



## **Minuta de Aviso de Contratação Direta**

### **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**

O Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 18ª Região — CREFITO-18, Autarquia Federal, inscrito no CNPJ sob nº 32.713.407/0001-52, com sede na cidade de Porto Velho/RO, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará procedimento de Contratação Direta por Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, visando à contratação do objeto descrito neste Aviso e em seus anexos.

A presente divulgação tem por finalidade conferir publicidade, transparência e oportunidade de apresentação de propostas adicionais por eventuais interessados, observadas as condições estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta, no Termo de Referência e demais documentos constantes do processo administrativo.

#### **1. DO OBJETO**

1.1. O presente procedimento 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.

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, conforme especificações constantes do Termo de Referência.

#### **2. DOS ANEXOS**

2.1. Integram o presente Aviso de Contratação Direta, independentemente de transcrição:

Anexo I — Termo de Referência;

Anexo II — Modelo de Proposta Comercial.

2.2. Os interessados deverão elaborar suas propostas com base nas condições, especificações e exigências constantes deste Aviso e de seus anexos.

#### **3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

3.1. A contratação direta será processada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, desde que mantido o enquadramento legal em razão do valor estimado da contratação e atendidos os demais requisitos legais aplicáveis.

3.2. Aplicam-se ao presente procedimento, no que couber, as disposições da Lei nº 14.133/2021, da Lei Complementar nº 123/2006, da Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, no que couber, e demais normas pertinentes.

#### **4. DO PRAZO, LOCAL E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS**

4.1. Os interessados deverão encaminhar suas propostas comerciais no prazo de 3 dias úteis, contado da divulgação deste Aviso.

4.2. As propostas deverão ser encaminhadas para o seguinte endereço eletrônico:

E-mail: [licitacao@crefito18.org.br](mailto:licitacao@crefito18.org.br)

4.3. As propostas deverão ser enviadas até as 15/06/2026 do dia 23:59:59.

4.4. O assunto do e-mail deverá conter a seguinte identificação:

“Proposta — Dispensa nº 05/2026 — Solução SaaS de Atendimento Omnichannel”

4.5. Não serão consideradas propostas encaminhadas após o prazo final indicado neste Aviso, salvo se houver decisão administrativa expressa em sentido diverso, devidamente justificada nos autos.

#### **5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

5.1. Poderão participar deste procedimento empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da contratação e que atendam às condições estabelecidas neste Aviso, no Termo de Referência e na legislação aplicável.

5.2. Não poderão participar empresas que:

a) estejam impedidas de licitar ou contratar com a Administração Pública;

b) estejam declaradas inidôneas;

c) estejam suspensas de participar de licitação ou impedidas de contratar com o CREFITO-18, enquanto perdurarem os efeitos da penalidade;

d) estejam enquadradas em situações de conflito de interesses ou impedimento legal;

e) não atendam às condições mínimas técnicas exigidas no Termo de Referência;

f) apresentem proposta que não permita a apuração do custo global anual estimado da contratação.

5.3. A Administração poderá realizar consultas aos cadastros públicos de sanções e impedimentos, sem prejuízo da exigência posterior de documentos de habilitação da empresa melhor classificada.

#### **6. DA PROPOSTA COMERCIAL**

6.1. A proposta comercial deverá ser apresentada preferencialmente conforme o Anexo II — Modelo de Proposta Comercial, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

a) razão social, CNPJ, endereço, telefone e e-mail da empresa;

b) nome e dados do responsável pela proposta;

c) descrição clara da solução ofertada;

d) confirmação de atendimento aos requisitos mínimos do Termo de Referência;

e) valor mensal fixo da plataforma;

f) valor total anual da assinatura;

g) valor de implantação, configuração ou treinamento, se houver;

h) informação sobre possibilidade de implantação interna pelo CREFITO-18, se aplicável;

