

Termo de Referência nº 4/2026

Processo Administrativo nº: 13/2026/LICITAÇÃO/CREFITO-18

Dispensa de Licitação nº 06/2026/LICITAÇÃO/CREFITO-18

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência 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 para 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 Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 18ª Região — CREFITO-18.

1.2. A contratação será composta por item único, correspondente a 01 assinatura de software SaaS de atendimento digital omnichannel, pelo período inicial de 12 meses, contendo todos os recursos mínimos descritos neste Termo de Referência.

1.3. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente de nuvem, acessível via navegador web, sem necessidade de instalação local de software nos equipamentos da Contratante, salvo eventuais aplicativos complementares facultativos disponibilizados pela contratada.

1.4. O objeto deverá contemplar, no mínimo:

- a) disponibilização da plataforma SaaS de atendimento digital omnichannel;
- b) integração com WhatsApp Business API Oficial;
- c) integração com Instagram Direct;
- d) integração com Facebook Messenger;
- e) acesso para 04 usuários/atendentes;
- f) chatbot simples ou fluxos automatizados de triagem inicial;
- g) gestão de filas, setores, departamentos ou grupos de atendimento;
- h) transferência de atendimentos entre usuários ou setores;
- i) configuração de horários de funcionamento e mensagens automáticas;
- j) armazenamento do histórico de conversas;
- k) relatórios de atendimento e produtividade;
- l) suporte técnico;
- m) manutenção e atualização da solução;
- n) implantação, configuração ou orientação técnica necessária à entrada em operação da plataforma.

2. DA NATUREZA DO OBJETO

2.1. O objeto caracteriza-se como serviço comum de Tecnologia da Informação e Comunicação, tendo em vista que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser definidos objetivamente por meio de especificações usuais de mercado, tais como número de usuários, canais integrados, funcionalidades mínimas da plataforma, chatbot, relatórios, suporte técnico, armazenamento de histórico e demais requisitos descritos neste instrumento.

2.2. O serviço possui natureza continuada, sem dedicação exclusiva de mão de obra, pois visa atender necessidade permanente do CREFITO-18 relacionada à organização, modernização, centralização e melhoria dos canais digitais de atendimento institucional.

2.3. A contratação não envolve alocação exclusiva de profissionais da contratada nas dependências da Contratante, tampouco prestação de serviços com subordinação direta de mão de obra. A execução ocorrerá predominantemente de forma remota, mediante disponibilização da plataforma e prestação de suporte técnico.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação decorre da necessidade de modernização dos canais digitais de atendimento do CREFITO-18, considerando o volume de demandas recebidas por meios eletrônicos, especialmente relacionadas a registro profissional, inscrição, baixa, transferência, anuidade, emissão de boletos, atualização cadastral, fiscalização, certidões, protocolos e demais orientações institucionais.

3.2. Atualmente, o atendimento digital do Conselho ocorre de forma fragmentada, sem ferramenta única capaz de consolidar os principais canais de comunicação em uma interface de gestão, o que dificulta a distribuição das demandas, o controle do histórico das conversas, a padronização das respostas, a mensuração da produtividade e a extração de indicadores gerenciais.

3.3. A contratação de solução omnichannel busca atender ao interesse público ao permitir maior eficiência, rastreabilidade, transparência e qualidade no atendimento prestado aos profissionais inscritos, empresas, fornecedores, órgãos públicos e demais usuários dos serviços do Conselho.

3.4. A solução permitirá que atendimentos oriundos de diferentes canais sejam centralizados em uma única plataforma, com organização por filas ou setores, uso de chatbot simples para triagem inicial e encaminhamento de demandas repetitivas, além de relatórios gerenciais capazes de subsidiar decisões administrativas.

3.5. A fundamentação da contratação encontra respaldo no Documento de Formalização da Demanda — DFD, no Estudo Técnico Preliminar — ETP, no Mapa de Riscos e na Análise Crítica da Pesquisa de Preços, documentos que instruem o processo administrativo.

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. A solução pretendida consiste na contratação de plataforma SaaS de atendimento digital omnichannel, disponibilizada em ambiente de nuvem, com acesso por usuários autorizados do CREFITO-18, destinada à centralização, organização e acompanhamento dos atendimentos digitais realizados por meio dos canais institucionais.

4.2. A plataforma deverá permitir que os atendentes do Conselho visualizem, respondam, transfiram, classifiquem e acompanhem os atendimentos recebidos por WhatsApp Business API Oficial, Instagram Direct e Facebook Messenger, em ambiente único de operação.

4.3. A solução deverá permitir a criação de chatbot simples ou fluxos automatizados de atendimento, com menus, mensagens automáticas, coleta inicial de informações, respostas padronizadas e direcionamento para filas, setores ou atendentes humanos.

