

## ANEXO II — MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

**DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 06/2026/LICITAÇÃO/CREFITO-18**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 13/2026/LICITAÇÃO/CREFITO-18**

**CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 18ª  
REGIÃO — CREFITO-18**

### 1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA PROPONENTE

**Razão social:**

**Nome fantasia:**

**CNPJ:**

**Inscrição estadual/municipal:**

**Endereço completo:**

**Telefone:**

**E-mail:**

**Representante responsável pela proposta:**

**Cargo/função:**

**CPF do representante:**

**Telefone/e-mail do representante:**

### 2. OBJETO DA PROPOSTA

A presente proposta tem por objeto a contratação de empresa especializada no fornecimento de licença de uso de software na modalidade **SaaS — Software as a Service**, para gestão de atendimento digital omnichannel, contemplando a centralização de canais digitais de comunicação, especialmente **WhatsApp Business API Oficial, Instagram Direct e Facebook Messenger**, com suporte para **04 usuários/atendentes**, recursos de **chatbot simples ou fluxos automatizados de triagem inicial**, gestão de filas, transferência de atendimentos, armazenamento de histórico de conversas, emissão de relatórios de produtividade, suporte técnico, manutenção, atualização e demais serviços necessários ao adequado funcionamento da solução no âmbito do CREFITO-18.

A proposta deverá considerar vigência inicial de **12 meses**, conforme condições estabelecidas no Aviso de Contratação Direta e no Termo de Referência.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO OFERTADA

**Nome comercial da plataforma/sistema:**

**Modalidade de fornecimento:** SaaS — Software as a Service

**Ambiente de hospedagem:**

**Acesso via navegador web:** ( ) Sim ( ) Não

**Necessita instalação local obrigatória:** ( ) Sim ( ) Não

**Possui aplicativo móvel complementar:** ( ) Sim ( ) Não

**Endereço eletrônico/site da solução:**

Descrição resumida da solução ofertada:

---

---

---

---

### 4. DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS MÍNIMOS

A empresa proponente declara que a solução ofertada atende aos seguintes requisitos mínimos:

<b>Requisito mínimo</b>	<b>Atende?</b>	<b>Observações</b>
Plataforma SaaS em ambiente de nuvem	( ) Sim ( ) Não	
Acesso via navegador web	( ) Sim ( ) Não	
WhatsApp Business API Oficial	( ) Sim ( ) Não	
Instagram Direct	( ) Sim ( ) Não	
Facebook Messenger	( ) Sim ( ) Não	
04 usuários/atendentes incluídos	( ) Sim ( ) Não	
Chatbot simples ou fluxos automatizados de triagem	( ) Sim ( ) Não	
Gestão de filas, setores ou departamentos	( ) Sim ( ) Não	
Transferência de atendimentos entre usuários/setores	( ) Sim ( ) Não	
Mensagens automáticas e horário de funcionamento	( ) Sim ( ) Não	
Armazenamento de histórico de conversas	( ) Sim ( ) Não	

Relatórios de atendimento/produtividade	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Suporte técnico durante a vigência contratual	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Manutenção e atualizações incluídas	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Implantação, configuração ou orientação técnica inicial	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

## 5. CANAIS DE ATENDIMENTO INCLUÍDOS

A empresa deverá indicar os canais incluídos na proposta:

Canal	Incluído na proposta?	Há custo adicional?	Observações
WhatsApp Business API Oficial	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Instagram Direct	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Facebook Messenger	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Chat para site/webchat	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
E-mail	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Telegram	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
SMS	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

Outros canais

A empresa declara que o WhatsApp ofertado corresponde à utilização de **WhatsApp Business API Oficial** ou integração oficialmente autorizada:

- Sim  
 Não

Forma de comprovação/descrição da integração oficial:

---



---



---

## 6. USUÁRIOS/ATENDENTES

A solução deverá contemplar 04 usuários/atendentes.

<b>Informação</b>	<b>Resposta da empresa</b>
Quantidade de usuários/atendentes incluídos na proposta	
Os 04 usuários exigidos estão incluídos no valor mensal?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Há limite de usuários simultâneos?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Qual o limite de usuários simultâneos?	
Valor de usuário adicional, se houver	R\$
Usuários são nominais ou simultâneos?	
Há perfis de acesso/permisões diferentes?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

## 7. CHATBOT, AUTOMAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A solução deverá contemplar chatbot simples ou fluxos automatizados de triagem inicial, sem obrigatoriedade de inteligência artificial generativa.

