



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

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de plataforma de comunicação multicanal baseada em computação em nuvem (SaaS), acessível via Internet, que possibilite o atendimento automatizado por Chatbot convencional e Chatbot com Inteligência Artificial (IA), bem como atendimento humano, de forma integrada e centralizada, destinada à comunicação institucional do CREFITO-4 MG com seus públicos (profissionais fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e sociedade em geral). A solução deverá permitir interação por meio dos canais WhatsApp (API Oficial META), Instagram, Facebook e Chat integrado ao site institucional do CREFITO-4 MG, de maneira unificada em uma única interface de atendimento.

### GRUPO ÚNICO

Item	Descrição do serviço	Catsr	Unidade de Fornecimento	Quant.	Valor unitário estimado	Valor total estimado
1	Assinatura mensal da plataforma	26077	Mês	12	R\$ 4.247,50	R\$ 50.970,00
2	Serviço de configuração inicial (Setup)	26077	Unidade	1	R\$ 3.749,00	R\$ 3.749,00
3	Conversas iniciadas pelo atendido (conversas passivas)	26077	Unidade	65.000	R\$ 0,03	R\$ 1.950,00
4	Conversas iniciadas pelo CREFITO-4 MG (conversas ativas)	26077	Unidade	3.600	R\$ 0,58	R\$ 2.088,00

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

1.3. O custo total anual estimado da contratação é de em R\$ 58.757,00 (cinquenta e oito mil, setecentos e cinquenta e sete reais).

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses podendo ser prorrogado conforme art. 107 da lei 14.133/2021.

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

1.6. Foi dispensada a elaboração de um novo ETP e nova Matriz de Risco, tendo em vista que tal solução já havia sido declarada viável em contratação anterior. (ETP e Matriz de Riscos anexos aos autos).

### 2. DA JUSTIFICATIVA



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

O CREFITO-4 MG já utiliza atualmente solução de comunicação multicanal, a qual se consolidou como principal ferramenta de relacionamento com seus públicos, apresentando elevado volume de atendimentos e relevância estratégica para o cumprimento de suas atribuições institucionais.

Tendo em vista a necessidade de nova contratação, busca-se aprimorar a experiência anterior, incorporando requisitos técnicos mais robustos, especialmente no que se refere ao uso de Inteligência Artificial com modelo restritivo baseado em **RAG (Retrieval-Augmented Generation)**, maior capacidade de relatórios gerenciais, governança da base de conhecimento e maior controle institucional sobre as respostas fornecidas ao público, considerando o caráter público e normativo das informações prestadas pelo Conselho.

Diante do exposto, a contratação mostra-se indispensável, oportuna e alinhada aos princípios de eficiência administrativa e melhoria da prestação dos serviços públicos, assegurando que o CREFITO-4 MG continue oferecendo atendimento moderno, ágil, integrado e acessível aos seus públicos.

### **3. DESCRIÇÃO GERAL DA SOLUÇÃO**

#### **3.1. A solução deverá contemplar minimamente:**

- Atendimento automatizado por Chatbot convencional;
- Atendimento automatizado por Chatbot com IA baseada exclusivamente em **base de conhecimento fornecida pelo CREFITO-4 MG**;
- Atendimento humano, com possibilidade de transferência automática e manual;
- Gestão integrada de todos os canais em interface única (multicanal);
- Administração completa pelo CREFITO-4 MG dos fluxos, bases de conhecimento, usuários e relatórios.

#### **3.2. Definições:**

a) **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**;

b) **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;

c) **CANAL(IS) DE MENSAGEM** ou **CANAL (IS)**: aplicativos com os quais a Plataforma da **CONTRATADA** esteja integrada, tais como WhatsApp Business



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

Solution, Facebook Messenger, Chat, Instagram e outros, conforme escolha do **CLIENTE**; e

d) **USUÁRIO(S) FINAL(IS)**: pessoas que explicitamente autorizaram o **CONTRATANTE** a enviar comunicações e estabelecer diálogos, inclusive por meio dos Canais de Mensagem.

#### **4. 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.

#### **5. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – MODELO RAG RESTRITIVO**

**5.1.** A plataforma deverá utilizar **modelo de IA baseado em RAG (Retrieval-Augmented Generation)**, de forma restritiva, permitindo que as respostas sejam geradas **exclusivamente** a partir da base de conhecimento fornecida pelo CREFITO-4 MG.