4.4. A solução deverá possibilitar a organização dos atendimentos por status, filas, departamentos, responsáveis, tags, etiquetas, motivos de contato ou mecanismo equivalente, permitindo maior controle operacional da equipe.

4.5. A plataforma deverá armazenar o histórico das conversas realizadas, permitindo consulta posterior por usuários autorizados, de acordo com perfis de acesso, respeitadas as normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

4.6. A solução deverá disponibilizar relatórios e/ou painéis de acompanhamento que permitam avaliar, no mínimo, volume de atendimentos, atendimentos por canal, atendimentos por usuário, tempo médio de resposta, atendimentos pendentes, atendimentos finalizados e demais indicadores disponíveis na ferramenta.

4.7. A contratada deverá prestar suporte técnico durante a vigência contratual, bem como manter a plataforma atualizada e operacional, observadas as condições previstas neste Termo de Referência e no contrato.

5. DO QUANTITATIVO E DA UNIDADE DE MEDIDA

5.1. A contratação será realizada em item único, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Assinatura de software na modalidade SaaS — Software as a Service, para gestão de atendimento digital omnichannel, contendo, no mínimo: plataforma em nuvem; WhatsApp Business API Oficial; Instagram Direct; Facebook Messenger; acesso para 04 usuários/atendentes; chatbot simples ou fluxos automatizados de triagem; gestão de filas/setores; transferência de atendimentos; mensagens automáticas; armazenamento de histórico de conversas; relatórios de atendimento e produtividade; suporte técnico; manutenção; atualizações; implantação, configuração ou orientação técnica para início da operação.	Assinatura anual	1

5.2. Para fins de dimensionamento inicial, estima-se a demanda em aproximadamente 1.540 atendimentos mensais, calculados com base em 70 atendimentos por dia útil e 22 dias úteis por mês.

5.3. Para fins de planejamento e margem operacional, a solução deverá comportar, no mínimo, aproximadamente 1.600 atendimentos/conversas mensais ou métrica equivalente, considerando a unidade comercial utilizada pela contratada, seja conversa, atendimento, mensagem, DAU, sessão ou outra forma de mensuração.

5.4. Caso a proposta utilize unidade de cobrança diversa de atendimento/conversa, como mensagem individual, DAU, usuário ativo, crédito, sessão ou consumo de IA, a licitante deverá apresentar memória de cálculo detalhada demonstrando a equivalência da sua proposta à demanda estimada neste Termo de Referência.

6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos gerais

6.1.1. A solução deverá ser fornecida na modalidade SaaS, em ambiente de nuvem, com acesso pela internet, preferencialmente via navegador web.

6.1.2. A solução deverá estar disponível para uso institucional pelo CREFITO-18 durante toda a vigência contratual.

6.1.3. A plataforma deverá permitir acesso para 04 usuários/atendentes, sem prejuízo de eventual expansão futura, caso haja interesse da Administração e disponibilidade contratual/orçamentária.

6.1.4. A solução deverá ser compatível com uso institucional, devendo permitir organização de atendimentos, controle de usuários, histórico de conversas, relatórios e suporte técnico.

6.1.5. Não será admitida solução baseada exclusivamente em aplicativo pessoal de mensagens, número individual de servidor, conta informal ou ferramenta que não permita controle institucional dos atendimentos.

6.2. Requisitos dos canais de atendimento

6.2.1. A solução deverá contemplar, no mínimo, os seguintes canais:

- a) WhatsApp Business API Oficial;
- b) Instagram Direct;
- c) Facebook Messenger.

6.2.2. A contratada deverá comprovar, declarar ou demonstrar que a solução ofertada utiliza WhatsApp Business API Oficial ou meio oficialmente autorizado para integração com o WhatsApp Business Platform.

6.2.3. A solução deverá permitir a operação dos canais indicados em interface única de atendimento, de forma que os usuários do CREFITO-18 possam gerenciar os atendimentos sem necessidade de alternância entre diversas contas, celulares ou plataformas independentes.

6.2.4. Poderão ser ofertados canais adicionais, como webchat, e-mail, Telegram, SMS ou outros, desde que não impliquem custo adicional não previsto e que não substituam os canais mínimos obrigatórios.

6.3. Requisitos de chatbot e automação

6.3.1. A solução deverá possuir chatbot simples, construtor de fluxos ou recurso equivalente de automação de triagem inicial.

6.3.2. O chatbot deverá permitir, no mínimo:

- a) envio de mensagem inicial automática;
- b) apresentação de menu de opções;
- c) direcionamento por assunto;
- d) coleta de informações iniciais;
- e) envio de respostas padronizadas para perguntas frequentes;
- f) encaminhamento para fila, setor ou atendente humano;
- g) configuração de mensagens de ausência ou fora do horário de atendimento.

6.3.3. Não será exigido, como requisito obrigatório, o uso de inteligência artificial generativa, modelos de linguagem, processamento avançado de linguagem natural ou assistente inteligente autônomo.

