



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Termo de Referência **Processo: 14505.000035/2025-39**

1. DO OBJETO

1.1. O presente termo tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento de sistema Web específico para gestão de atendimento humano e automatizado por assistente virtual com IA, plataforma Omnichannel (Multicanal), dos serviços de mensageria, incluindo utilização de APIs ("Application Programming Interface"), com direito a, pelo menos, 50 (cinquenta) licenças de acesso simultâneo e treinamento de uso da ferramenta para as áreas de atendimento do CONTRATANTE, disparos em massa no quantitativo de 100.000 (cem mil) envios de HSM anuais e cerca de 120.000 atendimentos receptivos, além telefonia receptiva e ativa com 10 ramais virtuais, incluso plano VoIP.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 - A estrutura de atendimento, composta por nosso chat e pelos chamados, consolidou-se como principal canal receptor de demandas do público atendido pelo CREFITO-3. Organizado em 3 níveis distintos, o atendimento é realizado por uma equipe de Pronto Atendimento no chat, outra de 1º nível especializada, dos departamentos com maior contato com o profissional, também no chat, e pelos chamados, demandas enviadas pelo nosso site que são direcionadas aos departamentos responsáveis, como um 2º nível.

2.2 - Para manter a comunicação eficiente e em tempo real com os profissionais, é necessário aprimorar continuamente a prestação de nossos serviços ao público, facilitando o acesso à informação e o atendimento às demandas. A utilização de múltiplos canais de comunicação, como WhatsApp e redes sociais, possibilita uma interação mais direta e ágil, alinhando-se às tendências tecnológicas atuais e às expectativas dos cidadãos, que buscam rapidez e conveniência nos serviços públicos.

2.3 - Ademais, o CREFITO-3 estruturou um atendimento em canais de comunicação amplamente difundidos e utilizados pela população, como o Whatsapp. Tal tecnologia facilita o atendimento por parte do Conselho, desde que realizada a partir de uma ferramenta de gestão que possibilite a distribuição das demandas, mantendo uma distribuição equitativa das tarefas, com controle de prazos e da qualidade da resposta que é fornecida ao solicitante.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

3.1. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

3.1.1. A Plataforma unificada, em única tela, deverá permitir a troca de mensagens instantâneas entre qualquer cidadão e o CONTRATANTE, garantindo uma comunicação rápida e eficaz, através dos canais de Whatsapp, Webchat, Messenger, Instagram, HSM e Telefonia.

3.1.2. Disponibilização da aplicação, com 50 (cinquenta) licenças de uso necessárias, permitindo a utilização simultânea das mesmas.

3.1.2.1 O Webchat se refere a um serviço de atendimento por mensageria com interface desenvolvida pela CONTRATADA e disponibilizada no site oficial do CONTRATANTE.

3.1.3. Disponibilização de disparos em massa no quantitativo de 100.000 (cem mil) envios de HSM anuais, conforme demanda da CONTRATANTE, sendo cumulativos dentro do período contratado e cerca de 120.000 atendimentos receptivos.

3.1.4. Qualquer cidadão poderá entrar em contato com o CONTRATANTE por meio do webchat, disponibilizado no site do CONTRATANTE, pelo Messenger disponibilizado no Facebook, Instagram e Telefonia, sendo que todos os atendimentos, independentemente do canal de origem, deverão ser registrados em uma plataforma única, disponibilizada pela CONTRATADA, com a devida identificação desse canal de origem e seus respectivos clientes.

3.1.5. A plataforma deverá disponibilizar um "assistente virtual", que prestará respostas automáticas ao cidadão e permitirá uma "filtragem" automática das demandas, direcionando o cidadão diretamente para o departamento apto a responder à demanda específica, de acordo com um fluxo de atendimento e regras de negócio parametrizados pelo CONTRATANTE.

3.1.6. A parametrização do assistente virtual deverá permitir a criação de menus de atendimento automático de quantos níveis forem necessários, assim como as opções em cada nível. O usuário poderá avançar ou retroceder diante dos menus de atendimento. Os "níveis" se referem à quantidade de imersões que podem ser realizadas dentro de um menu e as "opções" se referem à quantidade de alternativas.

3.1.7. A plataforma deverá permitir a criação e atualização da árvore de atendimento, configurações e com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através de APIs de integração;

3.1.8. O assistente virtual deverá ter a capacidade de efetuar perguntas automáticas aos usuários, buscando o entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento/departamento.

3.1.9. A plataforma poderá dar respostas automáticas às solicitações, a partir de um fluxo de interações parametrizado pelo CONTRATANTE conforme regras de negócio previamente definidas.

3.1.8. A plataforma poderá disponibilizar opções de respostas direcionadas através de IA generativa, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.



3.1.11. Caso a demanda do cidadão não possa ser totalmente atendida pelas respostas configuradas no "assistente virtual", o sistema deverá possuir opção de acionar um atendente humano, de acordo com o departamento e grupo predefinidos para cada tipo de demanda.