**5.2.** A solução deverá disponibilizar ambiente próprio para armazenamento, gestão e versionamento da base de conhecimento, permitindo ao CREFITO-4 MG:

- Inserir, substituir ou atualizar arquivos (ex.: planilhas Excel, documentos estruturados);
- Organizar conteúdos por categorias e assuntos;
- Controlar integralmente o conteúdo utilizado pela IA.

**5.3.** 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.

**5.4.** É vedado o uso de fontes externas, dados públicos da internet ou conteúdo não autorizado pelo CREFITO-4 MG para composição das respostas da IA.

**5.5.** A IA deverá apresentar linguagem natural, com emulação de conversação humana, respeitando rigorosamente as normativas do CREFITO e demais normas aplicáveis.



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

5.5. A plataforma deverá permitir ao administrador escolher, por canal ou fluxo:

- Atendimento apenas por Chatbot convencional;
- Atendimento por IA baseada em RAG;
- Atendimento humano;
- Combinações entre os modelos, sempre com possibilidade de encaminhamento ao atendente humano.

## 6. REQUISITOS MÍNIMOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. A solução deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- Número único de WhatsApp para todos os atendimentos do CREFITO-4 MG;
- Utilização obrigatória de **WhatsApp por meio da API Oficial da META**;
- Não haver limitação quanto ao número de usuários (clientes/atendidos) simultâneos;
- Canais de atendimento unificados em única interface (multicanal);
- Possibilidade de vinculação de um operador a múltiplos grupos de atendimento;
- Separação de atendentes por setores;
- Controle de filas com distribuição automática e manual;
- Diferenciação de atendimentos (autoatendimento, fila de espera, em atendimento, finalizado);
- Interface gráfica para configuração de fluxos automatizados;
- Encaminhamento para páginas web e sistemas internos do CREFITO-4 MG;
- Atendimento por texto e voz;
- Envio e recebimento de imagens, arquivos e vídeos;
- Inclusão de chat nos portais institucionais;
- Definição de fluxos exclusivos por canal;
- Permitir o resgate de históricos dos atendimentos dos usuários, inclusive os atendimentos feitos pelo serviço automatizado (chatbot);
- Permitir identificar através de qual canal o atendimento (público) está se comunicando;



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

- Interface dos Gestor de Unidade, que terá, além das funcionalidades do atendente, mais do perfil gestor de unidade;
- Possibilidade de atribuir um atendente a um atendimento (público);
- Permitir atribuir e remover autorização para um atendente em sua unidade;
- Possuir relatórios analíticos e sintéticos dos atendimentos e das atividades dos Operadores;
- Possuir módulo de análise de qualidade do serviço;
- Permitir acompanhamento por parte do operador de suas atividades como quantidade de atendimentos, tempo de pausa dentre outros;
- A 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;
- 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;
- 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);
- Possuir pesquisa de satisfação, e relatório referente à avaliação dos atendimentos realizados pelo ChatBot;
- Possuir relatório de duração de atendimentos, de atendimentos por operador, de atendimento por grupo de atendimento, identificando os atendimentos resolvidos pelo ChatBot, pelo atendente humano e pela Inteligência artificial, atendimentos perdidos (caso o atendimento não ocorra dentro de um determinado prazo);
- Interface Administrativa, com as seguintes características do perfil Administrador do Sistema: configuração de autenticação em serviço OAuth 2.0, criação, exclusão, bloqueio e atribuição de perfil a usuários do sistema (logins), configuração do WhatsApp Business, configuração das redes sociais disponíveis, no mínimo 2 (duas) das seguintes redes: Instagram e Facebook, configuração do



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

serviço de SMS, demais atividades necessárias para manter o serviço em nuvem funcionando;

- Permitir que o administrador do sistema tenha acesso a relatórios de atendimentos, gestão dos grupos e avaliação dos níveis de atendimento, podendo realizar configurações nos scripts e nas cadeias de comando, utilizadas pelo ChatBot podendo: incluir ou alterar nível de atendimento, inserir links, vídeos e outras mídias como resposta às perguntas dos usuários;
- 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;
- 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.
- Demais atividade necessárias para manter e configurar o serviço de atendimento automatizado em funcionamento, que não sejam de responsabilidade do Administrador do sistema;
- Agente do Chatbot para Website, com possibilidade de inclusão no portal do CREFITO-04 MG;
- A solução deve permitir que o público visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento;
- Permitir localizar um atendimento por palavra-chave;
- Permitir localizar um atendimento buscando pelo nº de telefone;
- Permitir exportar conversas em arquivo PDF;
- Interface para o cliente enviar seus dados de contato;
- Interface de atendimento do tipo chat;
- Integração com redes sociais;
- A solução deve permitir configurar respostas-padrão, bem como menu de opções de assuntos tratados na plataforma chat;
- APIs para gestão de Departamentos, Atendentes, Canais, Contatos, Mensagens e Templates;
- Webhooks para eventos de Novo Contato, Troca de Fila, Finalização de Atendimento e Mensagem Recebida;