6.3.4. Caso a solução possua recursos de inteligência artificial, estes deverão ser apresentados como funcionalidades adicionais ou opcionais, não podendo gerar cobrança automática sem solicitação expressa e prévia autorização da Contratante.

6.3.5. O chatbot deverá permitir revisão, edição e atualização dos fluxos pelo CREFITO-18 ou mediante suporte da contratada, conforme as funcionalidades da plataforma ofertada.

6.4. Requisitos de gestão de atendimento

6.4.1. A solução deverá permitir gestão organizada dos atendimentos, contemplando, no mínimo:

- a) filas de atendimento;
- b) status dos atendimentos;
- c) distribuição ou atribuição de atendimentos a usuários;
- d) transferência de atendimentos entre atendentes ou setores;
- e) identificação do canal de origem;
- f) registro do responsável pelo atendimento;

g) encerramento do atendimento;

h) classificação por tags, etiquetas, motivos, departamentos ou recurso equivalente.

6.4.2. A plataforma deverá preservar o histórico e o contexto da conversa em caso de transferência de atendimento entre usuários ou setores.

6.4.3. A solução deverá permitir configuração de horário de funcionamento e mensagens automáticas para períodos fora do expediente.

6.5. Requisitos de relatórios e indicadores

6.5.1. A solução deverá disponibilizar relatórios, painéis ou mecanismos equivalentes de acompanhamento, contemplando, sempre que tecnicamente disponível na plataforma:

a) volume de atendimentos por período;

b) volume de atendimentos por canal;

c) atendimentos por usuário/atendente;

d) atendimentos pendentes, em andamento e finalizados;

e) tempo médio de primeira resposta;

f) tempo médio de atendimento;

g) quantidade de transferências;

h) relatórios de produtividade;

i) relatórios de consumo, quando houver cobrança variável por mensagem, conversa, DAU ou outro critério;

j) exportação de relatórios em formato editável ou acessível, como CSV, XLSX, PDF ou formato equivalente.

6.5.2. A emissão de relatórios de consumo será obrigatória quando houver qualquer custo variável vinculado à utilização da solução.

6.6. Requisitos de histórico, armazenamento e exportação de dados

6.6.1. A solução deverá permitir armazenamento do histórico de conversas realizadas por meio dos canais integrados.

6.6.2. O histórico deverá ser acessível aos usuários autorizados, respeitados os perfis de acesso e permissões.

6.6.3. A solução deverá permitir exportação de relatórios e, quando tecnicamente possível, de registros de atendimento, a fim de preservar a rastreabilidade e a continuidade administrativa.

6.6.4. Ao término do contrato, a contratada deverá garantir à Contratante acesso às informações necessárias para extração de histórico, relatórios ou dados essenciais à continuidade do atendimento, observadas as condições técnicas da plataforma e as normas de proteção de dados.

6.7. Requisitos de segurança da informação e LGPD

6.7.1. A contratada deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, bem como as demais normas aplicáveis à segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados.

6.7.2. A solução deverá possuir mecanismos mínimos de segurança, tais como:

a) acesso mediante usuário e senha;

b) controle de perfis ou permissões;

- c) autenticação em dois fatores, quando disponível;
- d) registro de usuários responsáveis pelos atendimentos;
- e) proteção das informações armazenadas;
- f) mecanismos de backup, recuperação ou preservação da disponibilidade dos dados, conforme política da plataforma;
- g) restrição de acesso ao histórico apenas a usuários autorizados.

6.7.3. A contratada deverá comprometer-se a manter sigilo sobre todos os dados, documentos, conversas e informações institucionais a que tiver acesso em razão da execução contratual.

6.7.4. A contratada não poderá utilizar dados pessoais tratados em nome do CREFITO-18 para finalidades próprias, comerciais, estatísticas, publicitárias ou de treinamento de modelos, salvo quando houver autorização legal ou contratual expressa e compatível com a LGPD.

6.7.5. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante à Contratante ou aos titulares dos dados, a contratada deverá comunicar formalmente o CREFITO-18 em prazo razoável, informando as providências adotadas para mitigação.

6.8. Requisitos de suporte técnico

6.8.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual.

6.8.2. O suporte técnico deverá ser prestado, no mínimo, em horário comercial, por meio de um ou mais dos seguintes canais:

- a) sistema de chamados;
- b) e-mail;
- c) chat;
- d) WhatsApp;
- e) telefone;
- f) central de ajuda ou base de conhecimento.

6.8.3. A contratada deverá informar, em sua proposta, os canais de suporte disponíveis, horário de atendimento e prazos estimados de resposta.

6.8.4. Deverão ser tratados como incidentes críticos aqueles que impeçam o uso da plataforma ou inviabilizem o atendimento por canal essencial contratado.

