



**Aderência à nova lei de licitações**  
**Fase de Planejamento (ETP, TR e Edital)**

**Contratação de empresa especializada  
no fornecimento de solução de  
plataforma de comunicação unificada de  
atendimento virtual (*chatbot*) na  
modalidade *omnichannel***



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

<b>APENSO DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO</b>	
<b>ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR</b>	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Responsável pela demanda	Bruno Fassoni
Coordenação	Marcos Antonio de Sousa Lima
Introdução	Solução que possibilite a melhor forma de atendimento para o público interno e externo, de maneira automatizada, buscando reduzir e/ou complementar o atendimento no formato humano, trazendo agilidade no atendimento, padronização, melhoria e assertividade nas informações, dado o cenário das demandas no atendimento, que crescem significativamente e de forma contínua. Ao mesmo tempo, busca-se eficiência e eficácia na prestação dos serviços de atendimento ao público, de forma mais qualificada e objetiva.

<b>DIRETRIZES GERAIS</b>	
Diretrizes gerais para a elaboração do Estudo Técnico Preliminar	Instrução Normativa Nº 1, da SGD/ME, de 4 de abril de 2019 – Que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC – pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
	Lei Nº 13.709/2018 – LGPD
	Lei Nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
	Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação - LAI.
	Lei Nº 5.517, de 23 de outubro de 1968, que cria o do CFMV.

**1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE E DA FUNDAMENTAÇÃO**

- 1.1. O serviço de atendimento ao público, que se insere no âmbito das funções institucionais do CRMV-SP, ainda não incorporou, de forma plena, as novas tecnologias comunicacionais típicas do século XXI, como por exemplo, a aplicação do conceito de Contact Center, que possibilita o emprego de processos que utilizam o sistema eletrônico de gerenciamento e distribuição das ligações, que integra o telefone ao computador e IVR (Interactive Voice Response), sistema de "Resposta Interativa de Voz" que permite aos cidadãos interagirem com menus e obter informações sobre os serviços. Tais tecnologias tornam o atendimento mais rápido e eficiente, além de desonerar funcionários dessa atividade acessória, propiciando seu direcionamento às atividades-fim do Conselho, que ainda não dispõe deste tipo de contratação.
- 1.2. Dessa forma, a nova estratégia de contratação dos serviços em comento, com operação centralizada, abre novas possibilidades para o CRMV-SP. Além disso, os contatos presenciais para esclarecimento de dúvidas quanto às diversas atividades exercidas pelo CRMV-SP serão reduzidos com a disponibilidade de uma central de atendimento e, neste ponto, a central única favorece o público-alvo consulente, maximizando a possibilidade de solução de problemas e dúvidas.
- 1.3. Neste sentido, faz-se necessário a contratação de Serviços de Central de Atendimento integrado com aquisição de serviços continuados para Contact Center do tipo Omnichannel, na prestação de serviços compreendendo o fornecimento de Software, contendo um portal web, aplicativo móvel, atendente virtual inteligente, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

e automação de serviços públicos, mediante metodologia de mapeamento de processos. A solução tecnológica contratada deverá permitir a integração com os serviços de (SMS – Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico e chat), sistema de atendimento telefônico (IPBX, URA e ramais).

- 1.4.** O ambiente de Contact Center Omnichannel deve ser estruturado sob plataforma única (all-in-one) 100% Web, incluindo o softphone e módulos de gestão e administração, não sendo necessário instalar nada além do navegador que suporte à tecnologia WEB-RTC integrado ao sistema de comunicação IP e DAC de modo que permita a agregação de novos recursos através da adição de módulos ou integração através do uso de recursos nativos e de protocolos abertos, permitindo a criação de fluxos de atendimento para aplicações de negócio.
- 1.4.1.** A plataforma 100% Web deverá permitir que todo o sistema da URA tenha navegabilidade através de qualquer navegador web, sem que haja a necessidade de baixar qualquer tipo de software, atendendo todas as necessidades requisitadas.
- 1.5.** Por se tratar de um serviço continuado, faz-se necessário processo licitatório para a contratação de empresa especializada para prestação dos serviços objeto deste estudo, de modo a manter a continuidade do serviço. A contratação dos serviços conforme especificado visa manter a prestação do serviço sem que haja qualquer tipo de descontinuidade.
- 1.5.1.** A Contratada deverá prestar o serviço, objeto desta especificação, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todo o período de vigência contratual, exceto nas interrupções programadas, antecipadamente, comunicadas ao CRMV-SP.
- 1.6.** Os serviços objeto deste expediente podem ser classificados como de serviços comuns, nos termos do art. 6º da Lei 14.133/2021, que os caracteriza como sendo aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.
- 1.7.** O código CATSER correspondente ao objeto deste ETP é o de número 20605 – Teleatendimento.
- 1.7.1.** Havendo divergências entre o código CATSER ou a descrição constante no sistema COMPRAS.GOV.BR, com o apresentado no Edital, prevalecerá à última, salvo disposição expressa do Pregoeiro
- 1.8.** Trata-se de serviço essencial, executado de forma contínua, e sua interrupção pode comprometer a consecução dos serviços prestados à comunidade, implicando em sérios transtornos e comprometendo o funcionamento regular do órgão, o que torna imprescindível a contratação dos serviços.
- 1.9. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamentos Institucionais**
- 1.9.1.** A presente contratação está prevista no Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações do CRMV-SP, referente ao exercício de 2024 e alinhado com o seu planejamento estratégico:

Objetivo Estratégico: Promover soluções tecnológicas que assegurem a execução da estratégia	
Centro de Custos	1.2.2.12 – Sede
Elemento de despesa	6.2.2.1.1.01.02.02.006.021

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1. Histórico de atendimentos**

- 2.1.1.** Ao observar o histórico dos últimos anos, constata-se um substancial aumento da demanda dos canais de atendimento público do CRMV-SP, sobretudo o atendimento telefônico, principalmente nas áreas de Cadastro de Pessoas Físicas, Jurídicas, Fiscalização, Processos Éticos, Cobranças e Débitos, sem desconsiderar outras áreas com menor volume de ligações entrantes, mas que também necessitam de melhor prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados por demanda. Reflexo do contínuo crescimento da quantidade de profissionais e empresas atuantes no cadastro do CRMV-SP, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Tabela 1 – Crescimento Anual de Atuantes

<b>Ano</b>	<b>Médicos Veterinários</b>	<b>Zootecnistas</b>	<b>Empresas</b>
2020	40.786	1.515	23.812
2021	43.363	1.509	24.554
2022	47.145	1.512	25.088
2023	50.930	1.519	25.341



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

Tabela 2 – Crescimento de Atuantes por período

Anos	Médicos Veterinários	Zootecnistas	Empresas
2020 até 2021	2.577	- 6	742
2021 até 2022	3.782	3	534
2022 até 2023	3.785	7	253
<b>2020 até 2023</b>	<b>10.144</b>	<b>4</b>	<b>1.529</b>

Fonte: [www.crmvsp.gov.br](http://www.crmvsp.gov.br) – Consultado em 02/02/2024

Tabela 3 – Volumetria de chamadas entrantes de agosto de 2023 até janeiro de 2024

Mês e ano	Chamadas telefônicas
Agosto de 2023	15.233
Setembro de 2023	12.248
Outubro de 2023	12.050
Novembro de 2023	9.828
Dezembro de 2023	9.093
Janeiro de 2024	17.258

Fonte: Plataforma de Gestão do IPBX do CRMV-SP

- 2.1.2.** Durante o ano, em momentos específicos, os serviços de atendimento ao público podem apresentar demanda acima da média por conta das diversas campanhas e ações internas do CRMV-SP. Em julho de 2023, por exemplo, por conta da Campanha de Cobrança de Débitos que o CRMV-SP realizou, notou-se um volume médio de 20.000 (vinte mil) ligações entrantes, significando não necessariamente que tais ligações foram atendidas. Apuradas as respectivas ligações, notou-se que uma média de 30% (trinta por cento) das ligações não foram atendidas, mas não por ausência de esforço humano, mas sim por falta de ferramental adequado ao cenário. Nota-se claramente a necessidade da aquisição/adoção de automação no quadro apresentado.
- 2.1.3.** Conforme apresentado na TABELA 1, ocorreu um considerável crescimento de inscritos (médicos veterinários e empresas atuantes), sobrecarregando o pessoal e o atendimento telefônico, contribuindo para a falta de êxito nas chamadas entrantes, que são aquelas recebidas, mas não necessariamente recepcionadas e solucionadas pelas áreas de atendimentos da autarquia prejudicando, desta forma, a eficiência e eficácia da campanha, além de arranhar a imagem institucional do Conselho perante os profissionais.
- 2.1.4.** Este cenário pode ser verificado na tabela abaixo, na qual é demonstrado um significativo crescimento de Chamadas Sem Resposta, com pequena redução no mês de janeiro de 2024, porém, ainda um tanto deficiente, ficando clara a necessidade de automação no atendimento ao público com ferramentas que permitam automação não só com um robô no website, mas nas diversas redes sociais bem como ferramentas de comunicação populares, WhatsApp e Telegram, no mínimo.

Tabela 4 – Volumetria geral de demandas passadas sem resposta ao público

Período	Chamadas	Linha Ocupada	Chamadas que Falharam	Chamadas Sem Resposta	Total Sem Resposta
Agosto de 2023	15.233	1.164	571	932	2.667 (17,51%)
Setembro de 2023	12.248	1.218	135	675	2.028 (16,51%)
Outubro de 2023	12.050	1.455	235	1.142	2.832 (23,50%)
Novembro de 2023	9.828	1.027	252	1.078	2.357 (23,98%)
Dezembro de 2023	9.093	1.298	061	1.136	2.495 (27,44%)
Janeiro de 2024	17.258	1.995	452	1.188	3.635 (21,06%)
Totais	75.710	8.157	1.706	6.151	16.014 (21,15%)

- 2.1.5.** Deve-se considerar também a Demanda de Crescimento no atendimento do CRMV-SP, dado o crescimento da profissão da Medicina Veterinária conforme demonstrado nas Tabelas 1 e 2. Não deixando de considerar inscrições de empresas, também um tanto acentuada no que se refere ao crescimento.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

Tabela 5 – Projeção de Volumetria Média Esperada para os próximos 5 (cinco) anos, considerando Tabelas 1 e 2 – projeção de inscritos ativos

Ano	Médicos Veterinários	Empresas
2024	54.311	25.851
2025	57.962	26.361
2026	61.073	26.871
2027	64.454	27.381
2028	67.835	27.891

Tabela 6 – Volumetria de Média de Chamadas Entrantes esperadas para os Próximos 5 (cinco) anos

Ano	Previsão de Médicos Veterinários Inscritos	Previsão de Empresas Inscritas	Previsão de Chamadas Entrantes
2024	54.311	25.851	151.416
2025	57.962	26.361	158.019
2026	61.073	26.871	165.334
2027	64.454	27.381	172.649
2028	67.835	27.891	179.964

**2.1.6.** Outros fatores que justificam a aquisição da ferramenta de Atendimento Automatizado são as campanhas anuais que ocorrem no CRMV-SP. Tais campanhas são sazonais, porém devem ser consideradas.

i) Campanha de cobranças das anuidades em atraso, inclusive no ano de 2024, quando ocorrerá a cobrança atrasada dos anos de 2.019, 2.020, 2.021, 2.022 e 2.023, até maio, que normalmente ocorre a cada 4 anos.

ii) Campanhas referente às eleições de 2.024, que ocorrem a cada 3 (três) anos.

iii) Campanhas referentes à atualização cadastral que normalmente ocorre todos os anos.

iv) Todas as campanhas apresentadas trazem aumento do fluxo no atendimento do CRMV-SP.

**2.2. Árvore URA utilizada atualmente pelo CRMV-SP**

**2.2.1.** O modelo de árvore URA atualmente utilizado pelo CRMV-SP não é estanque, sofre constantes alterações para melhor adequação às necessidades do órgão. Logo, a licitante vencedora deverá ofertar solução que, no mínimo, possua tais possibilidades de alterações no cenário da URA, a qualquer tempo, inclusive pela própria equipe do CRMV-SP, de forma simples e em ambiente de fácil compreensão

**2.2.2. URA – cenário atual**

**2.2.2.1.** Áudio 01 – o áudio inicial da URA é: seja bem-vindo ao Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo. Com a conclusão das obras de reforma do CRMV-SP está de volta para sua sede própria localizada na Rua Apeninos, 1088, no Bairro do Paraíso. O prédio reformado está de portas abertas para te receber.

Para falar sobre: tecler 1 recadastramento, tecler 2 para novas inscrições, transferências e atualização cadastral de profissionais, tecler 3 registros de empresas, clínicas, consultórios e A R T, tecler 4 anuidades, negociação de dívidas e informações financeiras, tecler 5 fiscalização, autos de infração e multas, tecler 6 denúncias e processos éticos profissionais, tecler 7 assessoria técnica médico veterinária ou guarde na linha para falar com um de nossos atendentes;

**2.2.2.2.** Áudio 02 – depois de teclar 1 a mensagem de voz é: atenção, as ligações do CRMV-SP são gravadas.

**2.2.2.3.** Áudio 03 – depois de teclar 2 a mensagem de voz é: atenção, as ligações do CRMV-SP são gravadas.

**2.2.2.4.** Áudio 04 – depois de teclar 3 a mensagem de voz é: atenção, as ligações do CRMV-SP são gravadas.

**2.2.2.5.** Áudio 05 – depois de teclar 4 a mensagem de voz é: atenção, as ligações do CRMV-SP são gravadas.

**2.2.2.6.** Áudio 06 – depois de teclar 5 a mensagem de voz é: atenção, as ligações do CRMV-SP são gravadas.

**2.2.2.7.** Áudio 07 – depois de teclar 6 a mensagem de voz é: para notificação tecler 1, para audiência tecler 2, para julgamento tecler 3, para denúncia ética tecler 4.

**2.2.2.8.** Áudio 08 – depois de teclar 1 para notificação a mensagem de voz é: atenção, as ligações do CRMV-SP são gravadas; Depois de teclar 2 para audiência, não há mensagem de voz; Depois de teclar 3 para julgamento, não há mensagem de voz; Depois de teclar 3 para julgamento, não há mensagem de voz.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 2.2.2.9.** Áudio 09 – depois de teclar 7 para assessoria técnica médico veterinária a mensagem de voz é: atenção, todas as ligações do CRMV-SP são gravadas.
- 2.2.3. Árvore AVL (WhatsApp e Telegram)**
- 2.2.3.1.** Serviço a ser disponibilizado na futura contratação. A exemplo da URA, a arquitetura não deve ser estanque, deverá estar sempre disponível para realização de alteração mediante necessidade e demanda, de forma ágil, simples e segura, sem necessidade de conhecimentos técnicos complexos, de modo que a própria equipe do CRMV-SP possa promover as modificações.
- 2.2.3.1.1.** Os modelos de árvores AVL serão disponibilizados em formato de Anexos do Termo de Referência.
- 2.2.3.2.** A volumetria média que o CRMV-SP considera para interações feitas através do WhatsApp, a ser utilizada na Solução de Atendimento Automatizado (Omnichannel), com base em números levantados nos Setores de Atendimento de Pessoa Física, Atendimento Pessoa Jurídica e Cobrança do CRMV-SP atualmente, serão de 1.615.000 (um milhão, seiscentos e quinze mil) mensagens por mês, e 625.000 (seiscentos e vinte e cinco mil) mensagens no Telegram, também mensal.
- 2.2.3.3.** A ferramenta de chatbot será um canal de atendimento receptivo, interagindo com a URA do CRMV-SP e/ou base de dados do cadastro de profissionais e empresas dos inscritos na autarquia.
- 2.2.3.4.** Os custos de ligações saintes serão de responsabilidade do CRMV-SP, que inclusive será pela operadora de telefonia IP utilizada pelo CRMV-SP, ou seja, a solução deverá estar integrada com central IPBX em nuvem, através de API ou outro mecanismo que se faça necessário.
- 2.2.3.5.** Os custos de ligações entrantes serão de responsabilidade do cliente do CRMV-SP, ou seja, daquele que está entrando em contato com o CRMV-SP.
- 2.2.3.6.** Os custos gerados na utilização dos canais de relacionamento deverão ficar com o fornecedor contratado.
- 2.2.3.7.** O pagamento da telefonia (contrato junto a operadoras de telefonia) necessária para atendimento do objeto do edital, atendimento receptivo e ativo será de responsabilidade da Contratante, pois trata-se de operadora de Telefonia IP contratada pelo CRMV-SP.
- 2.2.3.8.** O pagamento ativo de SMS será de responsabilidade da Contratante, pois já existe contrato junto à uma Operadora de SMS, caso a contratada não disponha do respectivo serviço já integrado na solução de atendimento de seu próprio serviço de SMS.
- 2.2.3.9.** Toda a disponibilidade da solução de atendimento omnichannel é de inteira responsabilidade da Contratada no sentido de fornecer inclusive a infraestrutura para que a solução funcione perfeitamente, incluindo hospedagens em nuvem, links para a disponibilidade da solução e todo o cenário necessário para que o ambiente fique plenamente disponível on-line para acesso via web browser (navegador). Este cenário não inclui o ambiente de telefonia IP, pois o CRMV-SP já possui o respectivo ambiente.
- 2.2.3.10.** O chatbot deverá ter a funcionalidade de, quando o atendimento estiver com o humano, o BOT irá sugerir textos para possíveis respostas às perguntas do usuário, possibilitando que o humano possa decidir se envia o texto sugerido ou edita antes de enviar.
- 2.2.4. Inteligência artificial (I.A)**
- 2.2.4.1.** A implementação de Solução Integrada para Atendimento Virtual baseada em inteligência artificial (I.A) deverá ser compatível com os diferentes meios (call center, chatbot com transbordo para o atendimento humano) e aplicativos de terceiros (ex: WhatsApp, Telegram), com motores cognitivos e processamento de linguagem capaz de identificar, interpretar e responder adequadamente palavras, expressões, textos digitados e mensagens de voz encaminhadas pelos assistidos do CRMV-SP. De forma complementar, será necessário permitir o atendimento por uma árvore de opções (direcionamento). A Inteligência Artificial (IA) a ser ofertada poderá ser qualquer uma disponível no mercado, desde que seja compatível com a solução contratada, possua suporte técnico e que seja a versão mais estável a ser ofertada. Inclusive será custeada pela contratada. Caso a contratada possua seu próprio sistema de Inteligência Artificial (IA), este poderá ser utilizado, desde que seja compatível e cumpra esta especificação de interpretação de palavras, expressões, textos digitados e mensagens de voz encaminhadas pelos usuários do CRMV-SP, responder adequadamente ao cliente, e que possua suporte técnico e esteja com a versão mais estável e adequada a este escopo.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**2.2.4.1.1.** Quando for o caso, e desde que devidamente fundamentado e justificado, as funcionalidades que envolvem alta incidência de Inteligência Artificial (IA) poderão ser implementadas em até 6 (seis) meses, considerando dias corridos, após a assinatura de contrato, desde que devidamente aprovado pela equipe técnica do CRMV-SP.

**2.2.5. Levantamento e Análise das Alternativas**

**2.2.5.1.** Foram estudadas as alternativas tecnológicas, conforme apresentado no Guia de Aquisição do MPS.BR (Melhoria de Processos do Software Brasileiro):

i) Software Comercial de Prateleira (COTS – Commercial-off-the-shelf-software);

ii) Software de Prateleira Modificável (MOTS – Modified-off-the-shelf-software); e

iii) Software sob demanda (FD – Fully Developed Software).

**2.2.5.2.** Os resultados aplicados ao contexto e escopo de projeto do CRMV-SP foram tabulados abaixo:

Característica	COTS	MOTS	FD
Escopo (estrutura do sistema)	Fixo (não permite personalizações)	Parcialmente personalizado	Totalmente personalizado
Adequação ao Uso	POUCO ADERENTE	PERMITE ADERÊNCIA	Controle Total, TOTALMENTE ADERENTE
Prazo de Entrega	Imediato	Pequeno-Grande	Grande
Custo da Aquisição	Baixo-Médio	Médio-Alto	Alto
Qualidade (ABNT NBR ISO/IEC 25010/11)	Não controlada	Parcialmente controlada	Controlada em sua maior parte

**2.2.5.3. Justificativa da Solução Escolhida**

**2.2.5.3.1.** A opção por uma Solução de Atendimento Omnichannel do tipo MOTS, fundamenta-se no ponto de equilíbrio entre custos e benefícios;

**2.2.5.3.2.** O porte do CRMV-SP requer uma solução suficientemente madura e com valor agregado que possa suportar com qualidade as demandas presentes no atendimento;

**2.2.5.3.3.** O contexto atual do CRMV-SP não contempla o quadro funcional necessário a um projeto interno do tipo FD;

**2.2.5.3.4.** Um projeto do tipo FD contratado externamente tem custo elevado, alto risco de execução e longo tempo de implementação, uma vez que se “parte do zero” para construir a solução;

**2.2.5.3.5.** Verificação, através dos processos do CRMV-SP, da necessidade de uma solução com menor prazo possível para entrar em operação;

**2.2.5.3.6.** Atender a Lei de nº 5.517, de 23 de outubro de 1968, do Conselho Federal de Medicina Veterinária – CFMV no que tange o atendimento ao público inclusive ao cenário de Fiscalização das Profissões.