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

- Exibição de operadores on-line e off-line;
- Suporte mínimo a 10 operadores humanos simultâneos;
- Capacidades de IA para NLP e STT;
- Transcrição de áudios em textos enviados pelo público e pelos atendentes;
- Identificação de palavras-chave para solicitação de atendente humano;
- Exibição de fila e posição de espera ao usuário;
- Toda Interface em português do Brasil;
- Toda a IA disponibilizada sem ônus adicional para o CREFITO-4 MG;
- Conta oficial de WhatsApp Business em número proprietário do CREFITO-4 MG;
- Conformidade integral com as normas da META;
- Interface para o cliente enviar seus dados de contato;
- Interface de atendimento do tipo chat;
- 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;
- A solução deve permitir configurar respostas-padrão, bem como menu de opções de assuntos tratados na plataforma chat;
- A solução deve permitir que o público avalie o atendimento após o seu encerramento;
- A plataforma chat deve possibilitar a transferência do atendimento para um atendente humano quando o chatbot não conseguir responder automaticamente a eventuais questionamentos;
- Capacidade de importar e exportar agenda de contatos através de arquivos XLSX ou outros formatos acessíveis;
- Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar os dados dos contatos por canal;
- Visualização das informações do atendido (público);
- A plataforma deverá manter registros (logs) detalhados de todas as operações realizadas no sistema;



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

- Os logs deverão conter, no mínimo: identificação do usuário, data e hora, ação realizada e origem do acesso;
- Os registros deverão permitir rastrear alterações em fluxos, base de conhecimento, usuários e configurações;
- Os logs deverão ser armazenados por período mínimo de 12 (doze) meses;
- Deverá ser possível exportar logs para fins de auditoria e fiscalização.

**6.2.** A contratada deverá ser responsável pelo Setup da ferramenta e de qualquer interação junto à META, visando a implantação e integração do ChatBot via WhatsApp.

**6.3.** 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.

**6.4.** 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 do CREFITO-4 MG e demais atividades e despesas necessárias para o início de operação de todas a solução, inclusive taxas, valores de encargos e despesas financeiras exigidas pelo Facebook, META ou qualquer outro provedor dos serviços utilizados.

**6.5.** 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, **incluindo 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 do CREFITO-4 MG.

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

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

**6.8.** 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.



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

**6.9.** As conversas adicionais adquiridas, totalizando 65.000 passivas e 3.600 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.

**6.10.** 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.

**6.11.** Os consumos de teste e desenvolvimento não poderão ser cobrados pela prestadora de serviço.

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

**6.13.** 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.

#### **6.14 Requisitos de Subcontratação**

**6.14 .1** Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

### **7. BACKUP E RECUPERAÇÃO DE DADOS**

- A Contratada deverá realizar backup automático de todos os dados da solução, incluindo históricos de conversas, fluxos, base de conhecimento e configurações;
- Os backups deverão ocorrer, no mínimo, diariamente;
- Os dados deverão ser armazenados por período mínimo de 12 (doze) meses, salvo definição diversa do CREFITO-4 MG;
- A solução deverá garantir mecanismos de restauração íntegra dos dados em caso de falhas;
- O tempo máximo de recuperação (RTO) deverá ser de até 24 horas;
- A perda máxima de dados aceitável (RPO) deverá ser de até 24 horas;

### **8. QUANTITATIVOS ESTIMADOS**

- Operadores humanos: **10**;



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

- Conversas iniciadas pelo atendido (passivas): **65.000/ano**;
- Conversas iniciadas pelo CREFITO-4 MG (ativas): **3.600/ano**.