- i) quantidade de usuários/atendentes incluídos;
- j) custo de usuário adicional, se houver;
- k) canais incluídos na proposta;
- l) confirmação de utilização de WhatsApp Business API Oficial;
- m) confirmação de integração com Instagram Direct;
- n) confirmação de integração com Facebook Messenger;
- o) informação sobre chatbot simples ou fluxos automatizados de triagem;
- p) indicação do modelo de cobrança utilizado: atendimento, conversa, mensagem, DAU, crédito, sessão, usuário ativo ou outro;
- q) quantidade de atendimentos, conversas, mensagens, DAUs ou créditos incluídos na proposta;
- r) valor de excedente, se houver;
- s) custo de WhatsApp Business API Oficial ou mensageria, se houver;
- t) custo de inteligência artificial, Woz, IA generativa ou recurso equivalente, se houver;
- u) indicação expressa de que eventual IA é opcional ou obrigatória;
- v) prazo de implantação ou disponibilização da solução;
- w) canais e horários de suporte técnico;
- x) validade da proposta;
- y) declaração de que todos os custos necessários à execução do objeto estão incluídos na proposta, salvo aqueles expressamente destacados.

6.2. A proposta deverá considerar a demanda estimada do CREFITO-18 de aproximadamente 1.540 atendimentos mensais, dimensionada com base em 70 atendimentos por dia útil e 22 dias úteis por mês, bem como a necessidade de disponibilização da solução para 04 usuários/atendentes.

6.3. Para fins de planejamento, a proposta deverá indicar se a solução comporta, no mínimo, aproximadamente 1.600 atendimentos/conversas mensais ou métrica equivalente.

6.4. Caso a empresa utilize cobrança por mensagem individual, deverá apresentar simulação considerando, para fins estimativos, a média referencial de 20 mensagens por atendimento, equivalente a aproximadamente 30.800 mensagens mensais.

6.5. Caso a proposta utilize unidade de cobrança diversa, como DAU, crédito, conversa, sessão de 24 horas, resolução, usuário ativo ou outra métrica, a empresa deverá explicar de forma clara a metodologia de cobrança e demonstrar a compatibilidade da proposta com a demanda estimada do CREFITO-18.

6.6. A ausência de indicação clara dos custos fixos, variáveis, excedentes e unidade de cobrança poderá ensejar diligência para esclarecimento ou desclassificação da proposta, caso inviabilize a comparação objetiva com as demais propostas.

## **7. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO**

7.1. A solução ofertada deverá contemplar, no mínimo:

- a) plataforma SaaS em ambiente de nuvem;
- b) acesso via navegador web;
- c) WhatsApp Business API Oficial;
- d) Instagram Direct;
- e) Facebook Messenger;
- f) 04 usuários/atendentes;
- g) chatbot simples ou fluxos automatizados de triagem inicial;

- h) gestão de filas, setores, departamentos ou grupos;
- i) transferência de atendimentos entre usuários ou setores;
- j) mensagens automáticas e configuração de horário de funcionamento;
- k) armazenamento de histórico de conversas;
- l) relatórios de atendimento e produtividade;
- m) suporte técnico;
- n) manutenção e atualização da solução;
- o) implantação, configuração ou orientação técnica para início da operação.

7.2. Não será exigida, como requisito obrigatório, inteligência artificial generativa, assistente autônomo, Woz, modelos de linguagem ou solução equivalente.

7.3. Caso a solução possua recursos de inteligência artificial, estes deverão ser informados separadamente, com indicação expressa de eventual custo adicional, forma de consumo e possibilidade de não utilização pelo CREFITO-18.

## **8. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

8.1. O critério de julgamento será o de menor preço global anual estimado, desde que a proposta atenda integralmente às exigências deste Aviso e do Termo de Referência.