**2.2.6. Identificação das Necessidades Tecnológicas**

**2.2.6.1.** O sistema de comunicação unificada deverá possuir os módulos e ou canais de atendimento descritos abaixo:

Item	Descrição	
1	Aquisição de solução de plataforma de comunicação unificada de atendimento virtual (chatbot) na modalidade omnichannel, na nuvem, que utilize inteligência artificial de múltiplos provedores com uma interface de atendimento humano com APIS abertas e públicas. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento ao cidadão e usuários do CRMV-SP, contendo um portal web, atendente virtual inteligente baseado em computação cognitiva, instalação, configuração, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação de serviços públicos, mediante metodologia de mapeamento de processos, abrangendo todos os recursos necessários à implantação, execução e manutenção dos serviços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste TR e seus anexos, nos termos da Lei 14.133/2021.	
Subitem	Especificação	Quantidade
01	Sistema de comunicação unificado - <i>softphone</i> para os atendentes;	01
02	Troncos IP (SIP);	01



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

03	Ramais IP;	125
04	Sistema de URA (canais);	01
05	Sistema de gravação (canais);	125
06	Sistema de backup;	01
07	Sistema de tarifação e análise de bilhetagem;	01
08	Chatbot (canais);	07
09	Posições de atendimento ( <i>contact center</i> );	60
10	Acesso de supervisores ( <i>contact center</i> ).	15

### 3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A solução de comunicação unificada deve suportar a tecnologia de telefonia IP, suportar a utilização de terminais analógicos, entroncamento digital, entroncamento analógico quando solicitado através de gateways de fabricantes distintos, a fim de garantir interoperabilidade plena da Plataforma, que deve possuir as seguintes características:
- 3.2. Obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados neste documento. Além de fornecer todo o ambiente em nuvem, equipamentos (hardwares), programas (softwares) para o perfeito funcionamento da Solução proposta neste Estudo Técnico.
- 3.3. Se necessário, os números de celulares, e-mails, usuários e senhas, qualquer credencial de usuários para utilização e a integração com os aplicativos de Whatsapp, Telegram, Facebook e Instagram, serão fornecidos pelo CRMV-SP, com exceção de APIs que deverão ser fornecidas por broker (integradora) previamente requisitada e adquirida pela CONTRATADA. Caso ocorra algum problema de autenticação por limitação de perfil de usuários, utilizados pelo CRMV-SP, ou mesmo qualquer outro, poderão ser fornecidos novos usuários ou mesmo criados pelo próprio CRMV-SP, sempre que necessário.
- 3.4. Possuir integração entre voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes no que tange redes sociais, tais como, Facebook, Instagram, Telegram, WhatsApp, Chatbot e e-mails no mínimo.
- 3.5. Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração e configuração da plataforma de Comunicação Unificada.
- 3.6. As 125 (cento e vinte e cinco) licenças de uso do sistema de comunicações unificadas devem possuir sistema de gravação que permitam ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso. Este sistema deve ser no modelo SaaS, ou seja, disponíveis integralmente em nuvem, sem dependência de servidores locais para sua operação.
- 3.7. O sistema deverá garantir mobilidade, permitindo ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer microcomputador, independente do sistema operacional utilizado, desde que disponha dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge, no mínimo.
- 3.8. O sistema deve dispor de uma interface intuitiva que permita aos usuários programar funções de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), chamada em espera e não perturbe, no mínimo.
- 3.9. O sistema ofertado quando operando em ambiente Web browser, não poderá exigir a instalação de qualquer plugin ou processo na estação de trabalho, ou seja, ferramenta 100% WEB que utilize apenas do navegador para seu uso.
- 3.10. O usuário deve poder acessar o terminal de comunicação unificada através de diferentes ferramentas:
- 3.11. Web Browser.
- 3.12. Aplicativo para Smartphones Android, no mínimo.
- 3.13. A solução como um todo deverá ter em tela a seguinte facilidade para o(a) atendente: trazer todas as informações sobre o histórico do cliente, com base em número único de protocolo, gerado automaticamente pelo próprio sistema ofertado, sempre que o cliente entrar em contato, ainda que seja por meios diferentes contidos na solução, sendo estes Whatsapp, Telegram, e-mail, chatbot, telefone, minimamente. Justifica-se esta necessidade no sentido de se ter as informações compiladas de um histórico de atendimento, para que os atendentes do CRMV-SP sigam com o atendimento conhecendo todo histórico do cliente. Ou seja, mesmo que o atendente "A" tenha atendido e, na sequência, em novo contato do cliente o atendente "B", ou qualquer outro,



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

passar a atendê-lo, exista a condição de retomar o assunto de onde parou e tendo conhecimento de tudo que anteriormente foi registrado no sistema, contendo datas, horas e assuntos, no mínimo.

**3.14. Requisitos de Segurança**

- 3.14.1. O acesso a solução via Web browser ou aplicação para Smartphone deve ser realizado via login e senha, no mínimo.
- 3.14.2. No caso do acesso via navegador (Web Browser), a seção, desde o seu início na apresentação da tela de login deverá ser feita por meio de criptografia de 256 bits, a partir do TLS (Transport Layer Security) utilizado via HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure), no mínimo.
- 3.14.3. Na criação de um usuário, pelo administrador, este não deverá ter acesso a criação/definição da senha, devendo ser encaminhada via e-mail do usuário a orientação para gerar a sua senha, mas visível apenas para o usuário titular da senha.
- 3.14.4. O usuário deverá ter a opção para ser notificado toda a vez que houver um acesso com seu login em um dispositivo novo, seja computador ou smartphone, tendo a opção de bloquear este acesso, se necessário.
- 3.14.5. Todas as comunicações, independente da mídia, deverão ser protegidas através da criptografia da sessão, utilizando-se de certificados digitais, ou outro mecanismo de segurança com tal eficácia, no mínimo.
- 3.14.6. Nos aplicativos para smartphone (Android no mínimo), deverá disponibilizar recursos para notificar o contato da conversa quando da tentativa de cópia da tela com as conversas deste contato.

**3.15. Funcionalidades requeridas**

- 3.15.1. Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso no mínimo às seguintes funcionalidades tanto no Soft Client web como no aplicativo para Smartphone:
  - 3.15.2. Lista de contatos.
  - 3.15.3. Acesso ao perfil dos contatos.
  - 3.15.4. Troca de mensagens de texto.
  - 3.15.5. Lista de conversas.
  - 3.15.6. Discagem rápida via click-to-dial.
  - 3.15.7. Criação de grupos de conversa via chat e troca de arquivos.
  - 3.15.8. Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos.
  - 3.15.9. Geração e recebimento de chamadas de voz.
  - 3.15.10. Geração e recebimento de chamadas vídeo, podendo realizar videoconferências a partir desta chamada com mais 5 (cinco) participantes, pelo menos.
  - 3.15.11. Entroncamento com rede pública de voz.
  - 3.15.12. Transcrição de áudios recebidos.
  - 3.15.13. Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis, ocupados ou indisponíveis;
  - 3.15.14. Áudio conferência.
  - 3.15.15. Receber chamadas de chat, tendo como origem mídias sociais (Telegram, Facebook Messenger e WhatsApp).
  - 3.15.16. A solução deverá permitir integração através de API's oficiais com a mídia WhatsApp, no mínimo,
  - 3.15.17. A solução deverá permitir o estabelecimento de 02 sessões simultâneas por Posição de Atendimento (PA), no mínimo.
  - 3.15.18. No aplicativo para smartphone deve ser possível compartilhar a localização geográfica do agente.

**3.16. Recursos de telefonia - chamadas de voz**

- 3.16.1. A sinalização de chamadas de voz realizadas deve ser configurável para toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais. Além de possuir sistema de música em espera integrado ao sistema.
- 3.16.2. A plataforma deve possuir módulo softswitch com servidor SIP para registro dos dispositivos IP e suportar, no mínimo, os Codecs G.711 e G.729 A/B, além do protocolo SIP (RFC 3261).
- 3.16.3. Deve possuir mecanismos de supressão de silêncio de modo a otimizar a banda de transmissão de voz bem como a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.
- 3.16.4. A plataforma ofertada deve possuir um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem e destino, permitindo otimização do nível de segurança de acordo com as políticas da Contratante.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 3.16.5.** A comunicação VoIP realizada pela plataforma deverá permitir uso do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário, tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP a serem utilizados, softphones ou qualquer outro, deverão possuir suporte ao recurso de criptografia com o uso de certificados digitais segundo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits ou superior e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz.
- 3.16.6.** A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo, as seguintes RFCs: RFC 2246; RFC 2327; RFC 2474; RFC 2475; RFC 2597; RFC 2598; RFC 2507; RFC 2508; RFC 2617; RFC 2833; RFC 2976; RFC 3261; RFC 3262; RFC 3264; RFC 3266; RFC 3311; RFC 3325; RFC 3326; RFC 3389; RFC 3489; RFC 3515; RFC 3550; RFC 3551; RFC 3605; RFC 3702; RFC 3711; RFC 3903; RFC 4566; RFC 4568; RFC 5806; RFC 5876; RFC 6086.
- 3.16.7.** Possuir atendimento automático digital vocalizado com menu de atendimento para encaminhamento dos contatos de voz entrantes de forma automática sem a intervenção do agente do CRMV-SP. A plataforma deve possuir 08 (oito) canais simultâneos para contatos de voz entrantes, permitindo definir pelo menos, 5 (cinco) opções no menu de atendimento com 1 (um) nível. A seleção destas mensagens deverá ser feita por interface web de configuração. Será responsabilidade da CONTRATADA qualquer instalação, configuração, programação e gravação de voz e armazenamento em nuvem das gravações e que possibilite o acesso por login de administradores para a CONTRATANTE.
- 3.16.8.** Todos os 125 (cento e vinte e cinco) usuários do sistema de comunicação unificada devem vir acompanhados de uma caixa postal.
- 3.16.9.** Deve ser encaminhado e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo MP3, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens através do microcomputador, sendo a CONTRATANTE responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail (IMAP E/OU POP3), bem como do microcomputador dos usuários
- 3.17. Demais recursos de telefonia requeridos**
- 3.17.1.** Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).
- 3.17.2.** Controle das ligações recebidas pelos usuários (chamadas entrantes) - Este controle consiste na realização de uma análise a fim de identificar se o número chamador pertence a uma lista de registros previamente cadastrada. Em caso positivo, a chamada receberá um tom de ocupado. Esta lista deve permitir o cadastro de, pelo menos, 2.000 (dois mil) números telefônicos com a utilização de base de dados interna à plataforma.
- 3.17.3.** Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário bloquear seu ramal para efetuar chamadas externas, fazendo com que fique permitido efetuar apenas chamadas internas, ou seja, apenas para outros ramais.
- 3.17.4.** Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas a captura das chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.
- 3.17.5.** Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos, no mínimo.
- 3.17.6.** Conferência de voz Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes.
- 3.17.7.** Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediate ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista no mínimo.
- 3.17.8.** Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de forma a ter pelo menos 100 (cem) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este grupo por seus números individuais. A plataforma deve permitir ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais.
- 3.17.9.** Função Chefe-secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para um ramal pré-determinado (secretária), caso a chamada seja destinada ao ramal de origem da programação (chefe). Deve ser possível cadastrar pelo menos 10 (dez) números, internos ou externos, os quais serão exceção à regra apresentada. Poderão ser configurados diversos “chefes” para uma ou mais “secretárias”, bem como diversas “secretárias” para um “chefe”.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 3.17.10.** Função Estacionamento – Permitir ao usuário colocar uma chamada em uma fila única de espera (estacionamento). Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento.
- 3.17.11.** Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao IPBX/PABX durante períodos determinados (por exemplo: noite, sábados, domingos e feriados) para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas.
- 3.17.12.** Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro número interno ou externo à solução, de forma automática.
- 3.17.13.** Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso.
- 3.17.14.** Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de backup de configurações, onde o operador via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso.
- 3.17.15.** Sonorização Interna – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente.
- 3.17.16.** Transferência externa/interna – Permitir que todos os ramais possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação.
- 3.17.17.** Calendário – O sistema deve permitir a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado, minimamente: siga-me interno/externo; Envio para caixa postal; transbordo de grupos de ramais para destinos pré configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos).
- 3.17.18.** Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Permitindo alteração dos acessos do ramal conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criar perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saíntes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).
- 3.17.19.** Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) não seja atendida, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo.
- 3.18. Agenda WEB**
- 3.18.1.** A CONTRATADA deve fornecer em sua solução, sistema gestão de agenda geral com, no mínimo, as características abaixo:
- 3.18.1.1.** A agenda deverá centralizar os registros de contatos. Tais registros devem apresentar informações mínimas como: número dos telefones, nome dos contatos, endereço, para um mínimo de dez mil registros, a serem administrados por meio de interface web de acesso controlado por usuário/senha.
- 3.18.1.2.** Deve permitir a pesquisa de contatos por número de telefone e nome do contato, cadastro de informações e importação de informações para a base de dados da solução.
- 3.18.1.3.** Deve possuir três tipos de usuário: administrador (privilegio de visualizar, configurar e importar), operação (pesquisa e atualização dos registros de contatos) e padrão (privilegio somente para visualização).
- 3.19. Sistema de Tarificação e Análise de Bilhetagem**
- 3.19.1.** A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador para o acesso ao sistema de tarificação e análise de bilhetagem via WEB. A CONTRATADA deve fornecer o servidor de banco de dados (dotado de seu próprio Sistema de Gestão de Banco de Dados) necessário para o funcionamento do sistema de tarificação, em nuvem (cloud).
- 3.19.2.** O sistema de tarificação e análise de bilhetagem deve possuir as seguintes facilidades:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 3.19.3.** Interface WEB para a realização de cadastros e relatórios. O acesso a estas informações deverão estar disponíveis mediante utilização de login e senha, tudo on-line.
- 3.19.4.** Permitir a realização do gerenciamento e tarifação de todos os ramais do sistema.
- 3.19.5.** Permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais a serem disponibilizados e configurados de acordo com as tarifas vigentes no contrato da operadora de telefonia contratada pelo CRMV-SP, se necessário.
- 3.19.6.** O sistema de tarifação e análise de bilhetagem deve permitir:
- 3.19.7.** Atualização de tarifas e prefixos da solução de comunicação pelo cliente.
- 3.19.8.** Tarifação de chamadas encaminhadas pela rede.
- 3.19.9.** Aplicação de taxas nas chamadas tarifadas.
- 3.19.10.** Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular).
- 3.19.11.** Agendamento da emissão automática de relatórios.
- 3.19.12.** Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls, pdf e txt, no mínimo.
- 3.19.13.** Envio de relatórios via e-mail.
- 3.19.14.** Relatórios mensais por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado, no mínimo.
- 3.19.15.** Possibilidade de criar perfis de acesso e atribuí-los a usuários.
- 3.19.16.** Possibilidade de cadastrar a estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível.
- 3.19.17.** Possuir ferramenta para simulação de custos de chamadas de acordo com a origem, o destino, a data, o horário e a duração da chamada, no mínimo.
- 3.19.18.** A CONTRATADA deve indicar na sua proposta as características relativas ao sistema de tarifação e análise de bilhetagem compatíveis com os requisitos apresentados nesta especificação.
- 3.19.19.** O sistema deve efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes devem ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes devem ser preservados com total integridade, em nuvem.
- 3.19.20.** Os bilhetes gerados no sistema de bilhetagem devem estar em formato texto, possibilitando compatibilidade para o processo de exportação/importação para banco de dados.
- 3.20. Relatórios**
- 3.20.1.** Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em português e conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 3.20.1.1.** Chamadas Santes por Conta, com valor superior a determinado Custo.
- 3.20.1.2.** Totalizador de Chamadas Santes por Centro de Custo e Conta.
- 3.20.1.3.** Listagem de Chamadas Entrantes não atendidas por ramal.
- 3.20.1.4.** Listagem de Chamadas Santes por Site Origem.
- 3.20.1.5.** Listagem de Chamadas Santes por Site Destino.
- 3.20.1.6.** Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal.
- 3.20.1.7.** Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis:
- 3.20.1.8.** Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização).
- 3.20.1.9.** Número do ramal que originou a chamada.
- 3.20.1.10.** Data de início da chamada.
- 3.20.1.11.** Hora de início da chamada.
- 3.20.1.12.** Duração da chamada.
- 3.20.1.13.** Custo da chamada.
- 3.21. Sistema de Gravação**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 3.21.1.** A CONTRATADA deve fornecer todo o software necessário para prover o sistema de backup à CONTRATANTE. O referido sistema deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação WEB browser (navegador), possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor externo da CONTRATANTE.
- 3.21.2.** Cabe à CONTRATADA apresentar à CONTRATANTE as características do servidor de backup que deve ser disponibilizado pela CONTRATANTE para armazenamento dos arquivos de backup gerados por meio do sistema requerido.
- 3.21.3.** Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de backup deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 10 (ou superior) e distribuições Linux Ubuntu e Fedora, no mínimo.
- 3.21.4.** O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de login, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha.
- 3.21.5.** A interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve disponibilizar ao administrador:
- 3.21.6.** Consulta de backups realizados, agendados e/ou em andamento.
- 3.21.7.** Cadastro de backups para início imediato ou agendado.
- 3.21.8.** Restauração de backups.
- 3.21.9.** Deve ser oferecida a possibilidade de resultados dos backups serem notificados por e-mail para equipe da Coordenadoria de TI do CRMV-SP.
- 3.21.10.** A solução deverá ser instalada e administrada em servidores disponibilizados pela CONTRATADA com uso de servidores nuvem pública ou privada desde que hospedados fisicamente em território brasileiro, atendendo inclusive o acesso mais rápido e mais eficiente em milissegundos.
- 3.22. Solução Contact Center**
- 3.22.1.** A solução de Contact Center deve conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo determinado durante a vigência do contrato e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento:
- 3.22.1.1.** As 125 (cento e vinte e cinco) Posições de Atendimento (PA's) devem possuir tecnologia ser IP (protocolo de internet) e equipadas com software de Console de Atendimento e Softphone Web nativo.
- 3.22.1.2.** O sistema de Contact Center fornecido pela LICITANTE deve possuir as mídias Voz, Chat e E-mail, no mínimo.
- 3.22.1.3.** A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento de dos equipamentos para o uso da Solução de Atendimento Automatizado – Omnichannel.
- 3.22.1.4.** Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC), também Telefonia IP existente na sede do CRMV-SP quem posteriormente será expandida às Unidades de Fiscalização e Atendimento URFA's (filiais) que estão localizadas em cidades do interior de São Paulo e Baixada Santista.
- 3.22.1.5.** Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados relacional, o qual deve permanecer em nuvem.
- 3.22.1.6.** Suportar a implementação de novos modelos de relatórios a serem disponibilizados pela CONTRATADA, e que, mediante avaliação pela equipe do CRMV-SP, poderá ser enquadrado como acréscimo contratual, nos termos do artigo nº 127 da lei 14.133/21.
- 3.22.1.7.** Possuir ferramenta de roteamento capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente para as mídias: voz, chat e e-mail, no mínimo.
- 3.22.1.8.** Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, e-mail e chat, no mínimo.
- 3.22.1.9.** Todas as interações do Contact Center, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat.) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. O Contact Center deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail, no mínimo a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias, para que se mantenha o histórico do atendimento em único contexto.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**3.23. Especificações básicas do algoritmo**

- 3.23.1.** Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:
- i) Agente com maior tempo livre.
  - ii) Agente com menor tempo de ocupação.
  - iii) Agente mais qualificado.
  - iv) Melhor agente possível.
- 3.23.2.** Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada.
- 3.23.3.** Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanhos e tempos de fila.
- 3.23.4.** Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia.
- 3.23.5.** Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimento para estes dias.
- 3.23.6.** Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas.
- 3.23.7.** Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O Contact Center deverá possuir aplicação que permita que as informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente, tudo na mesma tela, ainda que em abas diferentes, se for o caso, incluindo chamada telefônica, e-mail, chatbot, e WhatsApp, no mínimo. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser (navegador).
- 3.23.8.** O contact center deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente as regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo e/ou painel deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser on-line.
- 3.23.9.** Na ferramenta de administração poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas.
- 3.23.10.** O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do Contact Center e das PAs. A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração, tudo on-line.
- 3.23.11.** Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, bem como permitir as operações:
- i) Alterar estado dos agentes.
  - ii) Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes.
  - iii) Deslogar agentes (logout).
  - iv) Editar configurações dos agentes.
  - v) Monitorar agentes.
  - vi) Intercalar agentes.
  - vii) Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agente específico ou times.
- 3.23.12.** Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.
- 3.23.13.** As Posições de Supervisor devem ser IP e equipada com software de Console de Supervisão Web nativo. Devem ser licenciadas duas supervisoras, com possibilidade de ampliação, e que, mediante avaliação pela equipe do CRMV-SP, poderá ser enquadrado como acréscimo contratual, nos termos do artigo nº 127 da lei 14.133/21.
- 3.23.14.** O Contact Center deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias.
- 3.23.15.** O contact center proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- i) Sessões de atendimento em tempo real (chat).
  - ii) Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.
  - iii) Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (posição de atendimento/agente).
- 3.23.16.** O Contact Center deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português.
- 3.23.17.** O Contact Center deve suportar para contratação futura a funcionalidade de discador automático para todas as PAs, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o Contact Center possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas por ele. O Contact Center deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview.
- 3.23.18.** O Contact Center deverá possuir a solução de CallBack, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré – configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de CallBack, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento.
- 3.23.19.** A geração de chamadas de voz dos números registrados no CallBack, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o CallBack.
- 3.23.20.** Na parametrização do CallBack, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:
- i) Linha Ocupada.
  - ii) Não Atende.
  - iii) Número Inválido.
  - iv) Abandono.
  - v) URA / Secretária Eletrônica.
  - vi) Fax.
- 3.23.21.** O Contact Center deverá possuir pré-atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.
- 3.23.22.** O Contact Center deverá possuir a habilitação nas posições de atendimento, para utilização das mídias sociais Telegram e Messenger no Console de PA. O Contact Center deve efetuar a gravação desta mídia.
- 3.23.23.** O Contact Center deverá permitir integração através de API's oficiais com a mídia WhatsApp. A solução deverá permitir o estabelecimento de 35 sessões simultâneas. Caso seja necessário aumentar a volumetria, ressalta-se que a CONTRATANTE será responsável por alinhar com a integradora (broker) por ela (CONTRATANTE) ou contratar diretamente com a META, se assim for necessário.