<b>Informação</b>	<b>Resposta da empresa</b>
Possui chatbot simples ou construtor de fluxos?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
O chatbot simples está incluído no valor mensal?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Há limite de fluxos, bots, gatilhos ou automações?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Informar limites, se houver	

Permite menu inicial de opções?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Permite respostas automáticas?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Permite encaminhamento para atendente humano?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Possui IA generativa, Woz, copiloto ou recurso equivalente?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
O uso de IA é obrigatório para funcionamento básico?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Há custo adicional de IA?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Modelo de cobrança da IA, se houver	
Valor unitário da IA, se houver	R\$

Observações sobre chatbot, fluxos, automações ou IA:

---



---



---

## 8. FRANQUIAS, LIMITES E MODELO DE COBRANÇA

A empresa deverá indicar claramente qual unidade de cobrança é utilizada na proposta:

<b>Unidade de cobrança utilizada</b>	<b>Marcar</b>
Atendimento	<input type="checkbox"/>
Conversa	<input type="checkbox"/>
Sessão de 24 horas	<input type="checkbox"/>
Mensagem individual	<input type="checkbox"/>
DAU — Daily Active User	<input type="checkbox"/>
Crédito	<input type="checkbox"/>
Resolução	<input type="checkbox"/>

Usuário ativo

( )

Outro

( ) Especificar:

Explicação objetiva da unidade de cobrança adotada pela empresa:

---

---

A proposta considera a estimativa do CREFITO-18 de aproximadamente **1.540 atendimentos mensais**, com margem de planejamento para aproximadamente **1.600 atendimentos/conversas mensais ou métrica equivalente?**

( ) Sim

( ) Não

A solução comporta o volume estimado sem custo excedente?

( ) Sim

( ) Não

Informar franquias, limites e excedentes:

Item/franquia	Quantidade incluída	Valor excedente	Unidade de cobrança	Observações
Atendimentos/conversas incluídos		R\$		
Mensagens incluídas		R\$		
DAUs incluídos		R\$		
Créditos incluídos		R\$		
Resoluções incluídas		R\$		
Templates de marketing incluídos		R\$		
Outros limites		R\$		

## 9. WHATSAPP BUSINESS API OFICIAL E MENSAGERIA

A empresa deverá indicar se há custo específico para utilização do WhatsApp Business API Oficial.

<b>Informação</b>	<b>Resposta da empresa</b>
Há custo específico de WhatsApp/mensageria?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
O custo está incluído no valor mensal?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Há franquia mensal incluída?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Quantidade incluída na franquia	
Unidade de cobrança	
Valor unitário de excedente	
Há cobrança em moeda estrangeira?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Moeda utilizada, se houver	
Há incidência de impostos/taxas sobre mensageria?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Informar percentual ou forma de cálculo	

Caso haja cobrança por mensagem individual, a empresa deverá apresentar simulação considerando a estimativa referencial de **30.800 mensagens mensais**, calculada com base em 1.540 atendimentos/mês e média estimada de 20 mensagens por atendimento.

<b>Cenário</b>	<b>Quantidade estimada</b>	<b>Valor unitário</b>	<b>Valor mensal estimado</b>
Mensagens mensais estimadas	30.800	R\$	R\$

Caso haja cobrança por conversa, sessão de 24 horas, DAU ou outro critério, apresentar simulação equivalente para a estimativa de 1.540 atendimentos mensais:

---

---

---

## 10. IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO

<b>Informação</b>	<b>Resposta da empresa</b>
Há custo de implantação/configuração?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Valor da implantação/configuração	R\$
Implantação é obrigatória?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
É possível implantação pelo próprio CREFITO-18?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Há treinamento incluído?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Forma de treinamento	
Prazo estimado de implantação	dias úteis
Há custo adicional para configuração de chatbot inicial?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Valor, se houver	R\$

Descrição do que está incluído na implantação/configuração:

---

---

---

---

## 11. SUPORTE TÉCNICO

<b>Informação</b>	<b>Resposta da empresa</b>
Suporte técnico incluído?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Canais de suporte	

Horário de atendimento do suporte

Prazo médio de primeira resposta

Prazo médio de solução

Possui central de ajuda/base de conhecimento?  Sim  Não

Há suporte premium ou opcional?  Sim  Não

Valor do suporte opcional, se houver R\$

Observações sobre suporte técnico:

---

---

---

## 12. RELATÓRIOS, HISTÓRICO E EXPORTAÇÃO DE DADOS

<b>Recurso</b>	<b>Disponível?</b>	<b>Observações</b>
Histórico de conversas	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Histórico ilimitado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Relatório de volume de atendimentos	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Relatório por canal	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Relatório por atendente	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Tempo médio de resposta	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Tempo médio de atendimento	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Relatório de consumo/custos variáveis	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Exportação de relatórios	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Formatos de exportação	[CSV / XLSX / PDF / API / outro]	

A empresa deverá informar se, ao final do contrato, será possível exportar histórico, relatórios ou dados essenciais:

---

---

---

### 13. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LGPD

A empresa declara que observa a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD?