8.2. Para fins de julgamento, serão considerados todos os custos necessários à execução do objeto durante o período inicial de 12 meses, incluindo, quando aplicável:

- a) mensalidade da plataforma;
- b) implantação, configuração ou treinamento;
- c) usuários incluídos e usuários adicionais necessários para atender aos 04 atendentes;
- d) franquias de atendimentos, conversas, mensagens, DAUs, créditos ou equivalentes;
- e) custos de excedentes;
- f) custos de WhatsApp Business API Oficial ou mensageria;
- g) custos variáveis vinculados a uso, consumo ou volume;
- h) custos de chatbot, caso não estejam incluídos;
- i) custos de IA, se obrigatórios para funcionamento da solução;
- j) suporte técnico;
- k) tributos, encargos e demais despesas necessárias à execução do objeto.

8.3. A Administração poderá realizar diligências para esclarecer informações da proposta, especialmente quanto ao modelo de cobrança, custos variáveis, limites de franquia, recursos incluídos, canais disponibilizados e aderência ao Termo de Referência.

8.4. Não será selecionada proposta que, embora aparente menor valor mensal, apresente custos variáveis incompatíveis, ausência de funcionalidades mínimas ou impossibilidade de apuração do custo global anual estimado.

8.5. A proposta mais vantajosa será aquela que apresentar o menor custo global anual estimado e atender integralmente aos requisitos técnicos mínimos da contratação.

## **9. DA ANÁLISE TÉCNICA DA PROPOSTA**

9.1. Após o recebimento das propostas, será realizada análise comparativa e técnica das propostas apresentadas, observando-se:

- a) aderência ao objeto;

- b) atendimento aos canais mínimos exigidos;
- c) atendimento à quantidade de 04 usuários/atendentes;
- d) existência de chatbot simples ou fluxos automatizados;
- e) gestão de filas e transferência de atendimentos;
- f) armazenamento de histórico de conversas;
- g) relatórios de atendimento e produtividade;
- h) suporte técnico;
- i) custos fixos e variáveis;
- j) clareza do modelo de cobrança;
- k) custo global anual estimado.

9.2. A Administração poderá solicitar esclarecimentos, demonstrações, documentos técnicos ou complementação de informações, desde que não haja alteração substancial da proposta.

9.3. A proposta somente será considerada apta se atender às exigências mínimas do Termo de Referência.

## **10. DA HABILITAÇÃO**

10.1. A empresa melhor classificada será convocada para apresentação dos documentos de habilitação, sem prejuízo de consulta direta pela Administração aos sistemas disponíveis.

10.2. Poderão ser exigidos, conforme o caso, os seguintes documentos:

- a) ato constitutivo, contrato social ou documento equivalente;
- b) comprovante de inscrição no CNPJ;
- c) certidão de regularidade perante a Receita Federal e Dívida Ativa da União;
- d) certidão de regularidade perante o FGTS;
- e) certidão negativa de débitos trabalhistas;
- f) certidão de regularidade fiscal estadual e/ou municipal, quando aplicável;
- g) declaração de inexistência de fato impeditivo;
- h) declaração de cumprimento do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal;
- i) atestado de capacidade técnica compatível com o objeto;
- j) declaração ou comprovação de utilização de WhatsApp Business API Oficial ou integração oficialmente autorizada;
- k) demais documentos necessários à verificação da regularidade da futura contratada.

10.3. A Administração poderá realizar consultas ao SICAF, CEIS, CNEP, TCU, CNJ e demais cadastros oficiais pertinentes, conforme aplicável.

10.4. Caso a empresa melhor classificada não apresente os documentos exigidos ou não atenda às condições de habilitação, poderá ser convocada a empresa subsequente, observada a ordem de classificação e a vantajosidade da proposta.

## **11. DA CONTRATAÇÃO**

11.1. Após a seleção da proposta mais vantajosa, habilitação da empresa e conclusão da instrução processual, os autos serão encaminhados para elaboração da razão da escolha do contratado, justificativa de preço, minuta contratual ajustada ao modelo comercial da empresa selecionada, análise jurídica e demais atos necessários.