**3.24. Volumetria**

- 3.24.1.** Quanto à volumetria de interações no WhatsApp, deve-se considerar tabela abaixo:

Tabela 7 - Volumetria de Interações no WhatsApp – Mensagens mensais

Setor	Média de Mensagens por Interações	Interações Mensais	Média de Mensagem Mensal
Ético	50	1.400	70.000
Fiscalização	50	1.400	70.000
ATMV	50	1.400	70.000
Atendimento Pessoa Física	75	5.000	375.000
Atendimento Pessoa Jurídica	75	5.000	375.000
Ouvidoria	50	1.400	70.000
URFAs	75	5.000	375.000
Eventos	50	1.400	70.000
Cobrança	50	1.400	70.000
Jurídico	50	1.400	70.000
<b>Total</b>	<b>575</b>	<b>24.800</b>	<b>1.615.000</b>



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

- 3.24.2.** Os Setores indicados na Tabela acima poderão ser alterados pela CONTRATANTE, mantendo sempre a volumetria total de mensagens. Outro fator é que os volumes de mensagens poderão ser realocados entre setores do CRMV-SP ou mesmo URFAs,, mas também mantendo sempre a volumetria total apresentada, conforme citado no item 2.2.3.2.

Tabela 8 - Volumetria de Interações no Telegram – Mensagens mensais

Setor	Média de Mensagens por Interações	Interações Mensais	Média de Mensagem Mensal
Ético	50	500	25.000
Fiscalização	50	500	25.000
ATMV	50	500	25.000
Atendimento Pessoa Física	75	2.000	150.000
Atendimento Pessoa Jurídica	75	2.000	150.000
Ouvidoria	50	500	25.000
URFAs	75	2.000	150.000
Eventos	50	500	25.000
Cobrança	50	500	25.000
Jurídico	50	500	25.000
<b>Total</b>	<b>575</b>	<b>9.500</b>	<b>625.000</b>

- 3.24.3.** Os Setores indicados na Tabela acima poderão ser alterados pela CONTRATANTE, mantendo sempre a volumetria total de mensagens. Outro fator é que os volumes de mensagens poderão ser realocados entre setores do CRMV-SP ou mesmo URFAs, mas também mantendo sempre a volumetria total apresentada, conforme citado no item 2.2.3.2.
- 3.24.4.** Caso existam outros custos de contratação ou mesmo implementações de API, programação, conexão com bases de dados e outros itens que corroboram para conectar o Sistema de Atendimento Automatizado no WhatsApp, Telegram, Messenger do Facebook, Instagram ou mesmo do chatbot Estes serão itens de responsabilidade da CONTRATADA, ainda que seja necessário contratar a integradora (broker), logo, deve constar no escopo deste projeto como entregas da CONTRATADA para a CONTRATANTE.
- 3.24.5.** O Contact Center deve ser licenciado para que cada PA possa operar com até duas janelas simultâneas de chat, no mínimo.

**3.25. Unidade de Resposta Audível**

- 3.25.1.** A CONTRATADA deve fornecer juntamente com à Solução de Comunicação Unificada, uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à CONTRATANTE criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse. A URA deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada ofertado e deverá se integrar a operadora de telefonia IP utilizada pelo CRMV-SP, não sendo necessário a utilização de qualquer outra operadora de telefonia.
- 3.25.2.** A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
- 3.25.3.** A URA deve permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que posteriormente este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema. Deve ser fornecido um sistema capaz de possibilitar que pelo menos cinco chamadas naveguem de forma simultâneas na URA.
- 3.25.4.** A solução deve permitir à CONTRATANTE executar, no mínimo, as funções abaixo:
- i) Modificar a árvore de menus.
  - ii) Ativar ou desativar opções.
  - iii) Modificar o horário de atendimento.
  - iv) Marcar datas de feriado e finais de semana.
- 3.25.5.** A CONTRATANTE será responsável pelo desenho básico do menu de navegação da URA, cabendo à CONTRATADA fornecer os meios tecnológicos para o funcionamento da solução. Neste processo, que poderá requerer o desenvolvimento de uma aplicação específica, sempre que houver necessidade de consulta e/ou acesso ao banco de dados do CRMV-SP, por parte da CONTRATADA, todos os protocolos de segurança e legislação deverão ser observados devendo, sempre, contar com anuência da equipe técnica do Conselho.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 3.25.6.** Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- 3.25.7.** A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- 3.25.8.** A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- i)** Quantidade de ligações recebidas.
  - ii)** Quantidade de ligações não atendidas.
  - iii)** Quantidade de ligações atendidas.
  - iv)** Quantidades de ligações por opção de menu (assunto).
  - v)** Tempo médio de navegação.
- 3.25.9.** A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- 3.25.10.** A URA deverá possuir recurso "cut thru", ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.
- 3.25.11.** A URA deve permitir que cada linha de programação seja totalmente independente, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- 3.25.12.** Não será permitido o fornecimento de URA externa a Solução de Comunicação Unificada Ofertada.
- 3.25.13.** A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados Oracle, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL. O acesso deve ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP.
- 3.25.14.** Deve ser disponibilizada ferramenta de supervisão da URA, que permita visualizar na tela da interface as estatísticas de ocupação: total de canais ocupados, pico de ocupação dos canais, quantidade de chamadas e tempo médio de ocupação, no mínimo.
- 3.25.15.** A solução de URA deve permitir a criação e configuração de menus específicos a serem divulgados para determinados números de acesso. Sendo assim, o sistema deverá permitir a configuração de número específico. Exemplo: um determinado número de celular, para que este número ao acessar o serviço de URA, possa receber um menu de divulgação diferenciado.
- 3.26. Chatbot**
- 3.26.1.** A solução ofertada deve contemplar um sistema de atendimento automático de comunicações via chat, denominado chatbot, com suporte ao atendimento simultâneo de canais de chat de acordo com as quantidades definidas na tabela QUANTIDADES E SOLUÇÕES.
- 3.26.2.** A Solução de Chatbot deve ser nativa a Solução de Contact center ofertada, permitindo a gestão completa das comunicações de chat, mesmo iniciadas através de atendimento via chatbot e concluídas com atendimento humano, garantindo gestão completa dos atendimentos através de relatórios e ambiente de supervisão.
- 3.26.3.** A Solução de Chatbot deve permitir a coleta de informações, apresentação de menus de atendimento e envio de respostas automáticas aos usuários, sem que haja intervenção humana.
- 3.26.4.** O atendimento automático via chatbot deve permitir o uso de tecnologia de processamento de linguagem natural (PLN), a ser disponibilizado pela CONTRATANTE através de chamadas de API de serviços externos, inclusive permitir a integração com a base de dados de profissionais e empresas do sistema utilizado pelo CRMV-SP. A Base de dados utilizada atualmente é Microsoft SQL 2022, mas deve-se considerar também versão superior, caso ocorra atualizações.
- 3.26.5.** Os serviços de atendimento via chat que utilizarão a tecnologia de chatbot serão definidos posteriormente e a confecção das estruturas de atendimento poderão ser construídas pela CONTRATADA a partir dos fluxos de atendimento fornecidos pela CONTRATANTE.
- 3.26.6.** Os códigos e scripts resultantes da construção dos chatbots deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para manutenção e evolução futura dos fluxos de atendimento. A CONTRATADA deverá capacitar a CONTRATANTE na construção destes fluxos de atendimento, prevendo sua manutenção e evoluções futuras.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**3.27. Requisitos de Manutenção**

- 3.27.1.** Serão ofertados pela Contratada, durante todo o período de vigência contratual serviços de suporte técnico de manutenção para toda a Solução contratada.
- 3.27.2.** O serviço de suporte técnico da Contratada deverá ser efetuado segundo as melhores práticas do fabricante/desenvolvedor da Solução, visando sempre o máximo desempenho, disponibilidade e segurança, por técnico certificado por este, de modo a garantir total interoperabilidade no ambiente computacional.
- 3.27.3.** O suporte da Contratada deverá disponibilizar acesso a canais de atendimento (telefônico e eletrônico) para abertura de chamados e consultas, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 dias no ano durante todo o período da contratação.
- 3.27.4.** As formas de abertura de chamado disponíveis deverão estar efetivamente operacionais, sendo estas por meio de chat e/ou Whatsapp, e-mail e telefone/celular gerando números de Ordem de Serviço e/ou Ocorrências.
- 3.27.5.** Os chamados serão classificados, em comum acordo pelas partes, de acordo com a SEVERIDADE do problema, como seguem:

<b>Processo com problema e nível de criticidade</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ominichannel</li><li>• Contact /center</li><li>• Comunicações Unificadas</li><li>• Canal de Voz</li></ul>	<b>Descrição</b>
Crítico	Serviço totalmente inoperante.
Severo	Serviço parcialmente inoperante que afete 02 (dois) ou mais ramais. Indisponibilidade de funcionalidades do Painel de <u>Serviços, problemas de desempenho.</u>
Médio	Serviço inoperante num único ramal. Indisponibilidade de <u>funcionalidades que NÃO impactam nos serviços.</u>
Baixo	Consultas gerais sobre administração, configuração, otimização ou utilização. Solicitações Diversas - eventos e solicitações de nenhum impacto nos serviços e funcionalidades.

- 3.27.6.** Os Prazos – em horas corridas - para início de atendimento e prazos para o fim do atendimento com uma solução definitiva ou de contorno são:

<b>Nível de Severidade</b>	<b>Prazo para início de atendimento (resposta) partir da abertura do chamado, em horas</b>	<b>Prazo para o fim do atendimento</b>
Crítico	02	4 (quatro) horas
Severo	06	08 (oito) horas
Médio	24	24 (vinte e quatro) horas
Baixo	48	48 (quarenta e oito) horas

- 3.27.7.** Ao término de atendimentos de Suporte, quando solicitado pela Contratante, a Contratada deverá disponibilizar Relatório de Atendimento contendo, minimamente, data e hora da abertura do chamado; data e hora do início e do término do atendimento; número de identificação do chamado; identificação do defeito ou falha na Solução; nome do funcionário da Contratante que abriu o chamado; nome do funcionário da Contratada que efetuou o atendimento; descrição do problema; nível de classificação do chamado; informações sobre alteração de nível; e descrição da solução adotada e sobre a sua eficácia.
- 3.27.8.** A Contratante poderá solicitar à Contratada, ou ter acesso por meio de website ou um sistema on-line a relatórios mensais referentes às solicitações de serviços, abrangendo: Informações completas dos chamados abertos e fechados, com um



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

status para aqueles resolvidos no período, além de acesso às informações sobre a disponibilização de novas versões, entre outras consideradas de relevância.

**3.28. Sistema de Gerenciamento e Manutenção**

**3.28.1.** A interface de gerenciamento deverá ser baseada em WEB browser (navegadores de internet) podendo ser acessada de qualquer microcomputador conectado à internet. Este computador será de responsabilidade do CONTRATANTE, cabendo ao LICITANTE informar as especificações mínimas de hardware e software para uso do sistema.

**3.28.2.** O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir pelo menos as seguintes funções:

i) Configuração das facilidades de ramais.

ii) Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios).

iii) Cadastramento de senhas e contas.

iv) Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera.

v) Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI.

vi) Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária.

vii) Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador.

viii) A solução ofertada deve permitir, minimamente, cinco acessos simultâneos ao sistema de gerenciamento e manutenção

**3.29. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

**3.29.1.** O objetivo principal é estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento dos usuários através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, vídeo chamada e redes sociais) de comunicação que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do usuário com o CRMV-SP.

**3.30. Identificação das Necessidades de Negócio**

**3.30.1.** Manter os recursos tecnológicos próprios e contratados atualizados, visando à segurança e ao atendimento das necessidades de negócio do CRMV-SP, com garantia de operação de toda a solução por parte da contratada.

**3.30.2.** Manutenção do gerenciamento centralizado da solução de Plataforma de Comunicação Contact Center do tipo Omnichannel dos serviços institucionais do CRMV-SP.

**3.30.3.** Proteção das informações e dados pessoais e corporativos, atendendo às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**3.30.4.** A necessidade de treinar as equipes de TI e de usuários gestores para a administração da Plataforma.

**3.31. Requisitos de Capacitação**

**3.31.1.** A Contratada deverá realizar transferência de conhecimento relativo à instalação, gerenciamento, operacionalização, configuração e utilização da Solução ofertada, o que poderá ocorrer por meios de ambiente virtual.

**3.32. Requisitos Temporais**

**3.32.1.** A CONTRATADA deverá cumprir, além de outros prazos previstos nos anexos deste documento, os prazos máximos especificados na Tabela 9: Marcos, prazos, eventos e responsáveis do Contrato, que disciplina as etapas de planejamento, instalação, configuração e início de funcionamento da solução CONTRATADA. A contagem dos prazos se dará a partir da data de início da vigência contratual:

Tabela 9 - Marcos, Prazos, Eventos e Responsáveis do Contrato:

Item	Prazos em dias corridos	Macroprocessos	Processo	Responsável
01	ATÉ 30 dias após início da vigência contratual	i) Início da vigência contratual	Assinatura do Contrato	CRMV-SP e Contratada
		ii) Reunião para alinhamento ii) Entrega do planejamento da execução	Liberação das licenças	Contratada
02	ATÉ 45 dias	iv) Instalação/Configuração da solução	Implantação de voz	Contratada



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

	após início da vigência contratual	v) Treinamento da Solução (remoto) vi) Testes finais e Aceite do CRMV-SP	Implantação de chat (WhatsApp); Implantação dos demais canais utilizados pelo CRMV-SP	Contratada Contratada
03	ATÉ 180 dias início da vigência contratual	vii) Implementação de I.A no chatbot	Para processo devidamente fundamentado e justificado, as funcionalidades que envolvem alta incidência de Inteligência Artificial (IA) poderão ser implementadas em até 6 (seis) meses, após início da vigência contratual, desde que aprovado pela equipe técnica do CRMV-SP.	Contratada
<b>PERÍODO TOTAL:</b> 45 (quarenta) dias corridos, contados a partir do início da vigência contratual podendo, excepcionalmente, no caso do item 3, chegar até 180 dias.				

### 3.33. Requisitos de Segurança

- 3.33.1.** A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guarde absoluto sigilo sobre os dados, informações e documentos fornecidos pelo Contratante aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto do referido Contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa, devendo assinar Termo de Confidencialidade logo após assinatura de contrato.
- 3.33.2.** Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada na execução dos serviços serão de exclusiva propriedade do Contratante, não podendo a Contratada utilizá-los para quaisquer fins, divulgá-los, reproduzi-los ou veiculá-los, a não ser que prévia e expressamente autorizado pelo Contratante.

### 3.34. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 3.34.1.** Os softwares devem ser fornecidos em meio digital, sem a necessidade de entrega de versões dos produtos em mídias físicas.
- 3.34.2.** A documentação técnica deve ser fornecida em meio digital, com um descritivo completo do processo de implantação de cada produto ofertado, explicações sobre o registro e uso de licenças de software, forma de acesso ao site do fabricante para download da solução completa, assim como de seus upgrades e updates.
- 3.34.3.** Não serão aceitas cópias impressas da documentação de software/licenças.

### 3.35. Requisitos de Implantação

- 3.35.1.** Regra geral, toda a instalação da solução deverá ocorrer via web, exceto:
- 3.35.1.1.** Quando for o caso, a CONTRATADA deverá deslocar funcionário próprio para instalação manual onde a instalação/configuração remota não for possível, ou que apresente algum problema no processo.
- 3.35.1.2.** Quando for o caso, o hiato de tempo entre a desinstalação/indisponibilidade da solução e a instalação de nova versão da solução deverá ser o mínimo possível para que não haja riscos e transtornos nesse período.
- 3.35.1.3.** A CONTRATADA deverá passar o conhecimento a respeito da implantação da solução para a equipe técnica do CRMV-SP.

### 3.36. Requisitos de Garantia e Suporte

- 3.36.1.** Deverá ser fornecido serviço técnico especializado aos produtos e serviços contratados, compreendendo o atendimento de chamados para resolução de problemas, elaboração de diagnósticos, saneamento de dúvidas e implementação de melhorias e correções no ambiente computacional em aspectos que envolvam o uso da Solução.
- 3.36.2.** Durante o período de vigência do contrato, bem como os períodos de prorrogações, a Contratada deverá realizar a continuidade do suporte técnico e garantir a atualização tecnológica da solução na forma de atualizações de programas. As atualizações de programas deverão cobrir todos os programas adquiridos e incluir o fornecimento de correções e novas versões/revisões/distribuições assim que o fabricante as torne disponíveis, e desde que sejam estáveis.
- 3.36.2.1.** Entende-se por atualização de programas qualquer correção, pequena modificação, aperfeiçoamento (update), ou desenvolvimento de nova versão (upgrade) efetuado pelo fabricante para os produtos em questão.

### 3.37. Requisitos de Experiência Profissional



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

3.37.1. A Contratada deverá manter em seu quadro, profissionais capacitados para atendimento das demandas relacionadas a suporte técnico durante a vigência contratual.

**3.38. Requisitos de Formação de Equipe**

3.38.1. Não se aplicam, pois se trata da contratação de Solução composta por software 'de prateleira'.

**3.39. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

3.39.1. Não se aplicam, pois se trata da contratação de Solução composta por software 'de prateleira'.

**3.40. Requisitos de Segurança da Informação**

3.40.1. Possibilitar definição de segurança e conformidade, preferencialmente com acesso via Web;

3.40.2. A Solução contratada deverá possuir recursos que possibilitem a definição de regras e configurações aderentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD – Lei nº 13.709/2018;

3.40.3. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovadas, sem autorização expressa do CRMV-SP, possibilitará a imediata rescisão de contrato firmado entre o CRMV-SP e a licitante, sem qualquer ônus para o CRMV-SP, ensejando a reparação por perdas e danos sofridos pelo CRMV-SP, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civis e criminais respectivas.

3.40.4. A segurança é um processo que deve estar inserido em todas as etapas do ciclo de desenvolvimento do sistema e implantação da solução.

3.40.5. Os sistemas devem possuir registros históricos (logs) para permitir auditorias e provas materiais.

3.40.6. Os funcionários da CONTRATADA e usuários devem conhecer suas responsabilidades com relação à segurança e devem estar capacitados para a realização de suas tarefas e utilização correta dos meios de acesso.

**4. DA ANÁLISE DA CONTRATAÇÃO ANTERIOR**

4.1. Inexiste. Esta será a primeira contratação.

**5. DA METODOLOGIA DA PESQUISA ESTIMATIVA DE PREÇOS E DOS QUANTITATIVOS**

5.1. O procedimento utilizado para aferir o valor máximo aceitável foi com base na Instrução Normativa SEGES/ME Nº 65, de 7 de julho de 2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral para contratações realizadas sob a Lei nº 14.133/2021.

PESQUISA DE PREÇOS - FORMAÇÃO DO PREÇO REFERENCIAL							
Órgão contratante	Pregão/ano	Uasg	Objeto	Valor mensal	Valor anual	Preço	FONTE
ANTAQ	11/2023	682010	Serviços de Central de Atendimento integrado com aquisição de Solução Tecnológica, sendo serviços continuados para Contact Center do tipo Omnichannel, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico, Ativo (SMS – Short Message Service e Voic	3.200,00	38.400,00	Edital de Licitação	<a href="https://shre.ink/rDDI">https://shre.ink/rDDI</a>
CREA-RN	Dispensa/2023	926393	Fornecimento de licença de uso de Software e plataforma de comunicação e atendimento virtual, a ser hospedado em nuvem que permita a operação e gerenciamento do atendimento ao cidadão e usuários do Sistema CONFEA/CREA, na modalidade OMNICHANNEL, contendo	3.750,00	45.000,00	Proposta Comercial	<a href="https://shre.ink/rDgR">https://shre.ink/rDgR</a>
CREFITO2	01/2023	389496	Serviço de gerenciamento de URA e CHATBOOT	6.046,94	72.563,25	Edital de Licitação	<a href="https://shre.ink/rDge">https://shre.ink/rDge</a>
CÂMARA	80/2023	10001	Serviços de subscrição de licenças da solução de colaboração e comunicação interna e externa Rocket.Chat edição Enterprise – Licença Omnichannel Agent para instalação on-premises com suporte técnico e direito às atualizações da solução, e conta Whatsapp B	15.284,79	183.417,48	Proposta Comercial	<a href="https://shre.ink/rDgH">https://shre.ink/rDgH</a>
CREFITO-2	01/2023	389496	Aquisição ou a prestação do serviço de gerenciamento de URA e CHATBOOT conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.	9.795,79	117.549,48	Edital de Licitação	<a href="https://shre.ink/rDbO">https://shre.ink/rDbO</a>
CREA-RS	29/2023	389092	Fornecimento de solução saas (software as service) de um sistema de serviços inteligentes multicanal de autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um assistente virtual inteligente tipo chatbot para atender o crea-rs. será necessário	17.921,38	215.056,57	Edital de Licitação	<a href="https://shre.ink/rDbN">https://shre.ink/rDbN</a>
<b>MÉDIA DE PREÇO REFERENCIAL</b>				<b>9.333,15</b>	<b>111.997,80</b>		



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

GRUPO ÚNICO - CATSER 20605						
Item	Descrição / especificação	Unidade de medida	Quantidade	Catser	Valor mensal	Valor anual
1	Serviços de Central de Atendimento integrado com aquisição de Solução Tecnológica, sendo serviços continuados para Contact Center do tipo Omnichannel, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico, Ativo (SMS – Short Message Service e Voic	Mês	12	20605	9.333,15	111.997,80
<b>VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO PARA 12 MESES</b>						<b>111.997,80</b>
Subitem	Para atendimento do objeto acima, a solução deverá, obrigatoriamente, possuir as seguintes características e parâmetros, já inclusos no preço acima:					
1.1	Sistema de comunicação unificado		1			
1.2	Troncos IP (SIP)		1			
1.3	Ramais IP		125			
1.4	Sistema de URA (canais)		1			
1.5	Sistema de gravação (canais/ramais)		125			
1.6	Sistema de backup		1			
1.7	Sistema de tarifação e análise de bilhetagem		1			
1.8	Chatbot (canais)		7			
1.9	Posições de atendimento (contact center)		60			
1.10	Acesso de supervisores (contact center)		15			

**5.2.** O reajuste contratual deverá ocorrer mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, calculado pelo IPEA, após o intervalo de um ano.