6.8.5. A contratada deverá comunicar previamente manutenções programadas que possam afetar a disponibilidade da solução, sempre que possível.

6.9. Requisitos de treinamento e implantação

6.9.1. A contratada deverá realizar implantação, configuração inicial ou fornecer orientação técnica suficiente para que a plataforma seja colocada em operação pelo CREFITO-18.

6.9.2. A implantação/configuração deverá contemplar, no mínimo, conforme o modelo ofertado:

- a) criação ou orientação para criação dos usuários;
- b) configuração dos canais contratados;
- c) organização inicial de filas, setores ou departamentos;
- d) configuração de mensagens automáticas;
- e) apoio ou orientação para criação do chatbot inicial;
- f) realização de testes mínimos;
- g) treinamento ou orientação aos usuários indicados;

h) liberação da plataforma para entrada em operação.

6.9.3. Caso a implantação seja realizada diretamente pelo CREFITO-18, a contratada deverá fornecer documentação, suporte ou orientação mínima para viabilizar a configuração inicial da solução.

6.9.4. O treinamento poderá ocorrer de forma remota, por videoconferência, material gravado, manual, central de ajuda, reunião técnica ou outro formato aceito pela Contratante.

7. DA ESTIMATIVA DE DEMANDA

7.1. A demanda estimada foi construída com base em levantamento interno realizado junto à equipe de registro, considerando-se a inexistência, neste momento, de sistema próprio capaz de gerar relatórios históricos consolidados sobre o volume de atendimentos.

7.2. A estimativa adotada é de até 70 atendimentos por dia útil.

7.3. Considerando 22 dias úteis por mês, tem-se:

70 atendimentos/dia x 22 dias úteis = 1.540 atendimentos/mês

7.4. Para fins de planejamento, considera-se a capacidade mínima aproximada de 1.600 atendimentos/conversas mensais ou métrica equivalente.

7.5. Caso a proposta utilize cobrança por mensagem individual, deverá considerar que um único atendimento pode conter múltiplas mensagens. Para fins meramente estimativos, poderá ser utilizada a média de 20 mensagens por atendimento, correspondente a aproximadamente 30.800 mensagens mensais.

7.6. A estimativa de mensagens tem natureza referencial, não constituindo garantia de consumo mínimo pela Contratante.

8. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. A execução do objeto deverá observar as seguintes etapas mínimas:

8.1.1. Reunião inicial

8.1.1.1. Após a assinatura do contrato ou emissão do instrumento equivalente, a Contratante e a contratada deverão realizar alinhamento inicial para definição dos responsáveis, cronograma de implantação, canais a serem configurados, usuários, fluxos iniciais e demais providências necessárias.

8.1.2. Configuração da plataforma

8.1.2.1. A contratada deverá disponibilizar a plataforma e realizar ou orientar a configuração inicial da solução, conforme as condições da proposta vencedora.

8.1.2.2. A configuração deverá contemplar, no mínimo, a criação dos usuários, organização inicial dos setores ou filas, parametrização de horários de atendimento e configuração dos canais contratados.

8.1.3. Configuração dos canais

8.1.3.1. A contratada deverá realizar ou orientar o processo de ativação/conexão dos canais previstos neste Termo de Referência.

8.1.3.2. A Contratante deverá fornecer as informações, acessos e permissões institucionais necessários, quando indispensáveis à ativação dos canais.

8.1.4. Configuração do chatbot inicial

8.1.4.1. A contratada deverá disponibilizar ferramenta ou orientação para configuração do chatbot simples de triagem inicial.

8.1.4.2. A Contratante deverá fornecer conteúdo institucional básico para construção dos fluxos, tais como perguntas frequentes, setores responsáveis, horários de funcionamento e orientações padronizadas.

8.1.5. Testes e homologação

8.1.5.1. Antes da entrada em operação, deverão ser realizados testes mínimos para verificar:

- a) acesso dos usuários;
- b) funcionamento dos canais integrados;
- c) recebimento e envio de mensagens;
- d) funcionamento das filas ou setores;
- e) transferência de atendimento;
- f) funcionamento do chatbot ou fluxo inicial;
- g) geração de relatórios básicos;
- h) armazenamento do histórico.

8.1.5.2. A solução será considerada apta à operação após validação mínima pela Contratante.

8.1.6. Treinamento

8.1.6.1. A contratada deverá fornecer treinamento, orientação ou material de capacitação aos usuários indicados pelo CREFITO-18.

8.1.6.2. O treinamento deverá contemplar, no mínimo, operação básica da plataforma, atendimento ao usuário, transferência de atendimento, consulta de histórico, uso de filas, relatórios e boas práticas de utilização.

8.1.7. Entrada em operação

8.1.7.1. Após os testes e treinamento, a solução será disponibilizada para uso institucional.

8.1.7.2. A partir da entrada em operação, a contratada deverá manter suporte técnico, manutenção e atualização da solução durante toda a vigência contratual.