11.2. A contratação somente será efetivada após a autorização final da autoridade competente e demais

providências exigidas pela legislação aplicável.

11.3. A futura contratação deverá observar as condições previstas no Termo de Referência, na proposta vencedora, no contrato e na legislação vigente.

11.4. Considerando que o objeto envolve serviço continuado de tecnologia, suporte técnico, armazenamento de histórico de conversas, tratamento de dados pessoais, eventual cobrança variável e possibilidade de prorrogação, recomenda-se a formalização mediante contrato administrativo.

## **12. DA VIGÊNCIA**

12.1. A contratação terá vigência inicial de 12 meses, contados da assinatura do contrato ou da data indicada no instrumento contratual.

12.2. Por se tratar de serviço continuado, a contratação poderá ser prorrogada, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração, a necessidade do serviço, a compatibilidade dos preços com o mercado, a disponibilidade orçamentária e a regularidade da contratada, observados os arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

## **13. DO PAGAMENTO**

13.1. 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.

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

13.3. Nenhum custo variável poderá ser cobrado se não estiver expressamente previsto na proposta vencedora e no instrumento contratual.

13.4. Havendo cobrança por mensagem, conversa, DAU, crédito, usuário adicional, IA ou outro critério de consumo, a contratada deverá apresentar relatório mensal discriminado para conferência da fiscalização.

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

## **14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

14.1. 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 administrativas cabíveis.

14.2. 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 proteção de dados;
- f) não correção de falhas sob responsabilidade da contratada;
- g) prestação de informações falsas ou incompletas;
- h) inexecução parcial ou total do objeto.

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

## **15. DA PROTEÇÃO DE DADOS**

15.1. A contratada deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD.

15.2. A contratada deverá manter sigilo sobre todos os dados, documentos, conversas, contatos, informações cadastrais, protocolos, registros administrativos e demais informações institucionais a que tiver acesso em razão da execução contratual.

15.3. 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.

15.4. O tratamento de dados deverá ocorrer exclusivamente para a execução do objeto contratado.

## **16. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO**

16.1. Eventuais dúvidas sobre este Aviso ou seus anexos deverão ser encaminhadas para o e-mail indicado no item 4.2, dentro do prazo de recebimento das propostas.

16.2. As respostas a pedidos de esclarecimento que impactem a formulação das propostas poderão ser disponibilizadas aos demais interessados, a fim de garantir igualdade de informações e tratamento isonômico.

16.3. A Administração poderá, se necessário, realizar diligências por escrito para esclarecer características técnicas, modelo de cobrança, funcionalidades e custos da solução ofertada.

## **17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

17.1. A apresentação de proposta implica aceitação das condições estabelecidas neste Aviso, no Termo de Referência e na legislação aplicável.

17.2. A Administração não estará obrigada a contratar caso verifique ausência de proposta vantajosa, inadequação técnica das propostas, superação do limite legal aplicável à dispensa, insuficiência orçamentária ou qualquer outro motivo de interesse público devidamente justificado.

17.3. A Administração poderá revogar o procedimento por razões de interesse público ou anulá-lo por ilegalidade, nos termos da legislação aplicável.

17.4. A contratação será precedida da verificação da regularidade da empresa selecionada, da análise de vantajosidade, da razão da escolha do contratado, da justificativa de preço, da minuta contratual adequada ao modelo comercial da empresa selecionada e da análise jurídica, quando cabível.

17.5. Os casos omissos serão resolvidos pela Administração, com fundamento na Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

Porto Velho/RO, 10 de junho de 2026.

**João Lucas Botelho G. Lemos**  
Agente de Contratação - SELIC

Avenida Sete de Setembro, 2140, Edifício P.V. Residence Service, Sala 04 - Bairro Nossa Senhora das Graças - Porto Velho/RO  
CEP 76804-124