#### **6. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO (OU NÃO) DA SOLUÇÃO**

- 6.1.** A licitação para contratação deste objeto em grupo único justifica-se pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, vez que a eventual opção por vários fornecedores aumentaria significativamente os riscos de incompatibilidade tecnológica ou descontinuidade da padronização, pela oferta ao usuário da possibilidade de em um único e mesma plataforma de chamado para tratar sobre mais de um produto, por meio de solução global por grupo para o atendimento das necessidades de serviços, evitando dificuldades gerenciais/operacionais e, consequentes aumentos dos custos operacionais e orçamentários.
- 6.2.** O parcelamento do objeto em itens individuais de contratação, nos termos do art. 40, da Lei nº 14.133/21, neste caso, não se demonstra técnica e economicamente viável.
- 6.3.** A licitação para contratação deste objeto em grupo único busca garantir a gerência segura da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços ao público alvo e, principalmente, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública, em que a solução omnichannel atende a uma experiência integrada voltada para o profissional, garantindo o percurso do atendimento de melhor interação entre cidadão e serviço público.
- 6.4.** A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global de Menor Preço.

#### **7. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

- 7.1.** O objeto ora contratado é um serviço novo, o qual não tem interdependência com contratos que prestam serviços similares.

#### **8. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**

- 8.1.** Não se aplica, mas, para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, querendo, a licitante poderá fazê-lo.

#### **9. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 9.1.** O serviço a ser contratado deverá permitir a portabilidade de dados e aplicativos e as informações do órgão contratante deverão estar disponíveis para transferências de localização ou provedor, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**10. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

- 10.1.** A contratação consiste na prestação de serviço de atendimento de comunicação em múltiplos canais, que combina características particulares de cada um visando à construção de uma experiência única para o cidadão.
- 10.2.** Plataforma de Comunicação Omnichannel
- 10.3.** A Contratação de empresa de solução de Plataforma de Comunicação Contact Center do tipo Omnichannel, baseada em inteligência artificial (I.A), especializada em prestação de serviços continuados para gerenciamento e encaminhamento de manifestações, integrando com outros sistemas e serviços, observadas as características, condições e especificações técnicas para o desenvolvimento das atividades de forma ágil, estruturado e mantendo o histórico de atendimento ao público.
- 10.4.** A solução CONTRATADA abrange o atendimento de manifestação e a disseminação de informação por meio de múltiplos canais (telefone, mensagens, aplicativos, internet, e-mail, WhatsApp e etc ).
- 10.5.** O sistema de gestão de atendimentos deverá apresentar interface de agente unificada para o tratamento de todas as mídias, possibilitando aos agentes combinarem mídias durante as interações com os clientes.
- 10.6.** A Plataforma de atendimento deverá permitir que o profissional escolha, dentre uma lista do tipo questionário, o motivo pelo qual está entrando em contato para que esse motivo possa direcionar o cliente para o atendimento e informar o analista de atendimento o motivo do contato.
- 10.7.** A solução apresentada, além de facilitar o atendimento simultâneo, permite a gestão da fila de espera, do tempo de atendimento e da pontuação do atendente, com a pesquisa de satisfação realizada pelo usuário logo após o encerramento do atendimento.
- 10.8.** O sistema de gestão de atendimentos deverá disponibilizar uma visão única e centralizada de todos os contatos feitos pelo usuário, permitindo o acompanhamento do histórico de atendimentos por qualquer atendente independente da especialidade. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir o registro de várias ocorrências para o mesmo contato. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir relacionar um conjunto de usuários com características em comum, para que seja possível o agendamento de ligação ativa, envio de e-mail, etc.
- 10.9.** O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir a consulta de atendimentos anteriores e pendentes, considerando os dados cadastrais do profissional, preenchimento automático da tela do software de gestão de atendimento com o cadastro do profissional identificado pelo número de telefone, número de cadastro CRMV-SP, ou número de protocolo, etc.), independentemente do canal utilizado.

**11. DAS PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO**

- 11.1.** Em relação à infraestrutura física e tecnológica, não será necessário a realização de adaptações no edifício e nem nos sistemas informatizados, uma vez que o CRMV-SP possui estrutura física e tecnológica adequadas para a execução da solução, que inclusive deverá ser totalmente on-line.
- 11.2.** Sendo assim, requisitante e/ou gestor do setor de T.I deverão solicitar à Administração o treinamento e capacitação dos agentes públicos que farão a gestão e fiscalização contratual. E, como consequência, a Administração deverá:
- 11.3.** Nomear servidor(es) para atuarem como Gestor e Fiscal Técnico/Administrativo, para atuação na gestão e fiscalização contratual, além de outros agentes ou substitutos, caso julgue necessário à perfeita execução do objeto do presente Estudo.
- 11.4.** Caberá ao gestor do contrato a conferência final e organização de todas as documentações e exigências previstas para a execução do contrato.
- 11.5.** Caberá aos fiscais do contrato a verificação da prestação dos serviços, as providências para correção de qualquer imperfeição e comunicação das instâncias superiores nos casos que fujam a sua alçada ou que persistam possíveis irregularidades.
- 11.6.** Caberá ao requisitante e/ou gestor do setor de T.I a coordenação da elaboração da arquitetura das árvores AVL e URA, que deverão ser documentados em formulário específico, validados e assinados por cada coordenador e chefe de setor.

**12. DURAÇÃO INICIAL DO CONTRATO**

- 12.1.** O prazo de vigência inicial da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**13. ESTIMATIVA DE QUANTIDADE E DE VALOR**

**13.1. Quadro resumo da contratação:**

GRUPO ÚNICO - CATSER 20605						
Item	Descrição / especificação	Unidade de medida	Quant	Catser	Valor mensal	Valor anual
1	Aquisição de solução de plataforma de comunicação unificada de atendimento virtual (chatbot) na modalidade omnichannel, na nuvem, que utilize inteligência artificial de múltiplos provedores com uma interface de atendimento humano com APIS abertas e públicas. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento ao cidadão e usuários do CRMV-SP, contendo um portal web, atendente virtual inteligente baseado em computação cognitiva, instalação, configuração, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação de serviços públicos, mediante metodologia de mapeamento de processos, abrangendo todos os recursos necessários à implantação, execução e manutenção dos serviços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste TR e seus anexos, nos termos da Lei 14.133/2021. O Edital e seus anexos oferecem às empresas os elementos necessários à apresentação de propostas para este certame.	Mês	12	20605	9.333,15	111.997,80
<b>VALOR GLOBAL DA CONTRAÇÃO PARA 12 MESES</b>						<b>111.997,80</b>
Para atendimento do objeto acima, a solução deverá, obrigatoriamente, possuir as seguintes características e parâmetros:						
Subitem	Especificação	Quantidade				
1.1	Sistema de comunicação unificado - softphone para os atendentes;	1				
1.2	Troncos IP (SIP);	1				
1.3	Ramais IP;	125				
1.4	Sistema de URA (canais);	1				
1.5	Sistema de gravação (canais);	125				
1.6	Sistema de backup;	1				
1.7	Sistema de tarifação e análise de bilhetagem;	1				
1.8	Chatbot (canais);	7				
1.9	Posições de atendimento (contact center);	60				
1.10	Acesso de supervisores (contact center).	15				

**14. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO**

**14.1.** Nos termos do art. 18, §1º, XIII, 14.133/2021, os estudos preliminares evidenciaram que a contratação da solução irá reduzir o tempo de atendimento e melhorar a qualidade dos serviços prestados e, conseqüentemente, beneficiar a imagem do órgão e reforçar sua missão institucional. Mostra-se técnica e economicamente viável, além de essencial para o bom desenvolvimento das atividades finalísticas deste Conselho.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**Integrante Técnico**

Documento assinado digitalmente



**MARCOS ANTONIO DE SOUSA LIMA**  
Data: 08/05/2024 10:56:20-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Marcos Antonio de Sousa Lima**  
Coordenador de TI  
Matrícula 2045

**Autoridade Máxima da Área de TIC**

**BRUNO  
FASSONI ALVES  
DE OLIVEIRA**

Assinado de forma  
digital por BRUNO  
FASSONI ALVES DE  
OLIVEIRA  
Dados: 2024.05.09  
09:13:18 -03'00'

**Bruno Fassoni Alves de Oliveira**  
Diretor Administrativo  
Matrícula 01060014

São Paulo, 30 de abril de 2024.

Aprovo,

**Autoridade Competente**

Odemilson Donizete Mossero  
CRMV-SP N° 02.888-V/P

Dados: 2024.05.09  
10:55:41 -03'00'  
Versão do Adobe  
Acrobat Reader:  
2024.002.20736

**Méd. Vet. Odemilson Donizete Mossero**  
Presidente  
CRMV-SP 02889/V



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>GLOSSÁRIO TÉCNICO CRMV-SP – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	
<b>Aderência</b>	Trata-se do controle eficiente de designações de horário para o pessoal em um call center e/ou contact center. Mensurar a aderência é quantificar o tempo que os operadores atendem ligações ou estão disponíveis para recebê-las.
<b>Agent Ready</b>	Permite que a distribuição de chamadas de um único número de telefone para um grupo de linhas telefônicas.
<b>ANI</b>	<b>Automatic Number Identification</b> - Termo utilizado para representar a identificação do número telefônico de origem.
<b>API</b>	Application Programming Interface - Interface de Programação de Aplicação.
<b>Árvore AVL</b>	Árvore AVL é uma árvore binária de busca balanceada, ou seja, uma árvore balanceada são as árvores que minimizam o número de comparações efetuadas no pior caso para uma busca com chaves de probabilidades de ocorrências idênticas.
<b>Back-Office</b>	É o termo que descreve o conjunto de soluções utilizadas para automatizar as mais variadas áreas internas (administrativas e produtivas) de uma empresa. Utiliza-se também ERP.
<b>Banco de dados</b>	Tecnicamente, qualquer conjunto de informações (desde uma simples lista de compras a um conjunto complexo de informações sobre cliente) é um banco de dados. Mas ele é comumente utilizado para



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

	descrever os registros de informações digitais/computadorizadas.
<b>Base de conhecimento</b>	Base de dados que contém conhecimento acumulado sobre determinado assunto as quais podem ser utilizadas na solução de problemas ou na identificação de oportunidades. Termo comumente utilizado na área de help-desk.
<b>Busca</b>	Termo utilizado para definir o processo pelo qual uma chamada busca alcançar um grupo de linhas.
<b>Call Back</b>	Termo em que define o retorno de uma chamada. O usuário pode definir a hora e o dia em que quer receber, por exemplo, o retorno de uma ligação.
<b>Call back</b>	Retorno de ligação, uma funcionalidade que permite o retorno das ligações de forma automática ou programada para os clientes.
<b>Call Center Virtual</b>	Termo utilizado para a estrutura formada por diversos grupos de operadores que estão normalmente em diferentes localizações geográficas, mas são tratados como se integrassem um único call center do ponto de vista de gerenciamento, agendamento e processamento de chamadas.
<b>Campanha</b>	Termo utilizado para definir um trabalho específico em um contact center, como por exemplo, uma atividade de telemarketing ativo para promoção de vendas de um determinado produto.
<b>Canal</b>	Meio utilizado pelo consumidor final para se comunicar com a central de atendimento de uma



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

	<p>empresa. Entre eles estão o telefone, e-mail, chat e voz sobre IP.</p>
<b>Capacidade de Overflow</b>	<p>Termo utilizado para definir a capacidade do sistema em gerenciar o tráfego excedente de chamadas e possibilitar o roteamento para outros grupos de operadores ou sites.</p>
<b>Chat</b>	<p>Forma de comunicação a distância, utilizando dispositivos conectados à internet, na qual o que se digita no teclado de um deles aparece em tempo real no vídeo de todos os participantes do bate-papo.</p>
<b>Chatbot</b>	<p>Chatbot é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador.</p>
<b>Click-to-dial</b>	<p>Significa “clique para chamar”. Ele faz referência ao ato do cliente de partir de um link online diretamente para o telefone.</p>
<b>Cluster</b>	<p>Espécie de hardware e software (sistema operacional) utilizados em redes que, por desempenharem missões críticas, devem oferecer alta disponibilidade, a exemplo do que ocorre com os sistemas dos grandes bancos, que devem permanecer ativos ao longo das 24 horas do dia, sete dias por semana.</p>



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Codecs</b>	Acrônimo de codificador/decodificador, dispositivo de hardware ou software que codifica/decodifica sinais.
<b>Contact Center</b>	Um contact center gerencia as comunicações de entrada e de saída do cliente por meio de uma variedade de canais. Por exemplo: os clientes podem entrar em contato com uma empresa por e-mail ou por chat com um agente no site da empresa.
<b>Correio de Voz</b>	Aplicativo ou dispositivo que permite receber, editar, encaminhar, ouvir e criar mensagens de voz gravadas, tanto em sistemas telefônicos quanto em computadores de rede. É a versão corporativa das secretárias eletrônicas.
<b>Criptografia</b>	Criptografia é uma área da criptologia que estuda e pratica princípios e técnicas para comunicação segura na presença de terceiros, chamados "adversários". Mas, geralmente, a criptografia refere-se à construção e análise de protocolos que impedem terceiros, ou o público, de lerem mensagens privadas.
<b>CRM</b>	É a abreviação de "Customer Relationship Management" que quer dizer "Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente". É uma ferramenta composta de um banco de dados (este banco de dados é chamado de back-office) onde são armazenadas todas as informações dos clientes. Este banco de dados será acessado por pessoas que atuam nas áreas estratégicas de relacionamento com o cliente: Vendas, Marketing e Call Center. Estas pessoas terão em seus computadores um software para este acesso (este



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

	<p>software é denominado <i>frontend</i>). Independente da filosofia empresarial empregada, o objetivo é estabelecer relacionamento com os clientes de forma individualizada, atender suas necessidades e torná-lo fiel à empresa, produto ou serviço, garantindo seu sucesso empresarial. Como exemplo de soluções CRM temos: Orbium, Remedy, Siebel e SAP.</p>
<b>CTI</b>	<p><b>(Computer Telephony Integration)</b> - Sistema que permite a integração entre a base de dados dos sistemas de computação (back Office, front Office, data warehouse) com os de telefonia (PABX, DAC e URA). De forma generalizada, o sistema permite a gerência de todos os sistemas da empresa, disponibilizando as informações a todas as áreas e, de maneira particular, criação de telas para os operadores (screen pop) e integração de sistemas de telefonia com URAs, para geração de respostas automáticas. Começam a ser chamados de Middleware.</p>
<b>CURADORIA</b>	<p>Curadoria de ChatBot/VoiceBot é entendido aqui como o profissional ou grupo de profissionais responsáveis por estudar a fundo a linguagem natural a fim de aprimorar o desempenho do ChatBot/VoiceBot e reduzir ao máximo as interpretações equivocadas e analisar as interações respondidas, de forma cíclica e contínua, tornando-o cada vez mais efetivo, bem como quais assuntos necessitam de derivação para o atendimento humano.</p>



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Cut thru</b>	Possibilitar a interrupção do menu de opções, caso o usuário conheça o passo seguinte.
<b>CUT-OVER</b>	Termo que indica a data em que um sistema de DAC entra em operação.
<b>CUT-THRU</b>	Função que detecta uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz é interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.
<b>DAC</b>	Distribuidor Automático de Chamadas Sistema que atende a chamadas telefônicas e as redireciona para serem atendidas. Invariavelmente, o redirecionamento pode ser, a partir de informações previamente determinadas, para os atendentes de uma central ou para as URAs.
<b>DAC</b>	Distribuidor Automático de Chamadas, um gerenciador de chamadas que verifica quais atendentes estão disponíveis para que a ligação de uma pessoa seja transferida automaticamente para eles.
<b>Data base Marketing</b>	Conceito que relaciona as técnicas de marketing a um banco de dados.
<b>Data Mining</b>	Conceito que analisa um banco de dados a partir de ferramentas que procuram tendências.
<b>Data Warehouse</b>	Conceito que representa um sistema de banco de dados complexo, normalmente construído a partir de mais de um banco de dados de uma empresa.
<b>DDC</b>	Discagem direta a cobrar é um sistema que consiste na discagem automática (sem intervenção da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

	operadora/telefonista) através da inserção de prefixos especiais.
<b>DDD</b>	Discagem direta à distância é o sistema adotado para discagem interurbana automática através da inserção de prefixos regionais e posteriormente de operadoras de longa distância.
<b>DDI</b>	Discagem direta internacional é, no Brasil, o sistema que consiste na discagem internacional automática através da inserção de prefixos internacionais e regionais.
<b>Dimensionamento</b>	Estudo para adequar as estruturas físicas, técnicas e de pessoal de um call center aos objetivos de uma operação de atendimento ao cliente, seja SAC, telemarketing ativo ou receptivo.
<b>Discador Automático</b>	Solução que permite a discagem automática de chamadas em uma campanha de telemarketing ativo. O Predictive Dialing leva em conta o tempo médio previsto para conversações, de tal forma que o sistema gere ligações antes mesmo de haver atendentes livres, transferindo a ligação para o atendente assim que a sua atual conversação se encerre.
<b>Discador Preview</b>	Seleciona os contatos do mailing e apresenta as informações dos contatos um a um para avaliação do agente, antes da ligação ser realizada.
<b>Dispositivos IP</b>	Todo e qualquer aparelho que se conecta à internet através do protocolo TCP/IP.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>EDI</b>	<b>Eletronic Data Interchange</b> - Significa transmissão de dados entre empresas, ligando de ponta a ponta seus sistemas de computação.
<b>E-mail</b>	Sistema de troca eletrônica de informações. O mais difundido é através da Internet, mas pode ser também através de redes locais, WANs ou intranet.
<b>Enterasys Networks</b>	Parceira Siemens na área de comunicação de dados, permitindo o fornecimento de soluções completas na área de dados.
<b>Entrantes</b>	Discagem para número único que é divulgado para todos os clientes e contatos dos funcionários da empresa, um número de telefone fixo como se fosse o telefone direto do ramal.
<b>ERP</b>	<b>(Enterprise Resource Planning)</b> - O termo define as atividades automatizadas de gestão empresarial, compostas de módulos como compra, estoque, recursos humanos, finanças, acompanhamento de pedidos, fornecedores e planejamento de produto, por exemplo.
<b>FAQ</b>	Sigla para Frequently Asked Questions ou as perguntas mais frequentes realizadas sobre determinado produto e/ou serviço.
<b>Firewall</b>	Firewall, raramente traduzido como corta-fogo ou corta-fogos, é um dispositivo de uma rede de computadores, na forma de um programa ou de equipamento físico, que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede, geralmente associados a redes TCP/IP.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Front end</b>	Termo que representa a interface direta ou imediata, ou seja, aquela que aparece em primeiro lugar.
<b>Gravador digital</b>	Sistema de gravação com qualidade digital, que permite gravação seletiva ou full time (tempo integral) de todas as ligações recebidas/originadas pelos atendentes, permitindo assim total segurança das informações ou melhoria no treinamento.
<b>Headset</b>	Fones de cabeça. Atualmente é muito comum os atendentes/supervisores dos Contact e Call Centers utilizarem fones de cabeça sem fio para facilitar a locomoção durante a conversação e permitir que as mãos estejam livres.
<b>Help Desk</b>	Termo que conceitua um atendimento exclusivamente para dar suporte a uma operação empresarial. Ela pode ser tanto interna como externa.
<b>Host</b>	Termo utilizado para determinar a origem do serviço, ou seja, o servidor.
<b>HotLine</b>	Trata-se de um número telefônico destinado a um serviço específico.
<b>HTML</b>	<b>(Hypertext Mark-up Language)</b> - Trata-se de uma linguagem para produção de documentos na Internet.  <b>Inbound</b> - Termo em inglês frequentemente usado para descrever chamadas que entram no sistema, ou recebidas (receptivo).
<b>HTTPS</b>	Hyper Text Transfer Protocol Secure - HTTPS é uma implementação do protocolo HTTP sobre uma camada