9. DO PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

9.1. A implantação ou disponibilização inicial da solução deverá ocorrer em até 15 dias úteis, contados da assinatura do contrato, emissão da ordem de serviço ou disponibilização, pela Contratante, das informações necessárias à configuração da plataforma, o que ocorrer por último.

9.2. O prazo poderá ser prorrogado mediante justificativa técnica aceita pela Contratante, especialmente quando a ativação de canais depender de validações externas, aprovações junto à Meta, permissões administrativas ou providências de terceiros.

9.3. A eventual demora causada por ausência de informações, documentos, acessos ou permissões que dependam da Contratante deverá suspender a contagem do prazo de implantação até a regularização da pendência.

10. DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

10.1. A contratação terá vigência inicial de 12 meses, contados da assinatura do contrato ou da data nele indicada.

10.2. Por se tratar de serviço continuado, a contratação poderá ser prorrogada, desde que demonstrada a vantajosidade, a necessidade da Administração, a disponibilidade orçamentária e a regularidade da contratada, observados os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

10.3. A prorrogação dependerá de avaliação da execução contratual, da qualidade dos serviços prestados, da compatibilidade dos preços com o mercado e do interesse da Administração.

11. DO MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

11.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por gestor e fiscal designados pelo CREFITO-18, mediante ato próprio da autoridade competente.

11.2. Compete ao gestor do contrato:

- a) acompanhar a execução global do contrato;
- b) verificar o cumprimento das obrigações contratuais;
- c) controlar prazos de vigência, reajuste e eventual prorrogação;
- d) comunicar à contratada eventuais falhas ou irregularidades;
- e) propor medidas administrativas em caso de descumprimento;
- f) encaminhar informações necessárias à liquidação e pagamento.

11.3. Compete ao fiscal do contrato:

- a) acompanhar a disponibilização da plataforma;
- b) verificar a quantidade de usuários habilitados;
- c) acompanhar o funcionamento dos canais contratados;
- d) verificar o funcionamento do chatbot e das filas;
- e) acompanhar chamados de suporte;
- f) conferir relatórios de consumo, quando houver cobrança variável;
- g) atestar a execução mensal dos serviços;
- h) registrar ocorrências relevantes.

11.4. O atesto da prestação mensal dos serviços deverá considerar a efetiva disponibilização da solução, o funcionamento dos recursos contratados, a prestação de suporte e a apresentação de relatório de consumo, quando aplicável.

12. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

12.1. O pagamento será realizado mensalmente, após a efetiva prestação dos serviços, mediante apresentação de nota fiscal/fatura, relatório de execução ou consumo, quando aplicável, e atesto pelo fiscal ou gestor do contrato.

12.2. O valor mensal devido corresponderá ao valor fixo da assinatura contratada, acrescido dos custos variáveis efetivamente utilizados e previamente previstos no contrato, quando houver.

12.3. Nenhum custo variável poderá ser cobrado se não estiver expressamente previsto na proposta vencedora e no contrato.

12.4. Caso a proposta contemple cobrança variável por mensagem, conversa, DAU, usuário adicional, crédito, IA ou outro critério de consumo, a contratada deverá apresentar relatório mensal discriminado, contendo, no mínimo:

- a) período de apuração;
- b) unidade de cobrança utilizada;
- c) quantidade consumida;
- d) franquia incluída, se houver;
- e) excedente apurado, se houver;
- f) valor unitário aplicado;
- g) valor total cobrado.

12.5. O pagamento de custos variáveis ficará condicionado à validação do relatório de consumo pela fiscalização contratual.

12.6. A contratada deverá emitir nota fiscal em conformidade com a legislação aplicável e com os dados constantes do empenho/contrato.

12.7. O pagamento será efetuado no prazo definido no contrato, desde que não haja pendência de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária ou de execução contratual.

12.8. Havendo erro na nota fiscal, divergência nos relatórios, cobrança indevida ou necessidade de providência complementar pela contratada, o prazo de pagamento ficará suspenso até a regularização.

13. DA FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. A contratação será realizada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, caso o valor estimado permaneça dentro do limite legal vigente para a contratação direta de serviços comuns, observados os demais requisitos legais.

13.2. Caso, após a consolidação da estimativa ou recebimento de propostas adicionais, o valor ultrapasse o limite legal aplicável à dispensa, a Administração deverá reavaliar a forma de contratação.

13.3. O critério de julgamento será o de menor preço global anual estimado, desde que a proposta atenda integralmente aos requisitos técnicos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

13.4. Para fins de julgamento, deverão ser considerados todos os custos necessários à execução do objeto, incluindo:

- a) mensalidade da plataforma;
- b) usuários incluídos e usuários adicionais necessários para atender aos 04 atendentes;
- c) implantação, configuração ou treinamento, quando houver cobrança;
- d) franquias de atendimento, conversas, mensagens, DAUs ou créditos;
- e) custos variáveis estimados;
- f) custos de WhatsApp Business API Oficial ou mensageria;
- g) custo de chatbot, quando não incluso;
- h) suporte técnico;
- i) tributos, encargos e demais despesas necessárias.