3.1.12. Os funcionários do CONTRATANTE cadastrados na plataforma poderão ser atribuídos a departamentos e grupos, cuja parametrização poderá ser alterada a qualquer momento na própria plataforma, a critério do CONTRATANTE.

3.1.13. A plataforma deverá possuir gerenciamento da fila de atendimentos, informando em tempo real a posição do usuário na fila, e direcionando os atendimentos a funcionários que estiverem disponíveis dentro de cada departamento e cada grupo. Também deverá ser disponibilizado o histórico de interações (Linha do Tempo), permitindo visualizar todas as mensagens, chamadas e informações relevantes sobre atendimentos anteriores.

3.1.14. O sistema deverá permitir a configuração do horário de atendimento ao público, sendo que, caso o cidadão entre em contato fora desse horário predefinido, o assistente virtual deverá informá-lo automaticamente sobre esse horário, a partir de mensagem padronizada, a qual poderá ser configurada a critério do CONTRATANTE.

3.1.15. A plataforma não deverá ter limite de quantidade de atendimentos, mensagens ou de armazenamento de arquivos.

3.1.16. O sistema deverá permitir que os cidadãos enviem anexos (arquivos, imagens e vídeos), independentemente do canal utilizado para criação da demanda.

3.1.17. A plataforma deverá permitir o direcionamento do atendimento para grupo de operadores com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.

3.1.18. A plataforma deverá permitir o envio de áudio na pergunta e na resposta, tanto via assistente virtual quanto por atendimento de funcionário do CONTRATANTE.

3.1.19. Após concluído o atendimento, a plataforma deverá permitir a inclusão de opções para que o cidadão classifique o atendimento, para fins de mensuração de níveis de satisfação, com perguntas customizáveis pela CONTRATANTE.

3.1.20. A plataforma deverá permitir capturar dados como: nome, número de documento, endereço. Esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

3.1.20.1. Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;

3.1.20.2. Opção para confirmar a resposta (sim/não);

3.1.20.3. Resposta automática e personalizada para agradecer o cliente por preencher a informação solicitada;

3.1.21. A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de operadores conforme a seguir:



3.1.21.1. Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;

3.1.21.2. Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum operador disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não contém operador disponível caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;

3.1.21.3. Restringir quais atendimentos “conversas” deverão aparecer como histórico do operador: visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o operador está logado ou geral de todo o histórico;

3.1.21.4. Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;

3.1.21.5. Selecionar quais operadores poderão conectar no grupo de atendimento.

3.1.22. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.

3.1.23. A plataforma deverá ser em “nuvem” com acesso seguro HTTPS e disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via PC com sistema operacional Windows e responsividade para Smartphone com sistema Android ou IOS;

3.1.24. Permitir na plataforma de atendimento dos operadores os recursos conforme citados abaixo:

- Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- Atendimentos em única tela;
- Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- Visualizar mensagens pré-definidas;
- Enviar emoji;
- Convidar outro operador para participar do atendimento;
- Transferir atendimento para outro operador;
- Anexar arquivos, imagens e vídeos;
- Chat interno;
- Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
- Permitir que o operador possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.
- Visualizar histórico;
- Possibilitar ocultar número;
- Banco de imagens;
- Possibilidade de reiniciar um atendimento após horário de encerramento;
- Envio de script.

3.1.25. Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.

3.1.26. O CONTRATANTE será proprietário e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da CONTRATADA;



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

- 3.1.27. A CONTRATADA não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotos;
- 3.1.28. A plataforma deverá permitir a criação de jornadas de atendimento de acordo com os fluxos e necessidades da CONTRATANTE;
- 3.1.29. A plataforma deve permitir que os operadores consigam realizar atendimentos de ligações telefônicas e envio de mensagens no WhatsApp ou Webchat simultaneamente;
- 3.1.30 A plataforma deverá disponibilizar telefonia receptiva e ativa com 10 ramais virtuais, incluso plano VoIP;
- 3.1.31. A plataforma poderá permitir a utilização de URA simples dentro da Jornada de atendimento (de saída de resposta e voz de 9 a 0);
- 3.1.32. A plataforma deverá permitir a criação de fluxos e jornadas com a ferramenta de fácil customização, do tipo “arrastar e soltar”, configuração de respostas automatizadas, combinação de canais e definição de regras de transferências;
- 3.1.33. A plataforma deverá permitir que a tela do operador faça ambos os tipos de atendimento (voz e texto), de acordo com a necessidade do CONTRATANTE;
- 3.1.34. A plataforma poderá permitir o bloqueio de tela: após o limite de tempo da pausa, exige que o usuário insira uma senha (configurável no cadastro da pausa);
- 3.1.35. A plataforma deverá permitir ao editar um usuário, definir IPs específicos que podem acessá-lo;
- 3.1.36. A plataforma deverá permitir que, na tela de cadastro de usuários, sejam definidos horários específicos nos quais eles podem se conectar ao sistema;
- 3.1.37. A plataforma deverá permitir criação de tags customizadas com variáveis, sendo possível adicionar tag em um atendimento HSM ou diretamente aos atendimentos que já foram finalizados;
- 3.1.38. A plataforma deverá oferecer a funcionalidade de importação de contatos;
- 3.1.39. A plataforma deverá oferecer o recurso de traduzir texto para voz.