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

	adicional de segurança que utiliza o protocolo TLS/SSL. Essa camada adicional permite que os dados sejam transmitidos por meio de uma conexão criptografada e que se verifique a autenticidade do servidor e do cliente por meio de certificados digitais.
<b>Integração</b>	Trata-se da interligação de sistemas de hardware e software na busca pela otimização de recursos.
<b>Integrador</b>	Termo que define uma empresa que integra as soluções (software e hardware) que compõem uma central de atendimento ao cliente.
<b>Inteligência Artificial</b>	(IA) - Termo que conceitua a utilização de recursos de software para simular a atividade intelectual humana.
<b>Inteligência artificial (I.A)</b>	Campo de estudo multidisciplinar que abrange várias áreas do conhecimento. É também um conjunto de novas tecnologias que permitem aos aparelhos executarem várias funções avançadas de modo quase autônomo.
<b>Internet</b>	Trata-se do conjunto de computadores interligados que formam uma rede em torno do mundo.
<b>IPBX</b>	O sistema IPBX é um avanço nas soluções em telefonia. A sigla se refere a “Internet Private Branch Exchange”, ou seja, a troca de ramais privados via IP (Internet Protocol). Seu funcionamento é semelhante ao do modelo PABX. Porém, funcionando com base na rede de internet.
<b>LO</b>	Sigla de Linha Ocupada.
<b>Mala Direta</b>	Estratégia que define a comunicação com cliente através do envio de correspondência impressa utilizando o correio.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Millessegundos</b>	Milissegundo (ms) é uma unidade de medida de tempo, ou seja, um milésimo de segundo.
<b>Motores cognitivos</b>	Software/base de dados/sistema estruturado capazes de responder a perguntas complexas, usando linguagem natural, algoritmos de inteligência artificial e informações disponíveis na internet.
<b>MP3</b>	Tipo de compressão de áudio com perdas quase imperceptíveis ao ouvido humano. O seu bit rate é da ordem de kbps, sendo 128 kbps a taxa-padrão, na qual a redução do tamanho do arquivo é de cerca de 90%, ou seja, o tamanho do arquivo passa a ser 1/10 do tamanho original.
<b>Multimídia</b>	Trata-se do conjunto de meios de comunicação que tem como objetivo estabelecer uma apresentação completa de conteúdo. Entre eles: texto, imagem e som.
<b>Nível de Serviço</b>	É o parâmetro utilizado pelo supervisor do Contact Center para verificar se seus clientes estão sendo atendidos no prazo pré-determinado. O nível de serviço normalmente é expresso em porcentagem (%) determinando que X% das ligações foram atendidas antes do prazo determinado (tempo de fila de espera).
<b>NR</b>	Sigla de Não Responde.
<b>Nuvem privada</b>	As nuvens privadas são aquelas construídas exclusivamente para um único utilizador (uma empresa, por exemplo).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Nuvem pública</b>	Uma nuvem é chamada de "nuvem pública" quando os serviços são disponibilizados em uma rede aberta para uso público.
<b>Omnichannel</b>	É um conceito ligado à ideia de mais de um multicanal (channel).
<b>OpenAPI</b>	Open Application Interface - Trata-se de um sistema que possui aplicações com interface aberta, podendo ser adaptado e integrado com outros sistemas de computação ou de telefonia.
<b>PA</b>	Sigla que significa posição de atendimento ou workstation é o conjunto formado por software, hardware e mobiliário onde o operador trabalha.
<b>Padrão ICP-Brasil</b>	Entidade responsável por garantir a validade jurídica com a assinatura eletrônica e é referência no país, pois garante mais segurança durante a emissão dos certificados digitais.
<b>Painéis Eletrônicos</b>	Painéis de parede onde são veiculadas as informações do Contact e Call Center como tempo médio de atendimento, fila de espera ou nível de serviço.
<b>Plataforma única</b>	Uma plataforma de única de atendimento é um software que centraliza e otimiza a comunicação entre empresas e seus clientes conectando diversos meio de comunicação em um só sistema.
<b>Power Dialing</b>	Solução de software que disca automaticamente números de telefone de clientes a partir de uma lista predeterminada.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Predictive</b>	Sistema que faz uma série de cálculos matemáticos, baseados em um algoritmo, a fim de determinar o seu ritmo de funcionamento.
<b>Processador de voz</b>	Trata-se de um mecanismo desenvolvido para identificar sons emitidos através de aparelhos de telefonia, reconhecendo a voz humana. Aplicado normalmente em URAs, tem recursos de voz para atender cliente.
<b>Processamento de linguagem Natural - PLN</b>	Processamento de língua natural é uma subárea da ciência da computação, inteligência artificial e da linguística que estuda os problemas da geração e compreensão automática de línguas humanas naturais.
<b>Ramais IP</b>	Ramal iP é o sistema de telefonia digital que utiliza o protocolo de internet para transmitir voz com qualidade via internet banda larga, utilizando um padrão digital de transmissão de dados.
<b>RDSI</b>	<b>(Rede Digital de Serviços Integrados)</b> - Oferece 2 canais de comunicação por meio de um único par de fios e permite o acesso a diversos serviços como identificação de chamadas, discagem direta a ramal e outros mediante a habilitação da operadora.
<b>Reconhecimento de Voz</b>	Soluções baseadas em URAs para direcionar ligações, gerar captação de pedido ou fornecer informações através de inputs vocais fornecidos pelo usuário. O usuário se comunica naturalmente com o sistema eletrônico, que compara suas respostas a informações pré-programadas em seu banco de dados, para assim tomar suas decisões.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Roteadores</b>	São dispositivos utilizados para conectar diferentes tipos de redes de computadores, conhecidas como redes locais (LAN), tem como função fazer com que as informações sejam encaminhadas através das redes de serviços de longa distância (WAN), públicos ou privados. São mais caros e mais complexos do que os switches.
<b>Roteamento Inteligente</b>	Termo que conceitua o encaminhamento das chamadas recebidas por uma central de atendimento telefônico (voz), chat e-mail.
<b>Saintes</b>	Ligações para o cliente, de qualquer local ou dispositivo, e a chamada aparece como se estivesse sendo feita diretamente do escritório.
<b>Screen pop up</b>	Exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia.
<b>Script</b>	Trata-se de um roteiro previamente preparado para orientar o agente da central durante o atendimento ao cliente.
<b>Servidor SIP</b>	Componente principal de um PABX IP, e lida principalmente com o gerenciamento de todas as ligações SIP de dentro da rede. Um servidor SIP também é chamado de SIP Proxy.
<b>SIG CRMV-SP</b>	Sistema Integrado de Gestão do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo. Sistema este fornecido pela empresa Implanta Informática o qual atende única e exclusivamente os Conselhos das diversas classes profissionais existentes no Brasil. Tal sistema permite a gestão das áreas meio como Contabilidade e Patrimônio, Controle de Passagens e Diárias, Protocolo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

	<p>(tramitação de documentos digitais com assinaturas eletrônicas). Área fim, como Fiscalização, Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas, Atendimento on-line, Processos Éticos Profissionais, entre outros.</p>
<b>SIP</b>	<p>O Protocolo de Iniciação de Sessão é um protocolo de código aberto de aplicação, que utiliza o modelo “requisição-resposta”, similar ao HTTP, para iniciar sessões de comunicação interativa entre utilizadores.</p>
<b>Sistema Legado</b>	<p>Termo que define os aplicativos mais antigos e ainda em uso de uma empresa.</p>
<b>Site</b>	<p>Termo que define o conjunto de páginas de uma empresa localizada na Internet. Também conhecido como Web Site.</p>
<b>SMS</b>	<p>Short Message Service - Serviço de mensagens curtas é um serviço disponível em celulares digitais que permite o envio de mensagens curtas entre estes equipamentos e entre outros dispositivos de mão, e até entre telefones fixos, conhecidas popularmente como mensagens de texto.</p>
<b>Soft Client web</b>	<p>Software que é instalado em seu computador ou disponibilizado on-line para que se possa fazer chamadas pela internet.</p>
<b>Soft switch</b>	<p>Dispositivo central em uma rede de telecomunicações que conecta chamadas telefônicas de uma linha telefônica a outra, através de uma rede de telecomunicações ou da Internet pública, inteiramente por meio de software rodando em um sistema de computador de rede geral.</p>



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Softphone</b>	Um softphone é um programa de software para fazer chamadas telefônicas pela Internet usando um computador de uso geral em vez de um hardware dedicado.
<b>Softswitch</b>	Dispositivo central em uma rede de telecomunicações que conecta chamadas telefônicas de uma linha telefônica a outra, através de uma rede de telecomunicações ou da Internet pública, inteiramente por meio de software rodando em um sistema de computador de rede geral.
<b>Taxa de abandono</b>	É o parâmetro utilizado pelo supervisor do Contact Center para verificar a insatisfação de seus clientes com o tempo de espera elevado. Esta taxa, expressa em porcentagem (%), determina qual a porcentagem de ligações foram abandonadas antes do atendimento, isto é, qual a relação entre os clientes que desligaram antes mesmo do atendimento (enquanto estavam na fila de espera do Call Center) e o total de ligações recebidas.
<b>Tecnologia da Informação</b>	<b>(TI)</b> - Termo que conceitua a utilização das mais diversas tecnologias para gerenciar todas as operações empresariais, incluindo a convergência dos sistemas de computação com os de telefonia.
<b>Telecom muter</b>	Termo utilizado para aqueles profissionais que executam suas tarefas remotamente, em suas próprias residências ou em campo.
<b>Telemarketing</b>	Palavra que define a realização de uma estratégia de marketing a distância.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>Telemarketing Ativo</b>	Termo que define a realização de uma campanha de marketing que tem o objetivo de oferecer algum serviço ou produto a cliente, a partir de uma base de dados previamente estabelecida.
<b>Telemarketing Receptivo</b>	Termo que define a realização de uma campanha de marketing que tem o objetivo de atender as chamadas realizadas pelo cliente. Normalmente, a central de atendimento é utilizada como suporte de uma campanha publicitária.
<b>Tempo Real</b>	Trata-se de um termo que define que toda e qualquer operação tem efeito imediato à sua realização. Pressupõe-se que todos os sistemas que fazem parte de uma solução vão responder imediatamente à solicitação e disponibilizar seu resultado ao universo de pessoas envolvidas no processo.
<b>TLS</b>	Transport Layer Security - O Transport Layer Security, ou TLS, é um protocolo de segurança amplamente utilizado, criado para aumentar a privacidade e a segurança dos dados em comunicações pela internet.
<b>Transbordo</b>	Termo que define o redirecionamento de uma chamada telefônica de uma central pré-determinada para uma outra.
<b>Troncos IP</b>	Conexão a partir de um cabo e esses tipos de troncos podem ser conectados a aparelhos IP, computadores, ATA ou celular com aplicativos de softphone que desempenham a mesma função da linha tradicional, com um número maior de vantagem e por um preço muito menor.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>URA</b>	Sigla de unidade de resposta audível traduzida do inglês Interactive Voice Response IVR, trata-se dos sistemas de atendimento eletrônico. Com uso amplamente difundido, a URA é normalmente empregada em sistemas de autoatendimento, das mais diversas formas (forma mais tradicional: pressione 1 para isto, 2 para aquilo). Utilizando conceito de CTI, permite a integração da base de dados armazenada nos sistemas computadorizados com os de telefonia, fazendo a interação automática com o usuário, a partir de um roteiro pré-determinado. Pode também implementar soluções com reconhecimento de voz.
<b>Utilities</b>	Termo que define as companhias prestadoras de serviços públicos como água e energia elétrica.
<b>Voz sobre IP</b>	VoIP - Trata-se de uma solução de comunicação de voz baseado no protocolo IP, permitindo ser utilizado na Internet.
<b>Web browser</b>	Navegador de internet.
<b>Web Self Service</b>	Conceito que permite ao usuário utilizar os serviços que precisa sem a interferência de terceiros. Entre estes serviços estão envio de mensagens para pagers e telefones celulares.
<b>Web Site</b>	Termo que define o conjunto de páginas de uma empresa localizada na Internet. Também conhecido como Site.
<b>WEB-RTC</b>	É uma API em desenvolvimento elaborada pela World Wide Web Consortium para permitir aos navegadores executar aplicações de chamada telefônica, video chat e compartilhamento P2P sem a necessidade de plugins.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

<b>WFM</b>	Work Force Management – gerenciamento de força de trabalho.
<b>Work Force Management</b>	É o software do supervisor que permite fazer todo o agendamento dos atendentes preservando o nível de serviço do Call Center. É uma planilha eletrônica integrada ao Call Center onde o supervisor fará a previsão das pausas, horários de almoço, férias de cada agente. A ferramenta distribui os intervalos ou ausências do atendente verificando o melhor horário de forma a não comprometer o atendimento e garantir o número suficiente de agentes para atender o tráfego de chamadas entrantes.
<b>Work-flow</b>	Termo que define um conjunto de metodologias e procedimentos para execução de uma sequência de tarefas e processos dentro da empresa ou de uma central de atendimento.
<b>Workstation</b>	O mesmo que posição de atendimento (PA), estação de trabalho.
<b>WWW</b>	<b>World Wide Web</b> - Trata-se da sigla que representa a interligação da rede mundial de computadores.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** MARCOS ANTONIO DE SOUSA LIMA  
Data: 07/05/2024 11:25:14-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Marcos Antonio de Sousa Lima  
Matrícula 2045  
Coordenador de Tecnologia da Informação



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria de Atendimento e Registros
Responsável pela demanda	Flavio Ericson Ivo, Juliana Patricia Vasconcelos e Valdenita Cordeiro Mascarenhas
Coordenação	Geni da Silva
Processo	Atendimento Sede e URFAS, Registro de Profissionais e de Empresas

**BOT:** Olá, Bom Dia seja bem vindo (a) ao atendimento virtual do CRMV-SP (Emoji)

Para começarmos, por favor, nos informe seu nome?

Fulano de Tal

Muito prazer, Fulano(Emoji)

Deixa eu me apresentar também, eu sou o **VetZoo** (Emoji), assistente virtual do CRMV-SP e será um prazer atendê-lo e auxiliá-lo em todas suas dúvidas e solicitações (Emoji). Quero te dar duas dicas sobre o nosso atendimento.

A qualquer momento nesse chat você pode digitar:

#**Sair** Para finalizar seu atendimento

#**Voltar** Para voltar ao MENU principal.

A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu) – (menu principal)

- 1 - Registro de Profissionais
- 2 Registro de Empresas e estabelecimentos veterinários

**PESSOA ESCOLHEU REGISTRO DE PROFISSIONAIS (MENU PRINCIPAL):**

Certo! Agora, por favor, me informe o número do seu CPF

CPF xxxxxxxxxxxxxx

Estou buscando as informações no sistema, aguarde um momento, por favor (Emoji).

**\*\*\* PROFISSIONAL SEM INSCRIÇÃO NO CRMV-SP \*\*\***

Verifiquei que você ainda não possui inscrição no CRMV-SP!

Sobre qual assunto que você quer falar? Por favor, escolha uma das opções abaixo:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

1- Primeira Inscrição

2- Transferência de Inscrição

3- Inscrição Secundária

Perfeito! Vi que você selecionou a opção (1 – Primeira Inscrição ou 2 – Transferência de Inscrição ou 3 – Inscrição Secundária).

Você sabia que no CRMV-SP é possível fazer seu pré-cadastro de forma totalmente online?

Basta acessar o link <https://crm-sp.implanta.net.br/ServicosOnline/Precadastro/PreCadastro/>, clicar em PROFISSIONAL, preencher os seus dados, anexar os documentos solicitados, gerar o boleto e fazer o pagamento das taxas. Pronto! Agora é só aguardar nosso contato! Após a análise dos documentos você receberá um e-mail com cada etapa do seu processo.

Quer fazer isso agora? É só clicar aqui (incluir o hyperlink do pré-cadastro). Se preferir poderá fazer depois.

Você ainda tem alguma dúvida?

1 – SIM

2 – NÃO

**\*\*\* CASO O PROFISSIONAL TENHA ESCOLHIDO SIM \*\*\***

Por favor, aguarde um momento enquanto direciono seu atendimento para um de nossos especialistas.

**\*\* DIÁLOGO ENTRE ESPECIALISTA E PROFISSIONAL \*\***

Olá, bom dia/boa tarde Fulano de tal. Tudo bem? Me chamo (especialista) e falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou responsável pelo seu atendimento (Emoji)

O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Em que posso te ajudar?

- Especialista: Posso te ajudar em mais alguma coisa?

- Profissional: Não, obrigado!

- Especialista: Obrigada pela sua atenção. Peço que aguarde para avaliar a qualidade do atendimento.

**BOT:** Por favor, ajude-nos avaliando a qualidade do atendimento. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 5, onde 0 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Nota do profissional.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo agrade o seu contato! Tenha um bom dia/uma boa tarde!

**\*\*\* CASO O PROFISSIONAL TENHA ESCOLHIDO NÃO \*\*\***

**BOT:** Por favor, ajude-nos avaliando a qualidade do atendimento. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 5, onde 0 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Nota do profissional.

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo agrade o seu contato! Tenha um bom dia/uma boa tarde!

**\*\*\* PROFISSIONAL COM INSCRIÇÃO NO CRMV-SP \*\*\***

Verifiquei que você possui inscrição no CRMV-SP!

Sobre qual assunto que você quer falar? Por favor, escolha uma das opções abaixo:

- 1 – Reativação de Inscrição
- 2 – Substituição de Cédula
- 3 - Atualização cadastral
- 4 - Certidão Cadastral Negativa de Débitos
- 5 – Cancelamento de Inscrição
- 6 - Isenção de Pagamento de Anuidades
- 7 – Recadastramento
- 8 – Baixa de Responsabilidade Técnica
- 9 – Renovação de Anotação de Responsabilidade Técnica (simplificada)

Perfeito! Vi que você selecionou a opção xx (de 1 a 3) – **nome da opção**.

Você sabia que no CRMV-SP é possível fazer a **xxxx (opção selecionada)** de forma totalmente online?

Basta acessar o link <https://crm-sp.implanta.net.br/servicosonline/> , criar o seu primeiro acesso (caso ainda não possua), entrar com login e senha, clicar em Requerimentos, selecionar o requerimento desejado, preencher e assinar o formulário, anexar os documentos solicitados, gerar o boleto e efetuar o pagamento das taxas se for o caso. Pronto! Agora é só aguardar nosso contato! Após a análise dos documentos você receberá um e-mail com cada etapa do seu processo.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**Perfeito! Vi que você selecionou a opção 4 – Certidão Cadastral e Negativa de Débitos.**

A certidão cadastral e negativa de débitos é um documento que informa a situação cadastral e financeira do profissional perante o CRMV-SP.

Para solicitar o documento, você deve acessar o link <https://crm-sp.implanta.net.br/servicosonline/>, criar o seu primeiro acesso (caso ainda não possua), entrar com login e senha, clicar em Requerimentos e selecionar o requerimento de Certidão Cadastral e Negativa de Débitos. Após a conclusão do requerimento, o documento ficará disponível para download.

**Perfeito! Vi que você selecionou a opção 5 – Cancelamento de Inscrição.**

Para solicitar o cancelamento da sua inscrição, você deverá preencher e assinar o Requerimento de Cancelamento (link do requerimento) e encaminhá-lo junto com a sua cédula de identidade profissional original para o endereço da Sede do CRMV-SP (Rua Apeninos, 1.088 – Paraíso – CEP: 04104-021 - Cidade: São Paulo/SP). Em caso de perda, roubo ou extravio da cédula de identidade profissional, deve encaminhar o boletim de ocorrência relatando o ocorrido.

Se preferir, os documentos podem ser entregues pessoalmente em uma de nossas unidades regionais. Acesse o link e verifique o endereço e horário de atendimento das unidades do CRMV-SP: <https://crmvsp.gov.br/fale-conosco/>.

**Perfeito! Vi que você selecionou a opção 6 – Isenção de Pagamento de Anuidades.**

Você sabia que no CRMV-SP é possível solicitar o benefício da isenção do pagamento de anuidades de forma totalmente online?

De acordo com a Resolução do CFMV 1022/2013, profissional do sexo masculino que possui 65 anos de idade e 35 anos de contribuição com o Sistema ou profissional do sexo feminino que possui 60 anos de idade e 30 anos de contribuição com o Sistema está apto a solicitar o benefício de isenção de pagamento de anuidades.

Basta acessar o link <https://crm-sp.implanta.net.br/servicosonline/>, criar o seu primeiro acesso (caso ainda não possua), entrar com login e senha, clicar em Requerimentos, selecionar o requerimento de Isenção de Anuidades e anexar os documentos solicitados. Pronto! Agora é só aguardar nosso contato! Após a análise dos documentos você receberá um e-mail com cada etapa do seu processo.

**Perfeito! Vi que você selecionou a opção 7 – Recadastramento.**

O recadastramento é uma campanha do CFMV para os profissionais terem acesso aos novos modelos de cédula de identidade profissional (digital e pvc). Durante o período de dois anos, o recadastramento é totalmente gratuito e pode ser feito de forma online.

Basta acessar o link:

<https://crm-sp.implanta.net.br/ServicosOnline/Recadastramento/CampanhasRecadastramento/LoginCampanha/>



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

atualizar os seus dados e anexar os documentos solicitados. Pronto! Agora é só aguardar nosso contato! Após a análise dos documentos você receberá um e-mail com cada etapa do seu processo.

**Perfeito! Vi que você selecionou a opção 8 – Baixa de Responsabilidade Técnica.**

Basta acessar o link <https://crm-sp.implanta.net.br/servicosonline/>, criar o seu primeiro acesso (caso ainda não possua), entrar com login e senha, clicar em Requerimentos, selecionar o requerimento de Baixa de Responsabilidade Técnica Profissional e anexar os documentos solicitados. Pronto! Agora é só aguardar nosso contato! Após a análise dos documentos você receberá um e-mail com cada etapa do seu processo.

**Perfeito! Vi que você selecionou a opção 9 – Renovação de Anotação de Responsabilidade Técnica (simplificada).**

Você sabia que no CRMV-SP é possível fazer a **xxxx (opção selecionada)** de forma totalmente online?

Basta acessar o link <https://crm-sp.implanta.net.br/servicosonline/>, criar o seu primeiro acesso (caso ainda não possua), entrar com login e senha, clicar em Requerimentos e selecionar o requerimento de Renovação de ART (simplificada). Após a conclusão do requerimento, o documento ficará disponível para download.

Você ainda tem alguma dúvida?

1 – SIM

2 – NÃO

**\*\*\* CASO O PROFISSIONAL TENHA ESCOLHIDO SIM \*\*\***

Por favor, aguarde um momento enquanto direciono seu atendimento para um de nossos especialistas!

Olá, bom dia/boa tarde Fulano de tal. Tudo bem? Me chamo (especialista) e falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou responsável pelo seu atendimento (Emoji)

O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Em que posso te ajudar?

(diálogo profissional e especialista)

- Especialista: Posso te ajudar em mais alguma coisa?

- Profissional: Não, obrigado!

- Especialista: Obrigada pela sua atenção. Peço que aguarde para avaliar a qualidade do atendimento.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**BOT:** Por favor, nos ajude a melhorar a qualidade do nosso atendimento, nos avaliando. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 5, onde 0 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Nota do profissional.

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo agrade o seu contato! Tenha um bom dia/uma boa tarde!

**\*\*\* CASO O PROFISSIONAL TENHA ESCOLHIDO NÃO \*\*\***

**BOT:** Por favor, nos ajude a melhorar a qualidade do nosso atendimento, nos avaliando. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 5, onde 0 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Nota do profissional.

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo agrade o seu contato! Tenha um bom dia/uma boa tarde!