Item	Descrição do serviço	Catser	Unidade de Fornecimento	Quant.	Valor unitário estimado	Valor total estimado
1	Assinatura mensal da plataforma	26077	Mês	12	R\$ 4.247,50	R\$ 50.970,00
2	Serviço de configuração inicial (Setup)	26077	Unidade	1	R\$ 3.749,00	R\$ 3.749,00
3	Conversas iniciadas pelo atendido (conversas passivas)	26077	Unidade	65.000	R\$ 0,03	R\$ 1.950,00
4	Conversas iniciadas pelo CREFITO-4 MG (conversas ativas)	26077	Unidade	3.600	R\$ 0,58	R\$ 2.088,00

## 9. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES

A plataforma deverá disponibilizar relatórios detalhados, incluindo, **no mínimo**:

- Volume de atendimentos por canal;
- Atendimentos por período (data, hora);
- Atendimentos por operador;
- Atendimentos resolvidos por IA x humano
- Atendimentos resolvidos pelo chatbot
- Atendimentos resolvidos por humano;
- Tempo médio de atendimento;
- Tempo de espera em fila;
- Taxa de resolutividade;
- Avaliação de satisfação;
- **Assuntos mais demandados**, classificados por categoria (para que seja possível identificar qual foi o assunto mais requisitado);
- Exportação dos relatórios em formatos abertos



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

## **10. TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

A Contratada deverá fornecer:

- Treinamento gravado ou ao vivo;
- Documentação de APIs;
- Ambiente de testes sem cobrança;
- Suporte técnico à equipe do CREFITO-4 MG.

## **11. REQUISITOS TÉCNICOS E PORTABILIDADE**

A solução deverá adotar padrões abertos (JSON, REST, GraphQL). Mediante solicitação, a Contratada deverá fornecer todos os dados das árvores de decisão e bases de conhecimento em formato aberto, com dicionário de dados.

## **12. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **12.1. Condições de execução:**

Deverá ser realizada, até o 5º dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes, por meio de videoconferência ou presencialmente na Sede do Contratante, situado à Rua Antônio de Albuquerque, 1041, Savassi, Belo Horizonte/MG CEP 30112-011, uma reunião de alinhamento, com a participação do preposto da Contratada e do responsável técnico pela disponibilização da plataforma, conforme definição e agendamento efetuado pelo(a) Gestor(a) deste Contrato, com o objetivo de:

- a) apresentar preposto.
- 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 pelo(a) Gestor(a) 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;
- 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.

**12.2.** 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.



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

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

**12.4.** 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.

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

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

**12.7. Local e horário da prestação dos serviços:**

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.

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

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

**12.9. Da continuidade do serviço e plano de contingência:**

A Contratada deverá possuir plano de continuidade de negócios (PCN) e plano de recuperação de desastres (DRP);

- Em caso de indisponibilidade da plataforma, deverá haver mecanismos de contingência para manutenção mínima do atendimento;
- A disponibilidade mínima da solução deverá ser de 98%, conforme SLA;
- A Contratada deverá comunicar incidentes críticos em até 2 horas;
- O tempo máximo de restabelecimento total do serviço não poderá ultrapassar 24 horas;

**12.10. Do Acordo de Nível de Serviço:**

- **Tabela de Prazos**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Prazo de 1º Atendimento</b>	<b>Prazo de Resolução</b>
Suporte Incidente	1 hora	24 horas
Suporte Requisição	2 horas	48 horas



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

Solicitação de Serviços	24 horas	Acordo entre as partes
-------------------------	----------	------------------------

Indicador de Funcionamento do ChatBot	Métrica	Valor
Disponibilidade do Serviço	Taxa de Resolução	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 atendidos no prazo	$(\text{Quantidade de Requisições atendidas no prazo} / \text{Quantidade total de Requisições}) * 100$	98,0%
03	Índice de Solicitações de Serviços atendidos 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.



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

- **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 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%

### 13. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

**13.1.** 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.

**13.2.** 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.

**13.3.** 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.

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

**13.5.** 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 conterà 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.