13.5. A proposta deverá indicar de forma clara e destacada:

- a) valor mensal fixo;
- b) valor anual fixo;
- c) valor de implantação, se houver;
- d) quantidade de usuários incluídos;
- e) custo de usuário adicional, se houver;
- f) quantidade de atendimentos, conversas, mensagens, DAUs ou créditos incluídos;
- g) custo de excedente;
- h) unidade de cobrança utilizada;
- i) custo de WhatsApp Business API Oficial, quando aplicável;
- j) custo de IA ou automação avançada, quando aplicável;
- k) canais incluídos;
- l) prazo de implantação;
- m) suporte técnico incluído.

13.6. A proposta que não permitir identificação clara do custo global anual estimado poderá ser objeto de diligência para esclarecimento.

13.7. A Administração poderá desclassificar proposta que não atenda aos requisitos mínimos do objeto ou que deixe de apresentar informações suficientes para apuração do custo total da contratação.

14. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

14.1. O valor estimado da contratação será definido em documento próprio de Análise Crítica da Pesquisa de Preços, com base nas propostas comerciais obtidas, na equalização das diferentes unidades de cobrança e na memória de cálculo da demanda estimada do CREFITO-18.

14.2. Considerando a diversidade de modelos comerciais encontrados no mercado, a estimativa deverá considerar o custo anual total estimado da solução, abrangendo custos fixos, variáveis, implantação e demais despesas necessárias.

14.3. Para fins de planejamento, a demanda estimada corresponde a 1.540 atendimentos mensais, com 04 usuários/atendentes.

14.4. Nos modelos com cobrança por mensagem individual, poderá ser utilizada, para fins estimativos, a média referencial de 20 mensagens por atendimento, totalizando aproximadamente 30.800 mensagens mensais.

14.5. O valor estimado deverá ser consolidado antes da autorização final da contratação e da emissão da disponibilidade orçamentária.

14.6. O valor máximo aceitável para a contratação deverá observar a análise crítica dos preços, a compatibilidade com o mercado e os parâmetros legais aplicáveis.

15. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. A contratação somente poderá prosseguir após manifestação do setor competente quanto à disponibilidade orçamentária suficiente para suportar a despesa.

15.2. A dotação orçamentária, a fonte de recursos e a declaração de compatibilidade com a legislação orçamentária e financeira deverão constar dos autos antes da autorização final da contratação.

15.3. A despesa decorrente da contratação correrá à conta da dotação orçamentária indicada pelo setor contábil/financeiro do CREFITO-18.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Constituem obrigações da contratada:

- a) disponibilizar a solução contratada durante toda a vigência contratual;
- b) garantir acesso à plataforma para 04 usuários/atendentes;
- c) disponibilizar os canais mínimos exigidos: WhatsApp Business API Oficial, Instagram Direct e Facebook Messenger;
- d) realizar ou orientar a implantação/configuração inicial da solução;
- e) disponibilizar chatbot simples ou fluxos automatizados de triagem;
- f) permitir gestão de filas, setores ou departamentos;
- g) permitir transferência de atendimentos entre usuários ou setores;
- h) armazenar histórico de conversas, conforme as funcionalidades da plataforma;
- i) disponibilizar relatórios de atendimento e produtividade;
- j) prestar suporte técnico durante a vigência contratual;
- k) manter a plataforma atualizada e operacional;
- l) comunicar manutenções programadas, sempre que possível;
- m) apresentar relatórios de consumo quando houver cobrança variável;
- n) manter sigilo sobre dados e informações acessadas;
- o) cumprir a LGPD e demais normas de proteção de dados;
- p) corrigir falhas de funcionamento sob sua responsabilidade;

- q) responder por encargos, tributos e despesas decorrentes da execução do objeto;
- r) manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- s) não cobrar valores não previstos na proposta e no contrato;
- t) comunicar formalmente qualquer alteração relevante nas condições de execução, cobrança, funcionamento dos canais ou regras de consumo.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1. Constituem obrigações da Contratante:

- a) fornecer as informações necessárias à implantação da solução;
- b) indicar os usuários que terão acesso à plataforma;
- c) fornecer, quando necessário, acessos administrativos ou permissões institucionais para conexão dos canais oficiais;
- d) definir setores, filias, horários e fluxos iniciais de atendimento;
- e) fornecer conteúdo institucional básico para configuração do chatbot;
- f) acompanhar e fiscalizar a execução contratual;
- g) registrar e comunicar falhas ou ocorrências à contratada;
- h) validar relatórios de consumo, quando houver cobrança variável;
- i) efetuar o pagamento devido, após regular liquidação da despesa;
- j) zelar pela utilização adequada da plataforma pelos usuários internos;
- k) designar gestor e fiscal do contrato;
- l) observar boas práticas de segurança da informação no uso da solução.