**\*\*PESSOA ESCOLHEU REGISTRO DE EMPRESAS E ESTABELECIMENTOS VETERINÁRIOS (MENU PRINCIPAL)\*\*:**

Certo! Agora, por favor, me informe sobre qual o tipo de estabelecimento:

- 1- Empresa (CNPJ);
- 2- Consultório/Clínica autônomo;
- 3- Produtor Rural.

Perfeito! Vi que você selecionou a opção xx (de 1 **OU** 3) – **nome da opção**.

Por favor, informe o número do CNPJ.

Perfeito! Vi que você selecionou a opção (2) – **nome da opção**.

Por favor, informe o seu nome completo.

**\*\*\* EMPRESA/ESTABELECIMENTO VETERINÁRIO SEM REGISTRO NO CRMV-SP \*\*\***

Verifiquei que o estabelecimento ainda não possui registro no CRMV-SP!

Sobre qual o assunto que você quer falar? Por favor, escolha uma das opções abaixo:

- 1 – Registro Novo
- 2 – Falar com um dos nossos especialistas



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**Caso tenha escolhido a opção 1 – Registro Novo:**

Você sabia que no CRMV-SP é possível fazer o pré-cadastro de forma totalmente online?

Basta acessar o link <https://crm-sp.implanta.net.br/ServicosOnline/Precadastro/PreCadastro/> , clicar em EMPRESA, selecionar a categoria CLÍNICA – AUTÔNOMO ou CONSULTÓRIO – AUTÔNOMO ou EMPRESA ou PRODUTOR RURAL, preencher os dados, anexar os documentos solicitados, gerar o boleto e fazer o pagamento das taxas. Pronto! Agora é só aguardar nosso contato! Após a análise dos documentos você receberá um e-mail com cada etapa do seu processo.

Quer fazer isso agora? É só clicar aqui (incluir o hyperlink do pré-cadastro). Se preferir poderá fazer depois.

Você ainda tem alguma dúvida?

1 – SIM

2 – NÃO

**\*\*\* CASO TENHA ESCOLHIDO SIM \*\*\***

Por favor, aguarde um momento enquanto direciono seu atendimento para um de nossos especialistas.

Especialista: Olá, bom dia/boa tarde Fulano de tal. Tudo bem? Me chamo (especialista) e falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou responsável pelo seu atendimento (Emoji)

O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Em que posso te ajudar?

(diálogo entre especialista e estabelecimento)

- Especialista: Posso te ajudar em mais alguma coisa?

- Estabelecimentos: Não, obrigado!

- Especialista: Obrigada pela sua atenção. Peço que aguarde para avaliar a qualidade do atendimento.

**BOT:** Por favor, nos ajude a melhorar a qualidade do nosso atendimento, nos avaliando. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 5, onde 0 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Nota do estabelecimento

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo agrade o seu contato! Tenha um bom dia/uma boa tarde!



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

**\*\*\* CASO TENHA ESCOLHIDO NÃO \*\*\***

**BOT:** Por favor, nos ajude a melhorar a qualidade do nosso atendimento, nos avaliando. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 5, onde 0 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Nota do estabelecimento

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo agrade o seu contato! Tenha um bom dia/uma boa tarde!

**\*\*CASO TENHA ESCOLHIDO A OPÇÃO 2 – FALAR COM UM ESPECIALISTA\*\***

**BOT:** Certo! Antes de direcionar para um dos nossos especialistas, nos informe se o assunto se refere a um dos itens abaixo:

1 – ART/Manejo

2 – Mutirão de Castração

3 – Outros assuntos

**BOT:** Perfeito! Vi que você selecionou a opção xx (de 1 a 3) – **nome da opção**. Agora, nos informe o seu e-mail e em seguida vamos direcioná-lo para um de nossos especialistas:

e-mail xxxxxxxxxxxxxx

**BOT:** Aguarde um momento

Especialista: Olá, bom dia/boa tarde Fulano de tal. Tudo bem? Me chamo (especialista) e falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou responsável pelo seu atendimento (Emoji)

O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Em que posso te ajudar?

(diálogo estabelecimentos e especialista)

- Especialista: Posso te ajudar em mais alguma coisa?

- Estabelecimentos: Não, obrigado!

- Especialista: Obrigada pela sua atenção. Peça que aguarde para avaliar a qualidade do atendimento.

**BOT:** Por favor, nos ajude a melhorar a qualidade do nosso atendimento, nos avaliando. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 5, onde 0 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Nota do estabelecimento

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo agrade o seu contato! Tenha um bom dia/uma boa tarde!

**\*\*\* EMPRESAS / ESTABELECIMENTOS VETERINÁRIOS COM REGISTRO NO CRMV-SP \*\*\***

**BOT:** Perfeito! Verifiquei que o seu estabelecimento já é registrado no CRMV-SP! (Emoji)

E sobre qual assunto você quer falar? Por favor, escolha uma das opções abaixo:

- 1- Alteração cadastral
- 2- Renovação de Anotação de Responsabilidade Técnica on-line
- 3- Renovação de Anotação de Responsabilidade Técnica fora do prazo
- 4- Anotação de Responsabilidade Técnica – inclusão ou troca
- 5- Baixa de Responsabilidade Técnica (tomador de serviços)
- 6- Cancelamento
- 7- Reativação
- 8- Certificado de Registro ou Certidão Negativa de Débitos
- 9 - Falar com um dos nossos especialistas.

**\*\*\* CASO TENHA ESCOLHIDO AS OPÇÕES 1, 3, 4, 5, 6 E 7. \*\*\***

**BOT:** Você sabia que no CRMV-SP é possível fazer a xxxx (opção selecionada) de forma totalmente online?

Basta acessar o link <https://crmvp-sp.implanta.net.br/servicosonline/>, criar o seu primeiro acesso (caso ainda não possua), entrar com login e senha, clicar em Requerimentos, selecionar o requerimento desejado, preencher e assinar o formulário E anexar os documentos solicitados. Pronto! Agora é só aguardar nosso contato! Após a análise dos documentos você receberá um e-mail com cada etapa do seu processo.

**\*\*\* CASO TENHA ESCOLHIDO AS OPÇÕES 2 OU 8 \*\*\***

**BOT:** Você sabia que no CRMV-SP é possível fazer a xxxx (opção selecionada) de forma totalmente online?



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Basta acessar o link <https://crm-sp.implanta.net.br/servicosonline/> , criar o seu primeiro acesso (caso ainda não possua), entrar com login e senha, clicar em Requerimentos, selecionar o requerimento desejado e seguir as orientações do sistema.

**\*\*\* CASO TENHA ESCOLHIDO A OPÇÃO 9 (Falar com um especialista) \*\*\***

**BOT:** Entendi! Por favor, aguarde um momento enquanto direciono seu atendimento para um de nossos especialistas.

Especialista: Olá, bom dia/boa tarde Fulano de tal. Tudo bem? Me chamo (especialista) e falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou responsável pelo seu atendimento (Emoji)

O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Em que posso te ajudar?

(diálogo entre especialista e estabelecimento)

- Especialista: Posso te ajudar em mais alguma coisa?

- Estabelecimentos: Não, obrigado!

- Especialista: Obrigada pela sua atenção. Peço que aguarde para avaliar a qualidade do atendimento.

**BOT:** Por favor, nos ajude a melhorar a qualidade do nosso atendimento, nos avaliando. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 5, onde 0 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Nota do estabelecimento

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo agrade o seu contato! Tenha um bom dia/uma boa tarde!

**Observação:**

Os requerimentos de PF e de PJ podem sofrer alterações a qualquer momento para adequações às Resoluções ou necessidades de ajustes ao Sistema.

ELABORAÇÃO/APROVAÇÃO	
Integrantes	
Flavio Ericson Ivo Chefe do setor de registro de empresas	Documento assinado digitalmente  <b>FLAVIO ERICSON IVO</b> Data: 19/04/2024 11:34:49-0300 Verifique em <a href="https://validar.iti.gov.br">https://validar.iti.gov.br</a>
Juliana Patricia Vasconcelos Chefe do setor de atendimento e adm. URFAS	Documento assinado digitalmente  <b>JULIANA PATRICIA VASCONCELOS</b> Data: 19/04/2024 11:10:00-0300 Verifique em <a href="https://validar.iti.gov.br">https://validar.iti.gov.br</a>



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

<p>Valdenita Cordeiro Mascarenhas Chefe do setor de registro profissional</p>	<p>Documento assinado digitalmente  <b>VALDENITA CORDEIRO MASCARENHAS</b> Data: 19/04/2024 11:27:23-0300 Verifique em <a href="https://validar.it.gov.br">https://validar.it.gov.br</a></p>
<p>Geni da Silva Coordenadora de Atendimento e Registros</p>	<p><b>GENI DA SILVA:039815 93863</b>  Assinado de forma digital por GENI DA SILVA:03981593863 Dados: 2024.04.19 11:37:24 -03'00'</p>



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria de Fiscalização e Multas
Responsáveis pela demanda	Alexandre Martinez/ Glaucio/ Tainara
Coordenação	Artur dos Santos Ribeiro
Processo	Fiscalização e Multas

Obs: Deve haver participação de setores responsáveis pela imagem institucional do Conselho, para definir se poderá ser usada linguagem coloquial no AVL.

***BOT: Olá, Bom Dia seja bem vindo(a) ao atendimento digital do CRMV-SP(Emoji)***

***Para começarmos, por favor, nos informe seu nome?***

***Fulano de Tal***

***Muito prazer, Fulano(Emoji)***

***Deixa eu me apresentar também, eu sou o VetZoo (Emoji). Assistente virtual do CRMV-SP e será um prazer te atender, e te auxiliar em todas suas dúvidas e solicitações. (Emoji). Quero te dar duas dicas sobre o nosso atendimento.***

***A qualquer momento nesse chat você pode digitar:***

***#Sair Para finalizar seu atendimento***

***Voltar Para voltar ao MENU principal.***

***A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)***

*Sou Pessoa Física (profissional liberal)*

*Sou Pessoa Jurídica (empresa)*

*Não possuo registro no CRMV-SP*

***E sobre qual assunto você quer falar?***

***Escolha uma das opções (listar as várias opções seja para PF ou PJ referente)***

- 1) Recebi um Auto de Infração - Perfeito, vi que selecionou a opção Autos de Infração.*
- 2) Recebi um Auto de Multa - Perfeito, vi que selecionou a opção Autos de Multa.*
- 3) Quero fazer uma denúncia - Perfeito, vi que selecionou a opção Denúncia.*

Selecione uma opção:

- 1) Autos de Infração - Perfeito, vi que selecionou a opção Autos de Infração. Qual das situações gostaria de proceder agora?***



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

*Regularizar situação*

*Solicitar Prazo para Regularização*

*Apresentar Defesa*

**2) Autos de Multa - Perfeito, vi que selecionou a opção Autos de Multa. Qual das situações gostaria de proceder agora?**

*Regularizar situação*

*Apresentar Recurso*

*Solicitar boleto para pagamento*

*Parcelamento*

**3) Denúncia - Perfeito, vi que selecionou a opção Denúncia.**

→ Caso deseje fazer uma denúncia/solicitação de fiscalização em um estabelecimento veterinário, ACESSE: <https://crm-v-sp.implanta.net.br/ServicosOnline/Publico/Denuncias/> e forneça as informações do teor da denuncia

**(Opções 1 e 2 )**

***Ótimo, vou te auxiliar com isso. (Emoji)***

***Por favor, informe o número do seu cadastro no CRMV-SP ?***

***Digite os 04 dígitos Ex: xxxx***

***Estou buscando as informações no sistema, aguarde um momento por favor (Emoji)***

***Agora preciso que me informe sobre qual auto de infração/auto de multa você quer falar?***

***Digite os 5 dígitos do auto de infração/auto de multa seguidos por /2024.***

***Ex: xxxxx/2024***

***Perfeito, muito obrigado pelas informações passadas (Emoji)***

***Prontinho, já achei seus dados, deixa eu ver se acho um atendente do setor de fiscalização e multas para que possa te ajudar com o procedimento.***



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

**"Por favor, aguarde um momento enquanto direcionamos seu atendimento para um de nossos atendentes. Estamos ansiosos para ajudá-lo(a) em breve!"**

Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.

**Olá, bom dia, Fulano, tudo bem?**

**Me chamo Luiz Lima, falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou o responsável pelo seu atendimento (Emoji)**

**O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

#### AUTOS DE INFRAÇÃO

- 1) Luiz Lima: vi que deseja regularizar um auto de infração. Neste exemplo fictício, descrever os procedimentos.
  - ➔ Luiz Lima: conseguimos confirmar sua regularização. Segue notificação.
  - ➔ Luiz Lima: verificamos que ainda existem as pendências abaixo para efetivarmos sua regularização...
- 1) Luiz Lima: vi que deseja solicitar prazo para regularização. Neste exemplo fictício, descrever os procedimentos.
  - ➔ Luiz Lima: para solicitar prazo é necessário que encaminhe CARTA ASSINADA. Na carta, identifique o autuado (RAZÃO SOCIAL/CNPJ OU NOME COMPLETO/CPF) + número do auto de infração e informe o prazo necessário/cronograma.
  - ➔ Luiz Lima: sua solicitação de prazo foi aceita. Segue notificação.
  - ➔ Luiz Lima: sua solicitação foi negada, pois foi apresentada fora de prazo. O autuado tem 30 dias da lavratura do auto de infração para apresentar tal solicitação. SEU PRAZO SE ENCERROU NA DATA XX/XX/2024.
- 1) Luiz Lima: vi que deseja apresentar defesa. Neste exemplo fictício, descrever os procedimentos.
  - ➔ Luiz Lima: para apresentar defesa é necessário que encaminhe CARTA ASSINADA. Na carta, identifique o autuado (RAZÃO SOCIAL/CNPJ OU NOME COMPLETO/CPF) + número do auto de infração e faça suas alegações.
  - ➔ Luiz Lima: segue protocolo de sua defesa. A defesa será analisada por um conselheiro relator e a decisão será encaminhada via Correios. Lembramos que o autuado tem 30 dias da lavratura do auto de infração para apresentar tal solicitação, caso contrário a defesa será julgada intempestiva.

#### AUTOS DE MULTA



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 2) Luiz Lima: vi que deseja regularizar um auto de multa. Neste exemplo fictício, descrever os procedimentos.
- ➔ Luiz Lima: conseguimos confirmar sua regularização dentro do vencimento do boleto. O processo seguirá para aprovação de sessão plenária e será encaminhada a decisão via Correios.
  - ➔ Luiz Lima: verificamos que ainda existem as pendências abaixo para efetivarmos sua regularização...
- 2) Luiz Lima: vi que deseja apresentar recurso. Neste exemplo fictício, descrever os procedimentos.
- ➔ Luiz Lima: para apresentar recurso é necessário que encaminhe CARTA ASSINADA. Na carta, identifique o autuado (RAZÃO SOCIAL/CNPJ OU NOME COMPLETO/CPF) + número do auto de multa e faça suas alegações.
  - ➔ Luiz Lima: segue protocolo de seu recurso. O recurso será analisado por um conselheiro relator e a decisão será encaminhada via Correios. Lembramos que o autuado tem até o vencimento do boleto do auto de multa para apresentar tal solicitação, caso contrário o recurso será julgado intempestivo.
- 1) Luiz Lima: vi que deseja solicitar boleto de auto de multa para pagamento. Neste exemplo fictício, descrever os procedimentos.
- ➔ Luiz Lima: identificamos um boleto de auto de multa aberto para pagamento. Segue anexo com valores atualizados.
- 1) Luiz Lima: vi que deseja parcelar um auto de multa. Neste exemplo fictício, descrever os procedimentos.
- ➔ Luiz Lima: o auto de multa pode ser parcelado em até 24x. Informe a quantidade de parcelas desejada.
  - ➔ Luiz Lima: segue termo de confissão de dívida para assinatura. Retorne o documento assinado para receber o boleto para pagamento.
  - ➔ Luiz Lima: segue boletos do parcelamento.

Luiz Lima: ficou alguma dúvida?

Não, obrigado

Aqui definir se o humano conclui ou o BOT retoma o atendimento para avaliar a qualidade, conforme exemplo:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Por favor, ajude-nos avaliando a qualidade do atendimento. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 10?

8

O Conselho de... agradece o seu contato...

ELABORAÇÃO/APROVAÇÃO	
Integrante	
<b>Alexandre Pedro Martinez</b> <small>Assinado de forma digital por Alexandre Pedro Martinez Dados: 2024.04.19 15:30:30 -03'00'</small>	<b>Artur dos Santos Ribeiro</b> Matrícula: 3058 <small>Dados: 2024.04.19 15:25:23 -03'00'</small>
Chefe do Setor de Fiscalização e Multas	Coordenador de Fiscalização e Multas



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp, Telegram e e-mail)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo
Setor Requisitante	CTMV
Responsável pela demanda	Alessandra Karina da Silva Fonseca
Coordenação	Alessandra Karina da Silva Fonseca
Direção	Leonardo Burlini Soares

Após o atendimento inicial de boas vindas e identificação do profissional, ao clicarem na opção “Coordenadoria Técnica Médico-Veterinária”, encaminhar uma mensagem esquematizada, como no exemplo abaixo:

1. Estrutura de estabelecimentos médico-veterinários;
2. Programas, Campanhas e Mutirões de esterilização cirúrgica;
3. Canil, hospedagem e alojamento de animais;
4. Legislação por assuntos;
5. Trânsito de animais;
6. Prescrição de medicamentos sujeitos a controle especial;
7. Atuação do responsável técnico;
8. Documentos emitidos no âmbito da clínica médico-veterinária (receituários, atestados, termos de consentimento livre e esclarecido, prontuário, dentre outros);
9. Publicidade no âmbito da Medicina Veterinária ;
10. Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde Animal (PGRSSA);
11. Outros assuntos;
12. VOLTAR ao menu anterior;

Ao profissional selecionar uma das opções, aparecerá na tela uma nova mensagem com um segundo menu, de acordo com o que foi selecionado, a saber:

- 1.1 – Ambulatório, Consultório, Clínica e Hospital Veterinário: Encaminhar essas resoluções
  - 1.1.1 - Manual de Estruturação de Estabelecimentos Médico-veterinários 1º edição - 2023 (após clicar na opção, encaminhar o link direcionando ao arquivo)
  - 1.1.2– Resolução CFMV nº 1275/2019 (após clicar na opção, encaminhar o link direcionando ao arquivo)
  - 1.1.3 - Decreto Estadual 40.400/1995 (após clicar na opção, encaminhar o link direcionando ao arquivo)
- 1.2 – Laboratórios: Encaminhar
  - 1.2.1 Resolução CFMV nº 1374/2020 (após clicar na opção, encaminhar o link direcionando ao arquivo)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

1.4 – VOLTAR ao menu anterior;

2.1 – Resolução CFMV nº 1596/2024 (após clicar na opção, encaminhar o link direcionando ao arquivo) e Resoluções CRMV-SP 2750/2018 e 2579/2016 (estão em revisão)

2.2 – Carta de serviços do CRMV-SP com o modelo de formulário de ART (após clicar na opção, encaminhar o link direcionando ao arquivo)

2.3 – Link da matéria da plataforma (<https://crmvsp.gov.br/mutirao-de-castracao/>)

2.4 – VOLTAR ao menu anterior;

3.1 – Resolução CRMV-SP nº 2455/2015, Resoluções CFMV nº 1069/2014 e 1236/2018 (após clicar na opção, encaminhar o link direcionando ao arquivo)

3.2 – Enviar os materiais “Guia Técnico para construção e manutenção de abrigos e canis – CRMV-PR” (<https://www.crmv-pr.org.br/uploads/publicacao/arquivos/Guia-Canil-e-Abrigo.pdf>) e “Manual de Boas Práticas na Criação de Animais de Estimação” (<https://www.cfmv.gov.br/wp-content/uploads/2019/12/manual-de-boas-praticas-na-criacao-de-animais-de-estimacao-modulo-caes-e-gatos.pdf>) (após clicar na opção, encaminhar o link direcionando ao arquivo)

3.3 – Explicação obrigatoriedade de registro, acompanhada da Resolução CFMV nº 1177/2017 (após clicar na opção, encaminhar mensagem de resposta e dar opção de voltar ao menu anterior)

3.4 – VOLTAR ao menu anterior;

4.1 – Código de Ética do Médico-Veterinário (Resolução CFMV nº 1138/2016)

Código de Ética do Zootecnista (Resolução CFMV nº 1267/2019)

4.2 – Guias e manuais (<https://crmvsp.gov.br/guias-e-manuais/>)

4.3 - Medicina Veterinária: Lei nº 5.517/68 e Resolução CFMV nº 1573/2023

4.4 – Zootecnia: Lei 5.550/68 e Resolução CFMV nº 1267/2019;

4.5 - Link de pesquisa de resoluções do CFMV (<https://siscad.cfmv.gov.br/paginas/legislacao>)

4.6 – Dúvidas Frequentes (<https://crmvsp.gov.br/perguntas-frequentes/>)

4.7 - VOLTAR ao menu anterior;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

5.1 – As informações necessárias estão disponíveis em:

<https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/vigilancia-agropecuaria/animais-estimacao>

5.2 – VOLTAR ao menu anterior;

6.1 – Encaminha Portaria 344/98 e IN 35/2017;

6.2 – Encaminhar manual de dispensação (será lançado em breve);

6.3 - VOLTAR ao menu anterior;

7.1 – Encaminhar Resolução CFMV nº 1562/2023;

7.2 – Encaminhar link das diretrizes de atuação do CFMV (<https://www.cfmv.gov.br/diretrizes-de-atuacao-para-a-responsabilidade-tecnica/>);

7.3 – Encaminhar link do Manual de RT (<https://crmvsp.gov.br/3d-flip-book/manual-de-responsabilidade-tecnica-e-legislacao/>)

7.4 - VOLTAR ao menu anterior;

8.1 – Encaminhar Resoluções CFMV n.º 1321/2020 e n.º 1374/2020;

8.2 - VOLTAR ao menu anterior;

9.1 – Encaminhar Resoluções CFMV n.º 780/2004 e n.º 1138/2016;

9.2 – Encaminhar link da matéria (<https://crmvsp.gov.br/publicidade/>)

9.3 - VOLTAR ao menu anterior;

10.1 – Encaminhar Publicações sobre Planos de Gerenciamento de Resíduos:

10.2 - (<https://crmvsp.gov.br/3d-flip-book/plano-de-gerenciamento-de-residuos/>)

10.3 - ([Cartilha – Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde Animal Simplificado \(PRGSSA\) – CFMV](#))

10.4 – Lei 12.305/2010, RDC 222/18, Resolução Conjunta nº SS/SMS/SJDC-SP-1/04;

10.5 - VOLTAR ao menu anterior;

11.1 – MAPA/SIPEAGRO



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

11.1.1 – O SIPEAGRO é o sistema utilizado pelo Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA) para registro e cadastro de Estabelecimentos e Produtos Agropecuários. Portanto, para mais informações, acessar o link: (<https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/insumos-agropecuarios/insumos-pecuarios/produtos-veterinarios/acesso-ao-sipeagro-e-tutoriais>)

11.1.2 - Opções de contato

(<https://sistemasweb.agricultura.gov.br/atendesistemas/customer.pl>)

11.1.3 - VOLTAR ao menu anterior;

11.2 – Valores e salários

11.2.1 - O piso salarial do médico-veterinário é estabelecido pela Lei Federal nº 4.950-A, de 22 de abril de 1966. Para mais informações, consultar o Sindicato dos Médicos-Veterinários (<https://www.sindimvet.org.br/>).