3.2. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

- 3.2.1. Os dados de todas as interações entre os usuários e a plataforma deverão ser armazenados em nuvem pela CONTRATADA, a qual deverá manter o backup dos dados e disponibilizá-los ao CONTRATANTE sempre que este os solicitar.
- 3.2.2. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte e manutenção, possibilitando:
- 3.2.2.1 O atendimento para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas;
 - 3.2.2.2. O Atendimento de dúvidas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução e dos seus módulos ou componentes;



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

3.2.2.3 A realização de manutenção evolutiva com curadoria e monitoramento do uso da ferramenta para garantir sua constante atualização.

3.2.3. A plataforma deverá funcionar em nuvem (modelo SaaS - Software as a Service), ou seja, não será instalado na infraestrutura do CONTRATANTE;

3.2.4. A CONTRATADA deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações;

3.2.5. Todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas de ponta a ponta.

3.2.6. Os serviços deverão ser prestados com um índice mensal de disponibilidade 99,9%, durante todos os meses da vigência do Contrato. A CONTRATADA se submeterá às penalidades previstas em CONTRATO em caso de descumprimento.

3.2.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal. O acesso a esse console será independente da quantidade de licenças a que se refere o item 3.1.2.

3.2.8. Permitir a criação e exclusão de usuários e grupos de usuários, que poderão ser atribuídos a diversos níveis hierárquicos com diferentes permissões e níveis de acesso aos painéis de gestão da Plataforma. Para os casos de exclusão de usuários, manter armazenado o histórico dos atendimentos e o conteúdo das conversas.

3.2.9. Permitir alterar as características dos usuários, como por exemplo: nome, senha, órgão/projeto, papéis, etc.

3.2.10. Armazenar as informações dos usuários como login e senha de forma segura e criptografada.

3.2.11. Armazenar logs de acesso para fins de auditoria.

3.2.12. Criar políticas de controle de acesso baseada em papéis (por exemplo: administrador, gerente de projeto, administrador financeiro, etc).

3.2.14. Os recursos de Tecnologia da Informação - TI do CONTRATANTE, não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, seus empregados ou prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pelo CONTRATANTE.

3.2.15. A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações que vier a tomar conhecimento por força da contratação, abstendo-se de divulgá-las.

3.2.16. A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pelo CONTRATANTE durante a realização de atividades relacionadas à contratação.

3.2.17. A plataforma não deverá restringir integrações com outros sistemas por meio de Webservice.

3.2.18. A plataforma deverá fornecer a funcionalidade de disparo de HSM de forma automática ou manual de (imagens, vídeos, botões interativos), para uma lista de contatos previamente importada



ou para contatos já existentes em sua base de dados. Ao responder um HSM, o cliente poderá ser direcionado para um fluxo específico.

3.2.19. A plataforma deverá permitir o agendamento de disparos HSM em formato de cadência.

3.2.20. O sistema deverá informar caso um número que receberá um disparo pelo WhatsApp Business não possua WhatsApp ou não seja um número válido.

3.2.21. A plataforma deverá disponibilizar opções para definir na tela de canais do WhatsApp Business, quais usuários terão acesso ao recurso de disparo no WhatsApp Business.

3.2.22. A plataforma deverá permitir a criação e gestão de templates whatsapp business diretamente na plataforma, com modelos que podem ou não incluir variáveis e mídias.

3.2.23. A plataforma deverá permitir a integração com outros sistemas.

3.2.24. A plataforma deverá permitir a priorização de atendimentos em fila, onde mensagens mais antigas receberão prioridade na exibição.

3.2.25. A plataforma deverá permitir a confirmação de visualização do WhatsApp Business, onde os operadores receberão informações sobre o momento em que um cliente visualizou uma mensagem.

3.2.26. A plataforma deverá permitir alertas que notifiquem quando o tempo da pausa está prestes a terminar e, caso exceda o tempo, exiba uma notificação informando quanto tempo adicional o operador excedeu o limite da pausa.

3.2.27. A plataforma deverá permitir a geração de protocolos de atendimento em todos os chats.

3.2.28. A plataforma deverá permitir a opção de rolagem (scroll) na tela de atendimento, proporcionando uma experiência mais fluida com a mesma funcionalidade do botão “Carregar mais”;