18. DA HABILITAÇÃO

18.1. Para fins de habilitação, a empresa deverá apresentar os documentos exigidos na legislação aplicável e no aviso de contratação direta, especialmente aqueles relativos à habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista, econômico-financeira e técnica, quando cabíveis.

18.2. A habilitação técnica deverá ser comprovada mediante apresentação de, no mínimo, atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando que a empresa já forneceu solução compatível com atendimento digital, plataforma omnichannel, WhatsApp Business API, chatbot, central de atendimento, mensageria ou serviço semelhante.

18.3. A empresa deverá declarar ou comprovar que a solução ofertada utiliza WhatsApp Business API Oficial ou integração oficialmente autorizada para prestação do serviço.

18.4. A Administração poderá realizar diligências para confirmar informações técnicas, funcionalidades da plataforma, canais incluídos, modelo de cobrança, suporte e demais elementos da proposta.

19. DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1. Não será admitida a subcontratação integral do objeto.

19.2. Considerando a natureza SaaS da contratação, a utilização de infraestrutura de nuvem, serviços de mensageria, APIs oficiais, provedores tecnológicos ou parceiros necessários ao funcionamento da plataforma não será considerada subcontratação vedada, desde que a contratada permaneça integralmente responsável pela execução do objeto perante o CREFITO-18.

19.3. A contratada responderá integralmente pela disponibilidade, suporte, segurança, funcionamento, atualização e conformidade da solução ofertada.

20. DA GARANTIA CONTRATUAL

20.1. Não será exigida garantia contratual prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

20.2. A dispensa da garantia justifica-se em razão da natureza comum do serviço, do valor estimado da contratação, da disponibilidade de soluções semelhantes no mercado e da possibilidade de mitigação dos riscos por meio de fiscalização contratual, pagamento mensal, exigência de suporte, obrigações contratuais, sanções e rescisão em caso de descumprimento.

21. DO REAJUSTE

21.1. Os preços contratados serão fixos e irremovíveis pelo período de 12 meses, contado da data do orçamento estimado ou da assinatura do contrato, conforme definido no instrumento contratual.

21.2. Após o interregno mínimo de 12 meses, caso haja prorrogação contratual, poderá ser admitido reajuste, mediante aplicação do índice previsto no contrato, preferencialmente IPCA ou outro índice oficialmente adotado pela Administração.

21.3. Custos variáveis vinculados a plataformas de terceiros, mensageria, WhatsApp Business API Oficial, dólar, PTAX ou regras da Meta somente poderão ser repassados se estiverem expressamente previstos na proposta e no contrato, devendo ser demonstrados por documentação ou relatório de consumo.

21.4. A mera existência de custo externo não autoriza cobrança automática sem previsão contratual e sem validação pela fiscalização.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas sujeitará a contratada às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

22.2. Poderão ensejar aplicação de sanções, entre outras hipóteses:

- a) não disponibilização da solução no prazo acordado;
- b) indisponibilidade injustificada da plataforma;
- c) ausência de suporte técnico;
- d) cobrança de valores não previstos;
- e) descumprimento de obrigações de segurança e LGPD;
- f) não correção de falhas sob responsabilidade da contratada;
- g) prestação de informações falsas ou incompletas;
- h) inexecução parcial ou total do objeto.

22.3. A aplicação de sanções observará o contraditório e a ampla defesa.

23. DA PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

23.1. A contratada atuará, quando aplicável, como operadora de dados pessoais tratados em nome do CREFITO-18, devendo realizar o tratamento apenas conforme as instruções da Contratante e para a finalidade de execução do contrato.

23.2. A contratada deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

23.3. A contratada deverá manter confidencialidade sobre todas as informações acessadas em razão da execução contratual, inclusive conversas, dados cadastrais, documentos, contatos, protocolos, demandas administrativas e quaisquer informações institucionais.

23.4. Ao término da contratação, a contratada deverá observar as orientações da Contratante quanto à disponibilização, exportação, retenção ou eliminação dos dados, conforme as possibilidades técnicas da solução e a legislação aplicável.

24. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

24.1. O recebimento do objeto ocorrerá em duas etapas:

- a) recebimento inicial da implantação/disponibilização da plataforma;
- b) recebimento mensal dos serviços continuados.

24.2. O recebimento inicial dependerá da verificação mínima dos seguintes elementos:

- a) acesso à plataforma;
- b) criação dos usuários;
- c) disponibilidade dos canais contratados ou comprovação de providências de ativação dependentes de terceiros;
- d) configuração inicial de filas ou setores;
- e) chatbot simples ou fluxo inicial de triagem;
- f) funcionamento do histórico de conversas;
- g) disponibilidade de relatórios básicos;
- h) orientação ou treinamento inicial.