11.2.2 – Não compete aos conselhos de classe a definição de valores cobrados em procedimentos médicos-veterinários. Para mais informações, consultar o Sindicato dos Médicos-Veterinários (<https://www.sindimvet.org.br/>).

11.3 – Auxiliar veterinário

11.3.1 - O CRMV-SP não emite cédula de identidade profissional de auxiliar veterinário.

11.3.2 - Encaminhar Resoluções CFMV n.º 1260/2019 e 1281/2019

11.3.3 – Encaminhar a matéria da plataforma

(<https://www.defesa.agricultura.sp.gov.br/www/servicos/?/habilitacao-gta-revogacao-de-suspensao-cancelamento-de-habilitacao/&cod=116#:~:text=Para%20solicitar%20habilitacao%20para%20emissao%20de%20habilitacao%20para%20realizacao%20de%20diagnostico%20de%20brucelose%20e%20tuberculose/&cod=103>)

11.3.4 - VOLTAR ao menu anterior;

11.4 - Habilitação de Médico Veterinário para Diagnóstico de Brucelose e Tuberculose;

11.4.1 - Compete à Defesa Agropecuária do Estado de São Paulo a habilitação de Médicos-veterinários para diagnóstico de Brucelose e Tuberculose. Para mais informações acessar: (<https://www.defesa.agricultura.sp.gov.br/www/servicos/?/pecebt-sp-habilitacao-de-medico-veterinario-para-realizacao-de-diagnostico-de-brucelose-e-tuberculose/&cod=103>)

11.4.2 - VOLTAR ao menu anterior;

11.5 - Habilitação de Guia de Trânsito Animal (GTA)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

11.5.1 - Compete à Defesa Agropecuária do Estado de São Paulo a habilitação de Médicos-veterinários para emissão de GTA. Para mais informações acessar:

[https://www.defesa.agricultura.sp.gov.br/www/servicos/?/habilitacao-gta-revogacao-de-suspensao-cancelamento-de-habilitacao/&cod=116#:~:text=Para%20solicitar%20habilita%C3%A7%C3%A3o%20para%20emiss%C3%A3o,Agropecu%C3%A1ria%20%2D%20CDA%20dispon%C3%ADveis%20neste%20site.\)](https://www.defesa.agricultura.sp.gov.br/www/servicos/?/habilitacao-gta-revogacao-de-suspensao-cancelamento-de-habilitacao/&cod=116#:~:text=Para%20solicitar%20habilita%C3%A7%C3%A3o%20para%20emiss%C3%A3o,Agropecu%C3%A1ria%20%2D%20CDA%20dispon%C3%ADveis%20neste%20site.)

11.5.2 - VOLTAR ao menu anterior;

11.6 - Uso de animais em Ensino ou Experimentação animal

11.6.1 – Compete ao Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal (CONCEA) estabelecer as normas para uso e cuidados com animais para ensino e pesquisa. Para mais informações, acessar o link:

<https://www.gov.br/mcti/pt-br/composicao/conselhos/concea>

11.6.2 – Lei Arouca n.º 11.794/2008 ([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11794.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11794.htm))

11.6.3 - VOLTAR ao menu anterior;

11.7 – Conduta profissional

11.7.1 – Encaminhar a seguinte mensagem: **ATENÇÃO: Em casos de denúncia de conduta profissional, necessário formalizar denúncia ética através do link**

**<https://crmvsp.gov.br/denuncias-e-processos-etico-profissionais/> ou volte ao MENU para falar com o Setor de Denúncias e Processos Éticos.**

11.7.2 - VOLTAR ao menu anterior;

11.8 – Nenhum dos assuntos anteriores

11.8.1 – Digite “VOLTAR” para o menu anterior, ou enviar e-mail para [atmv@crmvsp.gov.br](mailto:atmv@crmvsp.gov.br).

<b>ELABORAÇÃO:</b> Milene D'Angió Carqueijo	
<b>APROVAÇÃO</b>	
ALESSANDRA KARINA DA SILVA FONSECA:08396532630	Assinado de forma digital por ALESSANDRA KARINA DA SILVA FONSECA:08396532630 Dados: 2024.05.09 10:16:18 -03'00'
LEONARDO BURLINI SOARES:08888468781	Assinado de forma digital por LEONARDO BURLINI SOARES:08888468781 Dados: 2024.05.09 11:16:42 -03'00'
Coordenadora da CTMV	Diretor Técnico



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria Financeira e Contábil
Responsável pela demanda	Cristiano
Coordenação	Emanoel Coelho
Processo	Emissão de boleto para pagamento da anuidade vigente

Início

Usuário: Saudação

Chatbot: Olá! Seja bem-vindo(a), você acessou o atendimento digital exclusivo do Setor de Cobrança do CRMV-SP

Chatbot: Sobre qual assunto você deseja falar?

Digite o número da opção desejada:

- 1 - Para emitir o Boleto da Anuidade vigente 📅
- 2 - Emissão da 2ª Via de boletos, acordos e taxas
- 3 – Negociar débitos anteriores 📄
- 4 - Certidão negativa de débitos 📄
- 5 - Conta bancária bloqueada ❌

Usuário: 1

Chatbot: A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Sou Pessoa Física (profissional liberal)

Sou Pessoa Jurídica (empresa)

Usuário: selecionou a opção desejada.

Chatbot: Por favor, confirme seus dados de cadastro no CRMV-SP.

Qual o número do CPF?

Chatbot: Perfeito! O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Agora vamos confirmar outras informações para validar o nosso atendimento.

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Dados Cadastrais

Chatbot: Muito Obrigado! O valor da anuidade de 2024 até 31/01/2024 é de:

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

- À vista - R\$ XXX,00;
- Parcelado em 5 vezes – R\$ XXX,XX cada parcela

Usuário: Seleciona a opção à vista ou parcelado

Chatbot: O pagamento será por:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Boleto

Pix

Usuário: Escolhe boleto

Chatbot: Processando... Boleto emitido com sucesso. Posso ajudar com mais alguma coisa?

Chatbot: Ok, se precisar de mais alguma coisa, estou à disposição.

#Sair Para finalizar seu atendimento

Voltar Para voltar ao MENU principal.

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria Financeira e Contábil
Responsável pela demanda	Cristiano
Coordenação	Emanoel Coelho
Processo	Emissão de Pix para pagamento da anuidade vigente

Início

Usuário: Saudação

Chatbot: Olá! Seja bem-vindo(a), você acessou o atendimento digital exclusivo do Setor de Cobrança do CRMV-SP

Chatbot: Sobre qual assunto você deseja falar?

Digite o número da opção desejada:

- 1 - Para emitir o Boleto da Anuidade vigente 📅
- 2 - Emissão da 2ª Via de boletos, acordos e taxas
- 3 – Negociar débitos anteriores 📄
- 4 - Certidão negativa de débitos 📄
- 5 - Conta bancária bloqueada ✖

Usuário: 1

Chatbot: A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Sou Pessoa Física (profissional liberal)

Sou Pessoa Jurídica (empresa)

Usuário: selecionou a opção desejada.

Chatbot: Por favor, confirme seus dados de cadastro no CRMV-SP.

Qual o número do CPF?

Chatbot: Perfeito! O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Agora vamos confirmar outras informações para validar o nosso atendimento.

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Dados Cadastrais

Chatbot: Muito Obrigado! O valor da anuidade de 2024 até 31/01/2024 é de:

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

- À vista - R\$ XXX,00;
- Parcelado em 5 vezes – R\$ XXX,XX cada parcela

Usuário: Seleciona a opção à vista ou parcelado

Chatbot: O pagamento será por:

Botão (Ver Menu)

Boleto

Pix

Usuário: Escolhe Pix

Chatbot: Processando... o código de pix foi emitido com sucesso.

Posso ajudar com mais alguma coisa?

Chatbot: Ok, se precisar de mais alguma coisa, estou à disposição.

#Sair Para finalizar seu atendimento

Voltar Para voltar ao MENU principal.

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria Financeira e Contábil
Responsável pela demanda	Cristiano
Coordenação	Emanoel Coelho
Processo	Emissão da segunda via do boleto ou pagamento por pix



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Início

Usuário: Saudação

Chatbot: Olá! Seja bem-vindo(a), você acessou o atendimento digital exclusivo do Setor de Cobrança do CRMV-SP

Chatbot: Sobre qual assunto você deseja falar?

Digite o número da opção desejada:

- 1 - Para emitir o Boleto da Anuidade vigente 📅
- 2 - Emissão da 2ª Via de boletos, acordos e taxas
- 3 – Negociar débitos anteriores 📄
- 4 - Certidão negativa de débitos 📄
- 5 - Conta bancária bloqueada ✖

Usuário: 2

Chatbot: A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Sou Pessoa Física (profissional liberal)

Sou Pessoa Jurídica (empresa)

Usuário: selecionou a opção desejada.

Chatbot: Por favor, confirme seus dados de cadastro no CRMV-SP.

Qual o número do CPF?

Chatbot: Perfeito! O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Agora vamos confirmar outras informações para validar o nosso atendimento.

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Dados Cadastrais

Chatbot: Muito Obrigado! Constam os seguintes débitos:

- xxxxxx R\$ ;
- xxxxxx R\$ ;

Totalizando um valor de R\$ XXXX,XX / vencimento para o dia xx/xx/xxxx.

a) Chatbot: Muito Obrigado! Como será feito o pagamento será:

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Boleto

Pix

Usuário: Seleciona o boleto

Chatbot: Processando... Boleto emitido com sucesso. Posso ajudar com mais alguma coisa?

#Sair Para finalizar seu atendimento

Voltar Para voltar ao MENU principal.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

b)

Chatbot: Muito Obrigado! Como será feito o pagamento será:

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Boleto

Pix

Usuário: Selecciona Pix

Chatbot: Processando... código para pagamento. Posso ajudar com mais alguma coisa?

Chatbot: Ok, se precisar de mais alguma coisa, estou à disposição.

#Sair Para finalizar seu atendimento

Voltar Para voltar ao MENU principal.

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria Financeira e Contábil
Responsável pela demanda	Cristiano
Coordenação	Emanoel Coelho
Processo	Negociação de débitos

Início

Usuário: Saudação

Chatbot: Olá! Seja bem-vindo(a), você acessou o atendimento digital exclusivo do Setor de Cobrança do CRMV-SP

Chatbot: Sobre qual assunto você deseja falar?

Digite o número da opção desejada:

1 - Para emitir o Boleto da Anuidade vigente 📅

2 - Emissão da 2ª Via de boletos, acordos e taxas

3 – Negociar débitos anteriores 📄

4 - Certidão negativa de débitos 📄

5 - Conta bancária bloqueada ✖

Usuário: 3

Chatbot: A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Sou Pessoa Física (profissional liberal)

Sou Pessoa Jurídica (empresa)

Usuário: selecionou a opção desejada.

Chatbot: Por favor, confirme seus dados de cadastro no CRMV-SP.

Qual o número do CPF?

Chatbot: Perfeito! O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Agora vamos confirmar outras informações para validar o nosso atendimento.

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Dados Cadastrais

Chatbot: Muito Obrigado! Constam os seguintes débitos:

- xxxxxx R\$ ;

- xxxxxx R\$ ;

Totalizando um valor de R\$ XXXX,XX que poderão ser parcelados com desconto,

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

1 Veza – Valor XXXX,XX

2 Veza – Valor XXXX,XX

3 Veza – Valor XXXX,XX

Etc

Usuário: Selecionou a opção 1

Chatbot: Estou enviando o Termo de Confissão de Dívida dos débitos com a concessão do desconto.

Após a leitura do termo, confirme com um sim para a celebração o acordo.

Chatbot: Escolha a opção desejada

Sim, estou de acordo com o termo e os valores de desconto no termo;

Quero ver as outras opções de parcelamento anteriores.

Usuário: Selecionou “Sim”...

a) Chatbot: Muito Obrigado! Como será feito o pagamento será:

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Boleto

Pix

Usuário: Seleciona o boleto

Chatbot: Processando... Boleto emitido com sucesso. Posso ajudar com mais alguma coisa?



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

#Sair Para finalizar seu atendimento

Voltar Para voltar ao MENU principal.

b)

Chatbot: Muito Obrigado! Como será feito o pagamento será:

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Boleto

Pix

Usuário: Selecciona Pix

Chatbot: Processando... código para pagamento. Posso ajudar com mais alguma coisa?

Chatbot: Ok, se precisar de mais alguma coisa, estou à disposição.

#Sair Para finalizar seu atendimento

Voltar Para voltar ao MENU principal.

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria Financeira e Contábil
Responsável pela demanda	Cristiano
Coordenação	Emanoel Coelho
Processo	Certidão Negociação de débitos

Início

Usuário: Saudação

Chatbot: Olá! Seja bem-vindo(a), você acessou o atendimento digital exclusivo do Setor de Cobrança do CRMV-SP

Chatbot: Sobre qual assunto você deseja falar?

Digite o número da opção desejada:

1 - Para emitir o Boleto da Anuidade vigente 📅

2 - Emissão da 2ª Via de boletos, acordos e taxas

3 – Negociar débitos anteriores 📄

4 - Certidão negativa de débitos 📄

5 - Conta bancária bloqueada ✖



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Usuário: 4

Chatbot: A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Sou Pessoa Física (profissional liberal)

Sou Pessoa Jurídica (empresa)

Usuário: selecionou a opção desejada.

Chatbot: Por favor, confirme seus dados de cadastro no CRMV-SP.

Qual o número do CPF?

Chatbot: Perfeito! O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Agora vamos confirmar outras informações para validar o nosso atendimento.

Escolha a opção desejada

Dados Cadastrais

Resposta 1:

Chatbot: Muito Obrigado! Segue a Certidão Negativa de débito

Resposta 2:

Chatbot: Muito Obrigado! Não será possível emitir a Certidão Negativa, pois constam débitos em aberto:

- xxxxxx R\$ ;

- xxxxxx R\$ ;

Totalizando um valor de R\$ XXXX,XX que poderão ser parcelados com desconto,

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

1 Vez – Valor XXXX,XX

2 Vez – Valor XXXX,XX

3 Vez – Valor XXXX,XX

Etc

Usuário: Selecionou a opção 1

Chatbot: Estou enviando o Termo de Confissão de Dívida dos débitos com a concessão do desconto.

Após a leitura do termo, confirme com um sim para a celebração o acordo.

Chatbot: Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Sim, estou de acordo com o termo e os valores de desconto no termo;

Quero ver as outras opções de parcelamento anteriores.

Usuário: Selecionou "Sim"...

a) Chatbot: Muito Obrigado! Como será feito o pagamento será:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Boleto

Pix

Usuário: Selecciona o boleto

Chatbot: Processando... Boleto emitido com sucesso. Posso ajudar com mais alguma coisa?

#Sair Para finalizar seu atendimento

Voltar Para voltar ao MENU principal.

b)

Chatbot: Muito Obrigado! Como será feito o pagamento será:

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Boleto

Pix

Usuário: Selecciona Pix

Chatbot: Processando... código para pagamento. Posso ajudar com mais alguma coisa?

Chatbot: Ok, se precisar de mais alguma coisa, estou à disposição.

#Sair Para finalizar seu atendimento

Voltar Para voltar ao MENU principal.

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria Financeira e Contábil
Responsável pela demanda	Cristiano
Coordenação	Emanoel Coelho
Processo	Conta Bloqueada

Início

Usuário: Saudação

Chatbot: Olá! Seja bem-vindo(a), você acessou o atendimento digital exclusivo do Setor de Cobrança do CRMV-SP

Chatbot: Sobre qual assunto você deseja falar?



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Digite o número da opção desejada:

- 1 - Para emitir o Boleto da Anuidade vigente 📅
- 2 - Emissão da 2ª Via de boletos, acordos e taxas
- 3 – Negociar débitos anteriores 📄
- 4 - Certidão negativa de débitos 📄
- 5 - Conta bancária bloqueada ✖

Usuário: 5

Chatbot: A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Sou Pessoa Física (profissional liberal)

Sou Pessoa Jurídica (empresa)

Usuário: selecionou a opção desejada.

Chatbot: Por favor, confirme seus dados de cadastro no CRMV-SP.

Qual o número do CPF?

Chatbot: Perfeito! O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Agora vamos confirmar outras informações para validar o nosso atendimento.

Escolha a opção desejada

Dados Cadastrais

Chatbot: Muito Obrigado! Estamos direcionando para o funcionário do Setor de Cobrança para verificar a conta bloqueada.

#Sair Para finalizar seu atendimento

Voltar Para voltar ao MENU principal.

ELABORAÇÃO/APROVAÇÃO	
Integrante	
CRISTIANO VIEIRA DA SILVA:17714070854  Assinado de forma digital por CRISTIANO VIEIRA DA SILVA:17714070854 Dados: 2024.05.08 16:54:25 -03'00'	EMANOEL TADEU COELHO COSTA CRA-SP 6-005679  Dados: 2024.05.08 16:51:50 -03'00'
Chefe do setor de crédito e cobrança	Coordenador Financeiro



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
ESTADO DE SÃO PAULO

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria de Ética Profissional
Responsável pela demanda	Gustavo Leibanti Moreira
Coordenação	Silvana Basaglia Beringer
Processo	Solicitação de Informações e Serviços

Obs: Deve haver participação de setores responsáveis pela imagem institucional do Conselho, para definir se poderá ser usada linguagem coloquial no AVI.

BOT: Olá, Bom Dia seja bem vindo(a) ao atendimento digital do CRMV-SP(Emoji)

Para começarmos, por favor, nos informe seu nome?

Fulano de Tal

Muito prazer, Fulano(Emoji)

Deixa eu me apresentar também, eu sou o **VetZoo** (Emoji). Assistente virtual do CRMV-SP e será um prazer te atender, e te auxiliar em todas suas dúvidas e solicitações. (Emoji). Quero te dar duas dicas sobre o nosso atendimento.

A qualquer momento nesse chat você pode digitar:

#**Sair** Para finalizar seu atendimento

**Voltar** Para voltar ao MENU principal.

A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)

Escolha a opção desejada:

## ETICA PROFISSIONAL

A - Você possui Inscrição no CRMV-SP?(zootecnista ou médico veterinário).

**SIM – Opção 1, 2, 3 e 4**

**NÃO – Opção 1 e 4**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
ESTADO DE SÃO PAULO

Escolha uma das opções ?

### 1- QUERO FAZER UMA DENUNCIA ÉTICA

Perfeito, vi que selecionou a opção fazer uma denúncia ética, você será direcionado para a Plataforma SIG para poder formalizar sua denúncia (ELABORAR UM NOVO FORMULÁRIO – BASE GOOGLE FORMS)

### 2- PEDIDO DE DESAGRAVO PUBLICO

Perfeito, vi que selecionou a opção solicitar um Desagravo Publico, você será direcionado para a Plataforma SIG para poder formalizar seu pedido ( ELABORAR UM NOVO FORMULÁRIO – BASE GOOGLE FORMS)

### 3 – SOLICITAR CERTIDÃO NEGATIVA DE ÉTICA PROFISSIONAL

Perfeito, vi que você solicitou uma Certidão Negativa de Ética Profissional, é necessário informar o seu Nome Completo, tipo de Inscrição (zootecnista ou medico veterinário) e e-mail para envio da certidão/ emitir agora

Perfeito, muito obrigado pelas informações passadas (Emoji)

A certidão será encaminhada para seu e-mail / disponível agora (SERVIÇOS ON LINE)

Lembramos que a Certidão possui validade por 30 dias a contar da data de emissão

### 4- É PARTE EM UM PROCESSO? PROCESSO EM ANDAMENTO? RECEBEU ALGUM OFICIO? OUTROS ASSUNTOS?»» ATENDIMENTO HUMANO

Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.

Olá, bom dia, Fulano, tudo bem?

Me chamo **Gustavo**, falo do Setor de Ética Profissional. A partir de agora sou o responsável pelo seu atendimento (Emoji)

O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Gustavo: Em atenção a LGPD e Resolução CFMV 1330/2020, comunicamos que as informações são sigilosas. Vou confirmar algumas informações para facilitar o atendimento:

**Gustavo: QUAL SEU NOME COMPLETO , NUMERO DO PROCESSO E NUMERO DE OFICIO RECEBIDO**

Gustavo: **Verifiquei que o Sr/Srª, já possui um processo em andamento.**

Gustavo: **O que o senhor deseja?**

Fulano : . . . .solicitação de cópia do processo?