3.2.29. Na tela de atendimento deverá ser possível realizar os seguintes filtros:

3.2.29.1 Usuários: Filtra todos os atendimentos atribuídos a um usuário específico.

3.2.29.2 Telefone: Filtra pela origem de contato que iniciou o atendimento.

3.2.29.3 Protocolo: Filtra pelo protocolo associado ao atendimento.

3.2.29.4 CPF/CNPJ: Filtra pelo CPF ou CNPJ do contato em atendimento.

3.2.29.5 Nome do Contato: Filtra pelo nome do contato cadastrado no atendimento.

3.2.29.6 Timeout de Resposta: Filtra atendimentos que estão aguardando uma resposta, seja do operador ou do cliente.

3.2.29.7 SLA Expirado: Filtra os atendimentos cujo SLA já foi expirado ou ainda está ativo.

3.2.29.8 Tipo de SLA: Filtra atendimentos de acordo com o tipo de SLA, se está contando para o operador ou cliente.



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

3.2.29.9 Status do WhatsApp: Filtra atendimentos via WhatsApp oficial, diferenciando entre sessões ativas ou expiradas.

3.2.30. A plataforma deverá possibilitar na Tela de Atendimento, para operadores e gestores, o modo/tema escuro;

3.2.31. A plataforma deverá disponibilizar a opção de habilitar na Tela de Atendimento a exibição do documento do contato (CPF/CNPJ/Não Encontrado/Chave Personalizada);

3.2.32. A plataforma deverá disponibilizar na Tela de Atendimento do operador os horários em que entrou em pausa;

3.3. REQUISITOS DE NEGÓCIO

3.3.1. Nos valores a serem apresentados deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3.2. Os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE deverão estar alinhados a todos os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.3.3. A implantação da solução deverá ser concluída em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do início da vigência do contrato.

3.3.4. A solução deverá prover relatórios de desempenho da Plataforma, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários.

3.3.5. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento (online e/ou presencial na sede do CONTRATANTE) do uso da respectiva solução para até 50 (cinquenta) colaboradores, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do início da vigência do contrato.

3.3.6. A CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto à plataforma do Whatsapp (com selo de número verificado) porém, tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do CONTRATANTE, inclusive ao final do Contrato.

3.3.7. A CONTRATADA deverá assinar, por ocasião da assinatura do contrato, Termo de Confidencialidade e Termo de Responsabilidade e Sigilo disponibilizados neste Edital.

3.4. REQUISITOS DE GERENCIAMENTO

3.4.1. A plataforma deverá permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções:



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

- 3.4.1.1. Por operadores e seus respectivos atendimentos;
 - 3.4.1.2. Permitir a transferência de atendimento;
 - 3.4.1.3. Permitir a finalização do atendimento;
 - 3.4.1.4. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento em tempo real;
 - 3.4.1.5. Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível;
 - 3.4.1.6. Permitir a visualização em tempo real, dos operadores online e com interação ativa na plataforma de atendimento;
 - 3.4.1.7. Possuir visualização da duração do atendimento;
 - 3.4.1.8. Possuir visualização do grupo de atendimento;
 - 3.4.1.9. A pessoa atendida deve visualizar a fila de espera, havendo identificação da quantidade de pessoas em sua frente, atualizada tempo real;
 - 3.4.1.10. Painel teleprompter de atendimento (tela de visualização do gestor);
 - 3.4.1.11. Capacidade de assumir um chat da fila para si mesmos.
- 3.4.2. A plataforma deverá possuir ferramenta de dashboard para o monitoramento em tempo real, que possibilite a geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal, de mensagens contratadas, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por operador, enviadas por operador, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema em todos os canais de comunicação.
- 3.4.3. A plataforma deverá possuir ferramenta que possibilite a geração de relatórios por período, canal de atendimento e grupos de atendimento possibilitando os filtros por:
- 3.4.3.1. Total global por mensagens e atendimentos;
 - 3.4.3.2. Totais por canais, grupo de operadores, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME);
 - 3.4.3.3. Totais por operadores/operador, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
 - 3.4.3.4. Total de atendimentos finalizados e abandonados;
 - 3.4.3.5. Total de disparos de HSM (Enviados, Processando, Falhas e Respondidos);
 - 3.4.3.6. CSAT - média de satisfação do cliente por período;
 - 3.4.3.7. Pausas por atendente;
 - 3.4.3.8. Picos de horário;
 - 3.4.3.9. Tabulações de finalização de atendimento;
 - 3.4.3.10. Por palavra chave;
 - 3.4.3.11. Por tempo de espera
 - 3.4.3.12. Por atualizações no sistema;