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

### **Fiscalização**

**13.6.** 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).

**13.7.** 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).

**13.8.** O fiscal do contrato anotará 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).

**13.9.** Identificada qualquer inexatidão 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).

**13.10.** 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.

**13.11.** 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).

**13.12.** 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).

**13.13.** 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).

**13.14.** 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**



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

**13.15.** 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).

**13.16.** 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).

**13.17.** 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).

**13.18.** 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).

**13.19.** 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).

**13.20.** 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.

**13.21.** 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).

#### **14. MIGRAÇÃO E REVERSIBILIDADE DOS DADOS**

- Ao término do contrato, a Contratada deverá fornecer todos os dados do CREFITO-4 MG;



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

- Incluindo: históricos de conversas, fluxos, base de conhecimento, relatórios e configurações;
- Os dados deverão ser entregues em formato aberto (ex.: JSON, CSV, XLSX);
- Deverá ser fornecido dicionário de dados;
- Após a entrega, a Contratada deverá excluir definitivamente os dados armazenados, mediante comprovação formal;
- O processo de migração não poderá gerar custos adicionais ao CREFITO-4 MG;

## **15. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

### **15.1. Critérios Mínimos de Aceitação**

Antes do recebimento provisório, deverão ser realizados testes mínimos, incluindo:

- Validação das respostas da IA conforme base de conhecimento;
- Funcionamento dos canais (WhatsApp, Instagram, Facebook e Webchat);
- Testes de transferência entre chatbot e atendimento humano;
- Testes de relatórios e extração de dados;
- Testes de autenticação e perfis de acesso;
- Testes de carga e estabilidade da plataforma;

### **15.2. Do Recebimento**

**15.2.1.** O recebimento provisório ficará condicionado à aprovação nos testes descritos no item 15.1. deste Termo de Referência.

**15.2.2.** 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.

**15.2.3.** 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.

**15.2.4.** 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(a) do Contrato deverá providenciar



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

o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste 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.

**15.2.5.** 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.

**15.2.6.** 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.

**15.2.7.** 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.

### **15.3. Do pagamento**

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

**15.3.3.** O pagamento referente no **conjunto 1**, o serviço de assinatura mensal, de id **1** na tabela de item **18.3.2**, terá cobrança mensal e independe de consumo.

**15.3.4.** O pagamento referente ao serviço do **conjunto 2**, de id **2** na tabela de item **18.3.2**, será pago uma única vez, no início da operação do serviço pela Contratada, não havendo novos pagamentos, mesmo em caso de renovação contratual.

**15.3.5.** 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 dos serviços.



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

**15.3.6.** O pagamento referente no **conjunto 3**, os serviços passivos e ativos de atendimento, do id **3** e **4** da tabela do item **18.3.2**, será pago uma única vez para ser distribuído conforme a necessidade do mês.

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

**15.3.8.** 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 de Referência.

**15.3.9. O CNPJ constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo constante da proposta, bem como o indicado para consulta durante a fase de habilitação, e da nota de empenho e vinculado à conta corrente da CONTRATADA.**

**15.3.10.** Os pagamentos serão efetuados após análise da conformidade da 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.

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

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

**15.2.13.** 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 estiver em conformidade com as especificações apresentadas neste Termo de Referência, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

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

**15.3.15.** 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.

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



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

**15.3.17.** 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: [coordenacaonap@crefito4.gov.br](mailto:coordenacaonap@crefito4.gov.br).

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

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

**15.3.20.** 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.

**15.3.21.** 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.

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

**15.3.23.** 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.

**15.3.24.** 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.

**15.3.25.** 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.



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

**15.3.27.** 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 **15.3.18.** 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%.

## **16. OBRIGAÇÃO DAS PARTES**

### **16.1 Das Obrigações da Contratada**

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

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

**16.1.3.** 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.

**16.1.4.** 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)



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

qualquer produto ou serviço que infrinja ou viole os direitos de propriedade intelectual de terceiros, incluindo direitos autorais ou marcas registradas.

**16.1.5.** 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 escalção (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.

**16.1.6.** Não permitir que outras pessoas jurídicas, que não sejam parte integrante deste Contrato, façam uso da Plataforma do **CONTRATADO** e dos Canais de Mensagem.

**16.1.7.** Zelar e responsabilizar-se pelo sigilo da senha fornecida para acesso à Plataforma do **CONTRATADO**.

**16.1.8.** 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	<a href="https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/?lang=pt_pt">https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/?lang=pt_pt</a>
Facebook Messenger	<a href="https://developers.facebook.com/docs/messengerplatform/policy">https://developers.facebook.com/docs/messengerplatform/policy</a>

**16.1.9.** 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.

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

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

**16.1.12.** Garantir que nenhuma mensagem de texto seja enviada em nome do **CONTRATANTE**, sem que tenha sido proveniente do próprio **CONTRATANTE**.