- Sim  
 Não

A empresa declara que os dados tratados em razão da execução contratual serão utilizados exclusivamente para a prestação do serviço contratado?

- Sim  
 Não

Informar recursos de segurança disponíveis:

<b>Recurso</b>	<b>Disponível?</b>	<b>Observações</b>
Controle de acesso por usuário e senha	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Perfis de permissão	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Autenticação em dois fatores	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Logs de acesso/operação	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Backup ou política de recuperação	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Criptografia em trânsito	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Criptografia em repouso	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Política de privacidade	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Termo de confidencialidade	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

Observações sobre segurança e proteção de dados:

---

---

---

#### 14. COMPOSIÇÃO FINANCEIRA DA PROPOSTA

A empresa deverá preencher a tabela abaixo, indicando todos os custos necessários à execução do objeto pelo período de 12 meses.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor unico	Valor mês	Valor anual
1	Assinatura/plataforma SaaS omnichannel	Mensal	12	R\$	R\$	R\$
2	Usuários/atendentes incluídos	Mensal	12	R\$	R\$	R\$
3	Usuários adicionais necessários	Mensal	12	R\$	R\$	R\$
4	WhatsApp Business API/mensageria	Mensal	12	R\$	R\$	R\$
5	Franquia/pacote de conversas, mensagens, DAUs ou créditos	Mensal	12	R\$	R\$	R\$
6	Excedente estimado para a demanda do CREFITO-18	Mensal	12	R\$	R\$	R\$
7	Chatbot simples/fluxos automatizados	Mensal	12	R\$	R\$	R\$
8	IA/Woz/copiloto/recurso equivalente, se obrigatório	Mensal	12	R\$	R\$	R\$
9	Suporte técnico	Mensal	12	R\$	R\$	R\$
10	Implantação/configuração/trinamento	Único	1	R\$	—	R\$
11	Outros custos necessários			R\$	R\$	R\$

**Valor mensal fixo da proposta: R\$**

**Valor mensal variável estimado, se houver: R\$**

**Valor único de implantação/configuração, se houver: R\$**

**Valor global estimado para 12 meses: R\$**

## 15. RESUMO DO CUSTO GLOBAL ANUAL ESTIMADO

Componente	Valor
Custo fixo mensal	R\$
Custo variável mensal estimado	R\$
Custo mensal total estimado	R\$
Custo anual estimado	R\$
Implantação/configuração/treiname nto	R\$
Valor global da proposta para 12 meses	R\$

A empresa declara que o valor global acima contempla todos os custos necessários à execução do objeto, incluindo tributos, encargos, taxas, suporte, manutenção, atualizações, usuários, canais, franquias, implantação, custos variáveis estimados e demais despesas, salvo os custos expressamente indicados como não incluídos.

Sim

Não

Caso haja custos não incluídos, especificar obrigatoriamente:

---

---

---

## 16. VALIDADE DA PROPOSTA

A presente proposta terá validade de **30 dias**, contados da data de sua emissão.

## 17. PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

A empresa se compromete a disponibilizar a solução em até **5 dias úteis**, contados da assinatura do contrato, emissão da ordem de serviço ou disponibilização, pelo CREFITO-18, das informações e acessos necessários à implantação, o que ocorrer por último.

## 18. DECLARAÇÕES DA EMPRESA PROPONENTE

A empresa proponente declara, para os devidos fins, que:

- a) tomou conhecimento das condições estabelecidas no Aviso de Contratação Direta, no Termo de Referência e neste Modelo de Proposta Comercial;
- b) a proposta apresentada contempla todos os custos necessários à execução do objeto, salvo aqueles expressamente destacados;
- c) a solução ofertada atende aos requisitos mínimos exigidos no Termo de Referência;
- d) eventual custo variável foi informado de forma clara e discriminada;
- e) eventual uso de inteligência artificial, Woz, copiloto ou recurso equivalente foi informado, inclusive quanto à obrigatoriedade ou opcionalidade e respectivo custo;
- f) a solução ofertada utiliza WhatsApp Business API Oficial ou integração oficialmente autorizada, quando indicado na proposta;
- g) observará a Lei nº 13.709/2018 — LGPD e manterá sigilo sobre os dados e informações acessados em razão da execução contratual;
- h) manterá as condições da proposta pelo prazo de validade indicado;
- i) está ciente de que a Administração poderá realizar diligências para esclarecer o modelo de cobrança, os custos variáveis, as funcionalidades ofertadas e a aderência da solução ao Termo de Referência.

## 19. LOCAL, DATA E ASSINATURA

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2026.

**Nome do representante legal:**

**Cargo/Função:**

**CPF:**

**Empresa:**

**CNPJ:**