- 3.4.3.13. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 3.4.3.14. Por conversas entre operadores;
- 3.4.3.15. Por nota (classificação) de atendimento;
- 3.4.3.16. Relatório de Login, sendo possível monitorar os horários de conexão e desconexão dos usuários (Gestor, Supervisor, Admin, Operador).
- 3.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte 24x7 da solução.
- 3.4.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação sobre as API's externas disponíveis para utilização, contemplando API que permita realizar disparos massivos de HSM.
- 3.4.6. A plataforma deverá permitir a gestão completa de pessoas, incluindo cadastro e gerenciamento de usuários/operadores, controle de clientes e leads, hierarquia e permissionamento.
- 3.4.7. A plataforma deverá disponibilizar um dashboard de HSM que exiba detalhes dos disparos de HSM realizados com mailing.
- 3.4.8. A plataforma deverá disponibilizar um Dashboard de Atendimento para cada canal, exibindo atendimentos ativos e receptivos, além de disparos HSM massivos e manuais.
- 3.4.9. A plataforma deverá permitir a personalização do Dashboard de atendimento, capaz de adaptar a exibição das métricas de acordo com as necessidades e prioridades.
- 3.4.10. A CONTRATADA deverá permitir a autenticação de dois fatores (2FA) via e-mail para acessar à plataforma de atendimento.
- 3.4.11. A plataforma deverá desconectar automaticamente o usuário ao fazer login, caso ele esteja conectado em outra aba ou navegador e, todos os usuários com nível operacional deverão ser obrigados a ativar o MFA (Autenticação Multifator) ao realizar o login.
- 3.4.12. A plataforma deverá permitir a definição do tempo de SLA para o operador, tanto para a primeira resposta ao cliente quanto para as mensagens subsequentes.
- 3.4.13. A plataforma deverá permitir a personalização do acesso de usuários nos departamentos, determinando quais fluxos e números específicos do WhatsApp oficial estarão disponíveis para cada papel (Gestor, Operador, Supervisor, Administrador).
- 3.4.14. A plataforma deverá possibilitar a configuração de níveis de usuários.
- 3.4.15. A plataforma deverá permitir a priorização de atendimentos em fila, onde mensagens mais antigas receberão prioridade na exibição.
- 3.4.16. A plataforma deverá permitir que usuários do tipo gestor e supervisor visualizem transferências realizadas.
- 3.4.17. A plataforma deverá permitir que usuários do tipo gestor e supervisor visualizem os disparos realizados no WhatsApp Business e oficial para operadores.
- 3.4.18. A plataforma deverá permitir que o SLA de notificação esteja operacional em chats para WhatsApp, com envio direto para o operador.



3.4.19. A plataforma deverá oferecer opções quando o tempo de SLA for excedido, incluindo: finalizar automaticamente o atendimento com o envio de uma mensagem ao cliente ou apenas enviar uma mensagem ao cliente sem finalizar o atendimento quando o operador não responder dentro do tempo determinado.

3.4.20. A plataforma deverá permitir definir um período aceitável em que um operador do departamento pode entrar em pausas específicas. O operador poderá reagendar essa pausa para outro horário.

3.4.21. A plataforma deverá permitir que os gestores definam períodos específicos para pausas ou optem por pausas automáticas em intervalos predefinidos.

3.4.22. A plataforma deverá permitir:

3.4.22.1 Tabulações: consulta, cadastro e edição das classificações de atendimento, permitindo a definição de tabulações específicas para cada departamento ao finalizar um atendimento;

3.4.22.2 Permitir Pausas: consulta, cadastro e edição das pausas disponibilizadas para os operadores de atendimento selecionarem quando estiverem indisponíveis para receber novos atendimentos;

3.4.22.3 Macros: consulta, cadastro e edição de hotkeys e respostas prontas para utilização do time de atendimento humano. Também deverá vincular macros a departamentos específicos, adicionar macros automáticos de início quando o operador assumir um atendimento e adicionar macros automáticos de fim quando o operador finalizar um atendimento. Além disso disponibilizar macros automáticos de início e fim, que suportam o uso de variáveis dinâmicas, é possível incluir o nome do contato (\$nome) e o CPF do contato (\$cpf) diretamente nas mensagens.

3.4.23. A plataforma deverá disponibilizar o registro de exportações dos relatórios;

3.4.24. A plataforma deverá exibir alertas em caso de um operador tentar enviar palavras ou emojis ofensivos. Ao responder com emojis, a plataforma deverá mostrar exatamente qual emoji foi utilizado;

3.4.25. A plataforma deverá fornecer um módulo dedicado à Pesquisa de Satisfação (CES, CES Qualitativo, CSAT, Feedback ou NPS);

3.4.26. Disponibilizar na plataforma uma tela de Real Time, permitindo filtrar por departamento e exportar os dados da tela. Também deverá fornecer uma tela Real Time de operador, que consolida as informações dos atendimentos de cada operador, oferecendo uma visão completa do histórico de interações daquele operador em específico, fornecendo 5 (cinco) métricas: tempo logado, logins, chats em atendimento, ativações de SLA do operador e tempo desde o último atendimento;

3.4.27. A plataforma deverá permitir o monitoramento de Voz em Real Time, com filtro específico para voz na tabela de operadores, facilitando a visualização e gestão dos atendimentos deste canal;



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

3.4.28. A plataforma deverá ter funcionalidade SLA, que engloba notificações e ações específicas, como transferências ou finalizações, permitindo um controle mais preciso das respostas e intervenções. Além disso, deverá permitir e personalizar o horário de funcionamento de cada departamento, ajustando dias e horas, pois a configuração do horário do SLA será baseada no plano de horário;

3.4.29. A plataforma deverá permitir a configuração de fila de voz e texto separadas, permitindo que cada fila seja configurada para suportar apenas texto, apenas voz ou ambos, conforme a necessidade;

3.4.30. A plataforma deverá permitir que o operador capture e compartilhe prints da sua tela (usando Ctrl+C e Ctrl+V) diretamente com o cliente, facilitando o envio de informações visuais;

3.4.31. A CONTRATADA deverá disponibilizar manual de integração.

4. SUPORTE TÉCNICO

4.1 O atendimento deverá ser feito sob o regime 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), com disponibilidade de Central de Atendimento para abertura de chamados via sistema web, whatsapp, telefone e e-mail.

