12.1.9. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame;

12.1.10. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

12.2 o fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 12.1.2 a 12.1.10;

b) Pelo inadimplemento total do objeto, caracterizado por atraso superior a 30 (trinta) dias, a CONTRATADA está sujeita a multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação.

c) Pelo descumprimento parcial, a CONTRATADA está sujeita a multa de 1% (um por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento).

d) Pelo descumprimento dos prazos dos níveis de serviços, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento).

e) Pelo descumprimento do prazo estabelecido para prestação da garantia contratual, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 5% (cinco por cento).

f) Por deixar de cumprir obrigação acessória ou qualquer outra obrigação prevista no contrato e não relacionada nos itens anteriores, a CONTRATADA está sujeita à multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato.

g) Pela prestação do serviço cujo indicador 4 na tabela do item 5.7 do termo de referência atinja valor inferior ao mínimo definido, a CONTRATADA está sujeita a multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal.

h) Pela prestação do serviço cujos indicadores 1, 2, 3, 4 e 5 na tabela do item 5.7 do termo de referência atinjam valor menor que 95% por mais 2 meses consecutivos ou 4 meses intercalados, a CONTRATADA está sujeita a multa de 5% (cinco por cento) do Valor Mensal.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

i) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 12.1.2 a 12.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

j) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 12.1.8 a 12.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

12.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

12.3.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.3.2 as peculiaridades do caso concreto;

12.3.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.3.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

12.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

12.5 A aplicação das sanções previstas neste instrumento, em hipótese alguma, exime a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

12.6 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

12.7 Considera-se obrigação acessória toda a ação ou omissão exigível da CONTRATADA em decorrência da aplicação de dispositivo contratual, que não seja inerente ao objeto da contratação ou ao prazo de execução.

12.8 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

12.9 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

12.10 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

12.11 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

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

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo fixado, por algum dos motivos previstos no



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.2.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.3. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

14.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento do CREFITO-4, a dotação orçamentária é: 6.2.2.1.3.04.01.04.004.036 – Outros Serviços PJ.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

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

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

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA
OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO-MG**

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO (art. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Minas Gerais, Seção Judiciária de Belo Horizonte, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Belo Horizonte, xx de abril de 2024.

CONTRATANTE

CONTRATADO