24.3. O recebimento mensal dependerá da verificação da continuidade dos serviços, suporte, funcionamento geral da plataforma e apresentação de relatório de consumo, quando houver cobrança variável.

24.4. Constatadas irregularidades, o fiscal ou gestor do contrato deverá comunicar a contratada para correção, sem prejuízo da adoção de medidas administrativas cabíveis.

25. DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

25.1. Não se recomenda o parcelamento do objeto, considerando que a solução pretendida exige funcionamento integrado entre plataforma, canais digitais, chatbot, gestão de filas, usuários, histórico, relatórios, suporte e manutenção.

25.2. A divisão do objeto em itens independentes poderia gerar incompatibilidade técnica, dificuldade de responsabilização, aumento da complexidade de gestão contratual e prejuízo à continuidade do atendimento.

25.3. Assim, a contratação em item único mostra-se mais adequada à natureza do objeto e à necessidade administrativa do CREFITO-18.

26. DA SUSTENTABILIDADE

26.1. Por se tratar de solução SaaS, a contratação possui baixo impacto ambiental direto, não demandando aquisição de equipamentos físicos, impressões ou infraestrutura local relevante.

26.2. A solução contribui indiretamente para a sustentabilidade administrativa ao reduzir controles manuais, retrabalho, deslocamentos desnecessários, atendimentos presenciais evitáveis e uso de papel.

26.3. A contratada deverá adotar boas práticas de segurança, eficiência operacional e uso racional de recursos tecnológicos, quando aplicável.

27. DA VEDAÇÃO À INDICAÇÃO DE MARCA

27.1. Não há indicação de marca, fabricante ou plataforma específica.

27.2. As especificações constantes neste Termo de Referência são funcionais e objetivas, destinadas a assegurar o atendimento da necessidade administrativa do CREFITO-18, sem direcionamento indevido da contratação.

27.3. Serão aceitas soluções equivalentes ou superiores que atendam integralmente aos requisitos mínimos estabelecidos.

28. DAS CONDIÇÕES DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

28.1. A proposta deverá atender integralmente às especificações deste Termo de Referência.

28.2. A proposta deverá apresentar composição de custos suficientemente clara para permitir a apuração do custo anual estimado.

28.3. Serão consideradas inadequadas as propostas que:

- a) não contemplem os canais mínimos exigidos;
- b) não disponibilizem 04 usuários/atendentes;
- c) não possuam chatbot simples ou fluxo de triagem;
- d) não permitam gestão de filas ou setores;
- e) não disponibilizem histórico de conversas;
- f) não apresentem relatórios mínimos de atendimento;
- g) não esclareçam custos variáveis;
- h) não permitam apuração do custo global anual;
- i) dependam obrigatoriamente de IA generativa para executar funcionalidades básicas, sem previsão clara de custo;
- j) utilizem solução não oficial ou não autorizada para WhatsApp Business API.

28.4. A Administração poderá realizar diligência para esclarecer informações da proposta, desde que não seja alterada sua substância.

29. DA JUSTIFICATIVA PARA CONTRATO FORMAL

29.1. Considerando que o objeto envolve serviço continuado de tecnologia, suporte técnico, tratamento de dados pessoais, armazenamento de histórico de conversas, possível cobrança variável, vigência de 12 meses, possibilidade de prorrogação, obrigações de confidencialidade e regras de transição, recomenda-se a formalização por meio de contrato administrativo.

29.2. A utilização exclusiva de nota de empenho não se mostra suficiente para regular, com a segurança necessária, todas as obrigações técnicas, operacionais, financeiras e de proteção de dados envolvidas na contratação.

30. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

30.1. A contratação deverá observar a Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 13.709/2018 — LGPD, a Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, no que couber, a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, no que se refere à pesquisa de preços, e demais normas aplicáveis.

30.2. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração, observada a legislação aplicável e o interesse público.

30.3. Este Termo de Referência deverá ser utilizado como base para a elaboração do Aviso de Contratação Direta, minuta contratual, análise técnica das propostas e demais atos necessários à regular instrução do processo.

Porto Velho/RO, 09 de junho de 2026.

João Lucas Botelho G. Lemos
Agente de Contratação - SELIC



Documento assinado eletronicamente por **Joao Lucas Botelho Guimaraes Lemos**, Agente de Contratação, em 09/06/2026, às 17:10, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.coffito.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0394644** e o código CRC **FFE8192B**.

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 18ª Região

Processo: 18.1814.000006/2026-04 - Documento: 0394644

CREFITO-18/SELIC - Setor De Licitação

Avenida Sete de Setembro, 2140, Edifício P.V. Residence Service, Sala 04 - Bairro Nossa Senhora das Graças - Porto Velho/RO

CEP 76804-124