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1 A empresa LICITANTE deverá ser parceira oficial da Meta (BSP) ou (ISV) empresa credenciada por meio de uma BSP.

5.2 A empresa LICITANTE deverá apresentar documentação que comprove ser proprietária do software proposto.

5.3 Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

5.3.1 O licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica, no qual conste que a mesma já implantou, e vem executando em ambiente de produção, em órgão público ou empresa privada, todas as funcionalidades solicitadas neste Termo de Referência.

5.3.2 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade dos atestados apresentados.

5.3.3 O(s) atestado(s) deve(m), obrigatoriamente, ser emitido(s) por cliente final, e conter o nome completo, endereço e telefone fixo de contato do(s) atestador(es), "e-mail" ou

qualquer outro meio com o qual o CONTRATANTE possa valer-se para manter contato, se necessário.

5.3.4 O CONTRATANTE se ressalva o direito de verificar “in loco” a qualidade dos serviços/produtos de que trata(m) o(s) atestado(s).

5.3.5 O(s) atestado(s) mencionado(s) deverá(ão) conter elementos suficientes que permitam a análise por parte do setor técnico do CONTRATANTE, e neles deverão constar no mínimo as informações adequadas e as exigências deste edital.

6. DA GARANTIA

6.1. Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades, não detectados na fase de testes. Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado. Após os ajustes necessários e aceite, a EMPRESA CONTRATADA tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização.

6.2. A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o CREFITO-3, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte do CREFITO-3.

7. VOLUMETRIA ESTIMADA

7.1. Atualmente, o CREFITO-3 possui atendimento na modalidade receptivo. O fluxo de atendimentos em 1º nível, no ano de 2024, foi de 109.600 (cento e nove mil e seiscentos) atendimentos, sendo que cerca de 62% dos contatos é via Whatsapp, 33% via Widget e os 5% restantes, distribuídos entre Instagram e Messenger. Com isso, há uma média de 9.133 mensais, com grandes variações de volume, para mais ou para menos, dependendo de programas e situações específicas.

7.2. Os volumes de tráfego informados para modalidade ativa e ramais para fins de cotação de proposta são estimativas, baseadas em volumes registrados em outros canais, devendo a CONTRATADA atender às demandas do CREFITO-3 relativas ao objeto contratado durante o prazo de vigência do contrato, mesmo que a quantidade efetiva de interações seja superior ou inferior ao perfil de tráfego ora informado.

7.3. O Setup é item de serviço não renovável durante toda a vigência contratual, devendo constar apenas na primeira fatura apresentada. A forma de pagamento será mensal, conforme demonstrativo de consumo mais mensalidade correspondente.



Item	Descrição	Unidade	Qtd. Anual Estimada
1	Implantação/Configuração/Treinamento	Setup	1
2	Assinatura Mensal da Plataforma (licenças de voz e texto, suporte técnico etc.)	Mensalidade	12
3	Conversa Iniciada pelo CREFITO3/SP (ativo)	Por conversa	100.000
4	Conversa Iniciada pelos Usuários (receptivo)	Por conversa	120.000

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. Fornecer o objeto, estritamente de acordo com as especificações descritas neste instrumento;
- 8.2. A CONTRATADA é totalmente responsável pelo recolhimento de todos os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais e outros decorrentes da presente contratação;
- 8.3. É responsabilidade da CONTRATADA a entrega do bem contratado em condições satisfatórias para o uso imediato;
- 8.4. A CONTRATADA se obriga a dirimir com presteza as dúvidas que, por ventura existirem junto ao CREFITO-3;
- 8.5. A CONTRATADA é responsável pela entrega do produto de software contratado, no local e na forma estipulada, inclusive quanto ao envio, entrega, implantação, recomendações, boas práticas e tudo que necessite para o bom funcionamento da solução de atendimento automatizado;
- 8.6. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pelas despesas decorrentes de transporte, entrega, bem como pelo risco de perdas, até efetivo recebimento pelo CREFITO-3, tudo na forma prevista neste TERMO DE REFERÊNCIA;
- 8.7. A CONTRATADA tem a responsabilidade de corrigir, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, de acordo com as circunstâncias, o bem entregue e não aceito pelo CREFITO-3, em função da existência de alguma inconformidade ou desacordo com as especificações, de irregularidades, de incorreções e/ou de falhas;
- 8.8. É responsabilidade da CONTRATADA a comunicação ao CREFITO-3, por escrito, inclusive meio eletrônico, quando verificar condições inadequadas para o fornecimento ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato.