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



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

**16.1.14.** Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social.

**16.1.15.** Não empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como a não empregar menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

**16.1.16.** São expressamente vedadas ao licitante vencedor:

**16.1.16.1** A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CREFITO-4 para execução do contrato decorrente desta licitação;

**16.1.16.2.** Veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do CREFITO-4;

**16.1.17.** A inadimplência do licitante vencedor, com referência aos encargos sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao Conselho, nem poderá onerar o objeto desta contratação.

## **16.2. Das Obrigações da Contratante**

**16.2.1.** Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Termo de Referência a **CONTRATANTE** se compromete a:

**16.2.2.** 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.

**16.2.3.** 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.

**16.2.4.** 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.

**16.2.5.** 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**.



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

**16.2.6.** Responsabilizar-se integralmente, inclusive por todo e qualquer dano causado a terceiros, pelos produtos e/ou serviços oferecidos pelo para o Usuário Final por meio da Plataforma da e/**CONTRATANTE CONTRATADA** 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**.

**16.2.7.** Zelar pela proteção e privacidade dos dados de seus clientes e/ou Usuários Finais, nos termos da Cláusula de Proteção de Dados Pessoais.

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

**16.2.9.** 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.

**16.2.10.** 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.

**16.2.11.** 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**.

**16.2.12.** 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.

**16.2.13.** 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.

**16.2.14.** 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.



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

**16.2.15** 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.

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

### **16.3. Responsabilidade**

**16.3.1** Cada uma das Partes deverá responsabilizar-se por todos os danos diretos comprovadamente causados à Parte inocente, observado o item **16.3.3** abaixo.

**16.3.2.** Sem prejuízo do disposto no item **16.2.4** 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.

**16.3.3.** 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.

**16.3.4.** 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.

### **16.4. Confidencialidade**

**16.4.1.** 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.

**16.4.2.** Não serão consideradas Confidenciais aquelas Informações que:



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

- 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.

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

### **16.5. Proteção de dados pessoais**

**16.5.1.** 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.

**16.5.2.** 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**. E-mail para notificar incidentes ao **CONTRATANTE:** [crefito4@crefito4.gov.br](mailto:crefito4@crefito4.gov.br) e [coordenacaonap@crefito4.gov.br](mailto:coordenacaonap@crefito4.gov.br) (Coordenação do Núcleo de Apoio a Profissionais).

### **16.6. Declarações e Garantias de Anticorrupção**

**16.6.1.** 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.

**16.6.2.** 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.

**16.6.3.** 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



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

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

## **16.7. Propriedade Intelectual**

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

**16.7.2.** 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.

**16.7.3.** 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**”).

**16.7.4.** 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.

**16.7.5.** 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**.

**16.7.6.** 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.

## **17. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **17.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**



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

**17.1.1.** 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 grupo.

## **18.2 Exigências de habilitação**

**18.2.1.** Regularidade fiscal, social e trabalhista.

**18.2.2.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

**18.2.3.** 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.

**18.2.4.** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

**18.2.5.** 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.

**18.2.6.** Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor

## **18.3. Regime de execução**

**18.3.1.** O regime de execução do contrato será empreitado por preços mensal e unitários.

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

### **Conjunto 01 (de uso mensal)**

<b>ID</b>	<b>ENTREGA</b>	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	<b>QUANTIDADES</b>	<b>VALOR MENSAL</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
-----------	----------------	--------------------------	--------------------	---------------------	--------------------



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

1	Assinatura mensal da plataforma incluindo 10 usuários operando a plataforma	Mês	12	R\$	R\$
<b>TOTAL A</b>					R\$

**Conjunto 02 (de uso único e recorrente)**

ID	ENTREGA	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADES	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2	Serviço de configuração inicial (Setup)	Unitário	1	R\$	R\$
<b>TOTAL B</b>					R\$

**Conjunto 03 (de conversas passivas e ativas)**

ID	ENTREGA	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADES	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
3	Conversas iniciadas pelo atendido ( <i>conversas passivas</i> ).	Unitário	65.000	R\$	R\$
4	Conversas iniciadas pelo CREFITO4 MG ( <i>conversas ativas</i> ).	Unitário	3.600	R\$	R\$
<b>TOTAL C</b>					R\$

## 19. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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



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

## 20. RESPONSÁVEIS

Belo Horizonte, 07 de abril de 2026

---

Médico Bruno Durães Soares  
Analista de TI

---

Bárbara Moreira de Almeida Barbosa  
Coordenadora do NAP

**Conferido e de acordo:**

---

Flávia Massa Cipriani Coelho  
Presidente Interina