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

8.9. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de todos os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitadas pelo CREFITO-3, inclusive formalmente sobre o bem fornecido, através do seu representante legal, ou representante indicado por ele para esclarecimento de dúvidas.

8.10. A CONTRATADA responsabiliza-se pelos prejuízos de qualquer natureza, inclusive os causados ao patrimônio do CREFITO-3 ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, inclusive por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a informar ao CREFITO-3 quaisquer danos causados a quaisquer de seus bens e promover o ressarcimento a preços atualizados dentro de 30 (trinta) dias corridos a partir da comprovação de sua responsabilidade, caso contrário, ao CREFITO-3 é reservado o direito de descontar o valor do ressarcimento na fatura sem prejuízo de poder rescindir o contrato de pleno direito.

8.11. A CONTRATADA somente poderá efetuar qualquer correção do bem não prevista especificamente neste TERMO DE REFERÊNCIA, senão após aprovação por parte do CREFITO-3.

8.12. As cláusulas neste termo deverão ser obedecidas, sob pena de aplicação das penalidades previstas na Lei 8.666/93 e suas alterações.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. O CREFITO-3 obriga-se a pagar pelo objeto da licitação conforme estipulado neste termo, do qual decorre a presente licitação entregue em condições satisfatórias para o uso imediato.

9.2. O CREFITO-3 responsabilizar-se-á pelo fiel cumprimento das cláusulas do Edital do qual decorre a presente licitação e das normas norteadoras das Licitações e Contratos Administrativos.

9.3. O CREFITO-3 não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados ao contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9.4. É responsabilidade do CREFITO-3 verificar a conformidade do bem entregue com as especificações registradas no Termo de Referência para garantir a qualidade desejada dos mesmos, não eximindo, referida fiscalização, a CONTRATADA das obrigações a si estipuladas no contrato, no Edital do qual decorre a presente contratação, e nas normas aplicáveis;

9.5. O CREFITO-3 anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas neste TERMO DE REFERÊNCIA do qual decorreu a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências;

9.6. O CREFITO-3 notificará, por escrito, o fornecedor sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo;



9.7. O CREFITO-3 permitirá o acesso dos funcionários da CONTRATADA em locais que sejam necessários para execução do contrato.

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1 O prazo de vigência do contrato dar-se-á no período de **12 (doze) meses**, contados a partir do 1º (primeiro) dia útil após a assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

11. DO REAJUSTE

11.1 Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.1.1 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o intervalo de um ano, aplicando-se o IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

11.1.2 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

11.2 Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA.

11.2.1 Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito. E nova solicitação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo intervalo mínimo de 12 (doze) meses, contado da forma prevista neste contrato.

11.2.2 Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

11.3 O reajuste poderá ser formalizado no mesmo instrumento de prorrogação da vigência do contrato.

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

11.4.1 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.



11.5 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina da Lei nº 14.133/2021.

12. DO PRAZO DE DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA E DO LOCAL DE ENTREGA

12.1. A plataforma deverá estar em pleno funcionamento, de acordo com os requisitos deste TR, em até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato.

12.2. O serviço deverá ser entregue na sede do CREFITO-3, situado na Rua Cincinato Braga, 277, ou de forma remota ao critério da CONTRATANTE.

12.3. A entrega deverá preceder de horário previamente agendado com o Coordenador de Atendimento do CREFITO-3, através de telefone e e-mail que serão disponibilizados após a assinatura do contrato.

13. DO RECEBIMENTO

13.1. Os serviços/equipamentos serão recebidos da seguinte forma:

a) provisoriamente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto entregue com as especificações; e

b) definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto entregue e consequente aceitação, observado o disposto no artigo da LEI 14.133/2021.

13.2. Constatadas irregularidades nos serviços/equipamentos entregues, o CREFITO-3 poderá:

a) se disser respeito a sua especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

a1) na hipótese de substituição, a CONTRATADA deverá fazê-lo em conformidade com a indicação do CREFITO-3, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos.

b) se disser respeito à diferença de quantidade ou de partes, determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

b1) na hipótese de complementação, a CONTRATADA deverá fazê-lo em conformidade com a indicação do CREFITO-3, no prazo máximo de 3 (três) dias corridos.

14. DO PAGAMENTO



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

14.1 . O pagamento será feito em favor da CONTRATADA, mediante depósito bancário, após o cumprimento das obrigações contratuais e a apresentação da Fatura ou Nota fiscal dos serviços executados e os materiais empregados e apresentação de relatório analítico de despesas com individualização, quantitativos e valores, devidamente atestados por funcionário designado.

14.2. Condição de Pagamento:

14.2.1. O pagamento à CONTRATADA será feito após a apresentação de nota fiscal de serviços/fatura, discriminando os serviços efetivamente executados, acompanhada do atesto de conformidade firmado pelo gestor do contrato.

14.2.2. O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data da emissão do termo de recebimento definitivo, por parte do gestor do contrato.

14.3. Para execução do pagamento, a CONTRATADA deverá fazer constar da nota fiscal de serviços/fatura correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região - CNPJ 49.781.479/0001-30.

14.3.1. A nota fiscal de serviços/fatura correspondente deverá ser encaminhada, pela CONTRATADA, diretamente ao gestor do contrato, que somente atestará o recebimento e liberará a referida nota fiscal de serviços/fatura para pagamento quando cumpridas todas as condições pactuadas.

14.3.2. Serviços não aprovados ou solicitados e não prestados em conformidade com as especificações das ordens de serviço não serão pagos.

14.4. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura e/ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal/trabalhista, não acarretando qualquer ônus para o CREFITO-3.

14.5. A consulta relativa à regularidade fiscal/trabalhista, exigida quando na habilitação, será feita previamente a cada pagamento, devendo o resultado ser juntado ao processo próprio e ficando o efetivo pagamento a ela condicionado.

14.6. Constatando-se a situação de irregularidade fiscal/trabalhista da CONTRATADA, será notificado, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CREFITO-3.

14.7. Persistindo a irregularidade, o CREFITO-3 deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

14.8. Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que tenha sido imposta à CONTRATADA, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

14.9. Ao CREFITO-3 fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.

14.10. Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos respectivos tributos.

14.11. Respeitando as condições previstas neste termo, em caso de atraso de pagamento, motivado pelo CREFITO-3, o valor a ser pago será atualizado financeiramente desde a data prevista para pagamento, tendo como base a taxa referencial pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$AF = (1 + TR/100) N/30. 1 \times VP$; onde:

TR = Percentual atribuído a taxa referencial; AF = Atualização Financeira;

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

15. DAS SANÇÕES

15.1. Além das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, serão cominadas as seguintes penas, podendo haver aplicação cumulativa de sanções;

15.1.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato, o CREFITO-3 poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total deste contrato em caso de atraso na execução dos serviços e/ou na entrega do objeto, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo- quinto dia e a critério do CREFITO-3, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

c) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total deste contrato, em caso de atraso na execução objeto, por período superior ao previsto na alínea “b”, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

d) multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total deste contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;



15.1.2. As multas serão calculadas sobre o montante não adimplido do serviço e/ou fornecimento, exceto a prevista na alínea “d”.

15.1.2.1. O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à EMPRESA CONTRATADA.

15.1.2.1.1. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a diferença devida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da comunicação oficial;

15.1.1.1.2. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CREFITO-3, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

16. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes da execução do objeto deste termo estão previstas no orçamento do exercício e com dotação orçamentária destacada para esta finalidade.

17. ESTIMATIVA DE VALORES

17.1 Para a contratação dos serviços descritos neste termo de referência, estima-se o valor de R\$ 14.898,04 (quatorze mil, oitocentos e noventa e oito reais e quatro centavos) por mês, totalizando R\$ 178.776,47 (cento e setenta e oito mil, setecentos e setenta e seis reais e quarenta e sete centavos) para um período de 12 (doze) meses e o valor de implantação de R\$ 13.249,75 (treze mil, duzentos e quarenta e nove reais e setenta e cinco centavos).

18. DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. Não obstante a EMPRESA CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao CREFITO-3 é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados.

18.2. A fiscalização técnica do contrato deverá avaliar constantemente a execução do objeto, sendo utilizado o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo anexo, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação do serviço, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

18.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

19. DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO

19.1. No interesse da Administração, o valor inicial atualizado da contratação poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

19.2. A EMPRESA CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

20. DA DECLARAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS COMUNS OU SINGULARES

20.1. Declaramos para os devidos fins que os serviços/bens a serem adquiridos são de natureza comum. Consideram-se bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Indicador 1	Disponibilidade da plataforma e dos recursos de atendimento
Meta	24 horas
Forma de acompanhamento	Verificação dos acessos e estabilidade de todos os usuários na plataforma; verificação do funcionamento de todos os recursos contemplados em contrato.
Periodicidade	Diariamente.
Mecanismo de cálculo	Para fins de cálculo, os períodos de indisponibilidade de recursos serão contabilizados em horas e comparados com o período de 24 horas.



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Faixas de ajuste no pagamento	• De 0 até 0,5 hora de indisponibilidade - 100% do valor mensalidade • De 0,5 até 1 hora de indisponibilidade - 90% do valor mensalidade • Maior que 1 hora de indisponibilidade - 80% do valor mensalidade
Sanções	• Períodos de indisponibilidade superiores a 1 hora em 2 dias, consecutivos ou não, no mês – multa de 10% (dez por cento) sobre o valor anual da contratação. • Períodos de indisponibilidade superiores a 1 hora em 5 dias, consecutivos ou não, no mês - multa de 10% + rescisão contratual.
Observações	Para aplicação das faixas de ajuste do pagamento e sanções serão levados em consideração os horários e os eventuais prejuízos que os períodos de indisponibilidade causaram no atendimento ao público da Autarquia.

Victor Cavalcanti Vicenzi Pereira

Coordenador de atendimento

Érika Oliveira Campos

Coordenadora de Cobrança