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
ESTADO DE SÃO PAULO

Envie para [notificacao.etico@crmvsp.gov.br](mailto:notificacao.etico@crmvsp.gov.br) / [telepresencial.etico@crmvsp.gov.br](mailto:telepresencial.etico@crmvsp.gov.br)

. . . .envio de manifestação/ defesa/ alegações finais/ documentos novos.

Gustavo: Neste caso o senhor pode encaminhar a manifestação para: [notificacao.etico@crmvsp.gov.br](mailto:notificacao.etico@crmvsp.gov.br) / [audiencia.etico@crmvsp.gov.br](mailto:audiencia.etico@crmvsp.gov.br).

fulano: . . . . desistir do processo?

Gustavo : Neste caso o senhor pode encaminhar a manifestação para : [notificacao.etico@crmvsp.gov.br](mailto:notificacao.etico@crmvsp.gov.br) / [audiencia.etico@crmvsp.gov.br](mailto:audiencia.etico@crmvsp.gov.br)

. . . . confirmação de participação ou não de audiência de instrução.

Gustavo : Neste caso o senhor pode encaminhar a manifestação para : [audiencia.etico@crmvsp.gov.br](mailto:audiencia.etico@crmvsp.gov.br)

. . . . confirmação de participação ou não na sessão de julgamento.

Gustavo: Neste caso o senhor deve encaminhar a manifestação para : [telepresencial.etico@crmvsp.gov.br](mailto:telepresencial.etico@crmvsp.gov.br)

. . . .envio de recurso / contrarrazões de recurso

Gustavo: Neste caso o senhor deve encaminhar a manifestação para : [telepresencial.etico@crmvsp.gov.br](mailto:telepresencial.etico@crmvsp.gov.br)

**BOT retoma o atendimento para avaliar a qualidade, conforme exemplo:**

Por favor, ajude-nos avaliando a qualidade do atendimento. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 10?

8

O CRMV-SP agradece o seu contato...



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
ESTADO DE SÃO PAULO

ELABORAÇÃO/APROVAÇÃO	
Integrantes	
 <p>Documento assinado digitalmente <b>GUSTAVO LEIBANTI MOREIRA</b> Data: 19/04/2024 16:31:31-0300 Verifique em <a href="https://validar.iti.gov.br">https://validar.iti.gov.br</a></p>	 <p>Documento assinado digitalmente <b>SILVANA BASAGLIA BERINGER</b> Data: 19/04/2024 16:45:07-0300 Verifique em <a href="https://validar.iti.gov.br">https://validar.iti.gov.br</a></p>
Chefe do Setor de Denúncias e Instrução de PEP's	Coordenadora Ética Profissional



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Gabinete - Eventos
Responsável pela demanda	Renata Keiko Nagao
Coordenação	Renata da Silva Rezende
Processo	Atendimento referente a eventos

**Vetzoo:** Olá, Bom Dia seja bem vindo(a) ao atendimento digital do CRMV-SP(Emoji)

**Vetzoo:** Para começarmos, por favor, nos informe seu nome?

Fulano de Tal

**Vetzoo:** Muito prazer, Fulano(Emoji)

**Vetzoo:** Deixa eu me apresentar também, eu sou o **VetZoo** (Emoji). Assistente virtual do CRMV-SP e será um prazer te atender, e te auxiliar em todas suas dúvidas e solicitações. (Emoji). Quero te dar duas dicas sobre o nosso atendimento.

**Vetzoo:** A qualquer momento nesse chat você pode digitar:

**#Sair** Para finalizar seu atendimento

**Voltar** Para voltar ao MENU principal.

**Vetzoo:** A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura (Emoji)

Escolha a opção desejada

Botão (Ver Menu)

Sou Pessoa Física (profissional liberal)

Sou Pessoa Jurídica (empresa)

Sou estudante

Outro

**Vetzoo:**Que maravilha saber que já é um profissional cadastrado no CRMV-SP (Emoji)

**Vetzoo:**E sobre qual assunto você quer falar?

Escolha uma das opções:

1 - Agenda de Eventos, 2- Dificuldades para se inscrever no evento, 3 – Certificados, 4 - Outros

1 - Agenda de Eventos



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

**Vetzo:** Perfeito, vi que selecionou a opção Agenda de Eventos.

**Vetzo:** Acesse nossa Agenda de eventos na plataforma: <https://crmvsp.gov.br/agenda/>

## 2- Dificuldades para se inscrever no evento

**Vetzo:** Perfeito, vi que selecionou a opção Dificuldades para se inscrever no evento, vou te auxiliar com isso.

**Vetzo:** Por favor, indique o nome do evento e descreva os problemas que encontrou ao tentar se inscrever.

xx

**Vetzo:** Muito obrigado, deixa eu ver se acho algum atendente do setor de eventos para te ajudar.

"Por favor, aguarde um momento enquanto direcionamos seu atendimento para um de nossos especialistas. Estamos ansiosos para ajudá-lo(a) em breve!"

**Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.**

**Henrique Dutra:** Olá, bom dia, Fulano, tudo bem?

Me chamo Henrique Dutra, falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou o responsável pelo seu atendimento (Emoji)

**Henrique Dutra:** O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Henrique Dutra:** Obrigado por compartilhar sua dificuldade, estou aqui para resolver. (O atendente tentará superar a dificuldade do requisitante)

\*Após o atendimento

**Henrique Dutra:** ficou alguma dúvida?

Não, obrigado

**Vetzo:** Por favor, ajude-nos avaliando a qualidade do atendimento. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 10?

8

**Vetzo:** O Conselho de... agradece o seu contato...

## 3 - Certificados

**Vetzo:** Perfeito, vi que selecionou a opção Certificados, vou te auxiliar com isso.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

**Vetzo:** Por favor, compartilhe sua dúvida sobre os certificados dos eventos e nos informe a qual evento ele se refere.

XX

**Vetzo:** Muito obrigado, deixa eu ver se acho algum atendente do setor de eventos para te ajudar.

"Por favor, aguarde um momento enquanto direcionamos seu atendimento para um de nossos especialistas. Estamos ansiosos para ajudá-lo(a) em breve!"

**Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.**

**Henrique Dutra:** Olá, bom dia, Fulano, tudo bem?

Me chamo Henrique Dutra, falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou o responsável pelo seu atendimento (Emoji)

**Henrique Dutra:** O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Henrique Dutra:** Obrigado por compartilhar sua dúvida, estou aqui para resolver. **(O atendente esclarecerá a dúvida do requisitante)**

\*Após o atendimento

**Henrique Dutra:** ficou alguma dúvida?

Não, obrigado

**Vetzo:** Por favor, ajude-nos avaliando a qualidade do atendimento. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 10?

8

O Conselho de... agradece o seu contato...

#### 4- Outros

**Vetzo:** Perfeito, vi que selecionou a opção Outros, vou te auxiliar com isso.

**Vetzo:** Por favor, sinta-se à vontade para detalhar qualquer outra questão referente a Eventos que não tenha sido abordada nos tópicos anteriores.

XX

**Vetzo:** Muito obrigado, deixa eu ver se acho algum atendente do setor de eventos para te ajudar.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

"Por favor, aguarde um momento enquanto direcionamos seu atendimento para um de nossos especialistas. Estamos ansiosos para ajudá-lo(a) em breve!"

Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.

Henrique Dutra: Olá, bom dia, Fulano, tudo bem?

Me chamo Henrique Dutra, falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou o responsável pelo seu atendimento (Emoji)

Henrique Dutra: O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Henrique Dutra: Obrigado por compartilhar sua dúvida, estou aqui para resolver. (O atendente esclarecerá a dúvida do requisitante)

\*Após o atendimento

Henrique Dutra: ficou alguma dúvida?

Não, obrigado

Vetzoo: Por favor, ajude-nos avaliando a qualidade do atendimento. Qual o seu grau de satisfação em uma escala de 0 a 10?

8

O Conselho de... agradece o seu contato...

ELABORAÇÃO/APROVAÇÃO	
Documento assinado digitalmente	Integrante
 <b>RENATA KEIKO NAGAO</b> Data: 08/05/2024 16:08:25-0300 Verifique em <a href="https://validar.iti.gov.br">https://validar.iti.gov.br</a>	<b>RENATA DA SILVA REZENDE GONCALVES:20538491850</b> Assinado de forma digital por RENATA DA SILVA REZENDE GONCALVES:20538491850 Dados: 2024.04.19 13:43:08 -03'00'
Chefe do Setor de Eventos	Coordenadora do Setor de Eventos (Chefia de Gabinete)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Coordenadoria de Comunicação
Responsável pela demanda	Lais Domingues Figueiredo Shingaki
Coordenação	Lais Domingues Figueiredo Shingaki
Processo	Atendimentos Comunicação

### MENSAGEM Nº 1

BOT: Olá! Seja bem-vindo(a), você acessou o atendimento digital da \*Coordenadoria de Comunicação do CRMV-SP\* 😊

Para começarmos, precisamos confirmar alguns \*dados cadastrais\*.

👤 Nome Completo:

### MENSAGEM Nº 2

BOT: É muito bom poder falar com você, **Fulano!** 😊 Será um prazer te atender.

Deixa eu me apresentar também, eu sou o **\*VetZ\***, assistente virtual do CRMV-SP e vou te auxiliar em todas suas dúvidas e solicitações 😊. Quero te dar algumas dicas sobre o nosso atendimento.

\*Você sabia que pode acessar os serviços de forma on-line pela SIG CRMV-SP?\*

👤 Acesse: <https://crmvp-sp.implanta.net.br/servicosonline/>

A qualquer momento nesse chat você pode digitar:

**\*Sair\*** Para finalizar seu atendimento;

**\*Voltar\*** Para retornar ao MENU principal.

A seguir vou te passar algumas informações para juntos chegarmos na solução que você procura. 🤖🗨️

Escolha a opção desejada:

**Botão (Ver Menu)**

\*1\* - Quero falar como pessoa física (profissional liberal) 👤



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

\*2\* - Quero falar como pessoa jurídica (empresa / veículo de comunicação) 🏢

**MENSAGEM Nº 3 / CASO PROFISSIONAL**

BOT: Por favor, qual o número do CPF? 📄

**MENSAGEM Nº 3 / CASO EMPRESA**

BOT: Por favor, qual o número do CNPJ? 📄

**MENSAGEM Nº 4**

BOT: Sobre qual assunto você deseja falar?

\*Digite\* o número da opção desejada:

\*1\* - Plataforma do CRMV-SP 🧑

\*2\* - Redes sociais do CRMV-SP 📱

\*3\* - Revista MV&Z 📖

\*4\* - Informativo CRMV-SP 📰

\*5\* - Solicitação de informação ou entrevista com porta-voz do CRMV-SP 🗣️

\*6\* - Solicitação de divulgação nos canais de comunicação do CRMV-SP 📱

\*7\* - Elogio, sugestão ou reclamação 💬

**MENSAGEM Nº 5 / PLATAFORMA DO CRMV-SP**

Perfeito, vi que selecionou a opção \*Plataforma do CRMV-SP\*.

Selecione uma opção:

\*1\* - Sugerir temas/ pautas 📄

\*2\* - Solicitar correção de informação ❌

\*3\* - Dúvidas sobre onde localizar uma informação 🤔

\*4\* - Outros 📄

**MENSAGEM Nº 5 / REDES SOCIAIS DO CRMV-SP**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Perfeito, vi que selecionou a opção \*Redes Sociais do CRMV-SP\*.

Selecione uma opção:

- \*1\* - Sugerir temas/ pautas 📄
- \*2\* - Solicitar correção de informação ❌
- \*3\* - Dúvidas sobre alguma publicação 🤔
- \*4\* - Outros 📄

**MENSAGEM Nº 5 / REVISTA MV&Z**

Perfeito, vi que selecionou a opção \*Revista MV&Z\*.

Selecione uma opção:

- \*1\* - Normas para publicação ✅
- \*2\* - Dúvida sobre como enviar artigos 📧
- \*3\* - Verificar andamento de revisão 📁
- \*4\* - Anúncios 📄
- \*5\* - Outros 📄

**MENSAGEM Nº 5 / INFORMATIVO CRMV-SP**

Perfeito, vi que selecionou a opção \*Informativo CRMV-SP\*.

Selecione uma opção:

- \*1\* - Sugerir temas/ pautas 📄
- \*2\* - Solicitar correção de informação ❌
- \*3\* - Dúvidas sobre alguma publicação 🤔
- \*4\* - Anúncios 📄
- \*5\* - Outros 📄

**MENSAGEM Nº 5 / SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO OU ENTREVISTA COM PORTA-VOZ DO CRMV-SP**

Perfeito, vi que selecionou a opção \*Solicitação de informação ou entrevista com porta-voz do CRMV-SP\*.

A partir deste momento seu atendimento será transferido para um dos profissionais da Coordenadoria de Comunicação do Conselho.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

📌 O tempo de atendimento pode variar em função do número de solicitações.

Sendo assim, por favor, aguarde... 🗨️

**Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.**

**MENSAGEM Nº 5 / SOLICITAR DIVULGAÇÃO NOS CANAIS DO CRMV-SP**

Perfeito, vi que selecionou a opção \*Solicitar divulgação nos canais de comunicação do CRMV-SP\*.

📄 Os pedidos de apoio institucional para divulgação gratuita pelos canais de comunicação do CRMV-SP, devem ser feitos com, no mínimo, 15 dias de antecedência da realização da atividade programada, e atender aos requisitos estabelecidos pela \*Resolução CRMV-SP nº 2.989/2022\* ([https://crmvsp.gov.br/wp-content/uploads/2022/02/resolucao\\_crmv\\_sp\\_2989\\_2022.pdf](https://crmvsp.gov.br/wp-content/uploads/2022/02/resolucao_crmv_sp_2989_2022.pdf)).

Para continuar o atendimento com um dos profissionais da Coordenadoria de Comunicação do Conselho digite 1.

Digite \*Sair\*, caso o as informações na resolução já atendam sua necessidade.

**MENSAGEM Nº 5 / ELOGIO, SUGESTÃO OU RECLAMAÇÃO**

Perfeito, vi que selecionou a opção \*Elogio, sugestão ou reclamação\*.

🗨️🗨️🗨️🗨️🗨️🗨️🗨️🗨️🗨️ A Ouvidoria do CRMV-SP é responsável por receber e gerenciar as demandas de denúncias, solicitações, elogios, reclamações e sugestões referentes aos serviços prestados ao cidadão e aos profissionais médicos-veterinários e zootecnistas do estado de São Paulo.

👤 Para acessar o serviço, basta acessar o endereço eletrônico <https://crmvsp.gov.br/ouvidoria> e selecionar a opção desejada (solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio).

Digite \*Sair\* para finalizar este atendimento.

Para retornar ao menu inicial, digite \*Voltar\*.

**MENSAGEM Nº 6 / SUGERIR TEMAS / PAUTAS / SOLICITAR CORREÇÃO DE INFORMAÇÃO / DÚVIDAS SOBRE ONDE LOCALIZAR UMA INFORMAÇÃO / DÚVIDAS SOBRE ALGUMA PUBLICAÇÃO/ OUTROS**

A partir deste momento seu atendimento será transferido para um dos profissionais da Coordenadoria de Comunicação do Conselho.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

📌 O tempo de atendimento pode variar em função do número de solicitações.

Sendo assim, por favor, aguarde... 🗨️

Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.

### **MENSAGEM Nº 6 / NORMAS PARA PUBLICAÇÃO**

😊 Você sabia que as normas para submissão de artigos para a Revista MV&Z estão disponíveis no site da publicação ([revistamvez-crmvsp.com.br](http://revistamvez-crmvsp.com.br)), clicando no canto direito da tela no botão “Enviar Submissão” ou no menu “Sobre”, submenu “Submissões”?

Para continuar o atendimento com um dos profissionais da Coordenadoria de Comunicação do Conselho digite 1.

Digite \*Sair\*, caso o as informações no site da revista já atendam sua necessidade.

### **MENSAGEM Nº 6 / DÚVIDA SOBRE COMO ENVIAR ARTIGOS**

😊 Você sabia que um tutorial com informações para autores e o passo a passo sobre como submeter um artigo está disponível no site da Revista MV&Z ([revistamvez-crmvsp.com.br](http://revistamvez-crmvsp.com.br)), clicando no canto direito da tela no item “Para Autores”? Acesse também pelo link direto: [https://www.revistamvez-crmvsp.com.br/public/site/tutorial\\_autores.pdf](https://www.revistamvez-crmvsp.com.br/public/site/tutorial_autores.pdf).

Para continuar o atendimento com um dos profissionais da Coordenadoria de Comunicação do Conselho digite 1.

Digite \*Sair\*, caso o tutorial já atenda sua necessidade.

### **MENSAGEM Nº 6 / VERIFICAR ANDAMENTO DE REVISÃO**

A partir deste momento seu atendimento será transferido para um dos profissionais da Coordenadoria de Comunicação do Conselho.

📌 O tempo de atendimento pode variar em função do número de solicitações.

Sendo assim, por favor, aguarde... 🗨️

Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

**MENSAGEM Nº 6 / ANÚNCIOS**

Lamento. 😞 O CRMV-SP, por ser uma autarquia pública, não comercializa espaços publicitários em seus canais de comunicação. Os anúncios veiculados são destinados a comunicação de novos serviços e campanhas do próprio Regional, bem como a divulgações de parcerias.

Caso esteja interessado em estabelecer parcerias com o CRMV-SP, digite \*voltar\* para retornar ao MENU principal e escolha a opção \*Gabinete\*.

Para continuar o atendimento com um dos profissionais da Coordenadoria de Comunicação do Conselho digite 1.

Digite \*Sair\*, caso queira encerrar seu atendimento.

**MENSAGEM Nº 7 / NORMAS PARA PUBLICAÇÃO – 1 / DÚVIDAS SOBRE COMO ENVIAR ARTIGOS – 1 /**

A partir deste momento seu atendimento será transferido para um dos profissionais da Coordenadoria de Comunicação do Conselho.

📌 O tempo de atendimento pode variar em função do número de solicitações.

Sendo assim, por favor, aguarde... 💬

**Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.**

**Ao iniciar o atendimento humano:**

Olá, bom dia, **Fulano**, tudo bem?

Me chamo **XXX**, falo em nome do CRMV-SP. A partir de agora sou o responsável pelo seu atendimento 😊.

📄 O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**(transcorrer o atendimento da demanda / permitir que o usuário possa ser direcionado para outro setor, caso necessário, no mesmo atendimento)**

Ficou alguma dúvida?

Não, obrigado.

Podemos encerrar seu atendimento?



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 1 Encerrar
- 2 Continuar

**MENSAGEM DE ENCERRAMENTO**

\*O CRMV-SP agradece seu contato!\* 😊

Atendimento finalizado. Por favor, participe da nossa \*pesquisa de satisfação\*. Conte-nos o que achou do nosso atendimento.

\*Digite\* o número correspondente:

- 5 – Muito bom
- 4 – Bom
- 3 – Neutro/Regular
- 2 – Ruim
- 1 – Péssimo.

**MENSAGEM DE AUSÊNCIA / FORA DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Olá! Seja bem-vindo(a) você acessou o atendimento digital do CRMV-SP. 😊

🕒 Nosso horário de atendimento é de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.

Não estamos disponíveis no momento, mas responderemos assim que possível! 😊

\*Você sabia que pode acessar os serviços de forma on-line pela SIG CRMV-SP?\*

Acesse: <https://crm-sp.implanta.net.br/servicosonline/>

Digite \*Encerrar\*, caso os serviços on-line já atendem sua necessidade.

ELABORAÇÃO/APROVAÇÃO	
Integrante	
LAIS DOMINGUES FIGUEIREDO:34557904882	Assinado de forma digital por LAIS DOMINGUES FIGUEIREDO:34557904882 Dados: 2024.04.22 17:45:47 -03'00'



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Coordenadora de Comunicação



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Arquitetura da árvore AVI do BOT (WhatsApp e Telegram)	
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	
Órgão	Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo – CRMV-SP
Setor Requisitante	Ouvidoria
Responsável pela demanda	Leandro
Coordenação	Renata Rezende
Processo	Formalizar ou consultar manifestação na Ouvidoria

**Obs: Deve haver participação de setores responsáveis pela imagem institucional do Conselho, para definir se poderá ser usada linguagem coloquial no AVI.**

**BOT:** Olá! Sou o **Conselhinho**, o assistente virtual do CRMV-SP.

Para começarmos, por favor, nos informe seu nome!

Fulano de Tal

Fulano de tal, será um prazer te atender e auxiliar nas suas dúvidas e solicitações. (Emoji).

Você possui inscrição no CRMV-SP? **(ou pedir CPF ou CNPJ?)**

1 - Sim - Por favor, digite o número de inscrição.

2 - Não

1.1 - Ótimo, agora nos informe se é Pessoa Física ou Jurídica

Pessoa Física

Pessoa Jurídica

Quero te dar duas dicas sobre o nosso atendimento. A qualquer momento nesse chat você pode digitar:

**#Sair** para finalizar seu atendimento

**#Voltar** para voltar ao MENU principal.

Escolha sobre qual assunto você quer conversar:

Menu com os assuntos/setores

**Após selecionar a opção OUVIDORIA:**

A ouvidoria tem como objetivo garantir que os seus direitos como usuário de nossos serviços sejam respeitados. Desta forma, após receber a sua manifestação, a ouvidoria do CRMV-SP irá analisar, e se necessário irá enviar para a área responsável para a solução do seu problema.

Deseja formalizar uma manifestação:

1- Sim (continuar atendimento)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 2- Não (finalizar atendimento com a mensagem: A Ouvidoria agradece seu contato e reforça o compromisso do CRMV-SP na transparência de seu atendimento e excelência em seus serviços.)

Para enviar sua manifestação ao CRMV-SP, basta escolher a opção referente ao que você deseja:

- 1 – **Solicitação:** Peça um atendimento ou uma prestação de serviço;

1.1 - Para formalizar sua solicitação clique no link - <https://crmvsp.implanta.net.br/portalthtransparencia/#publico/Conteudos?id=ae12dce4-3098-4de4-92dc-3b844eb577e7>

- 2 – **Reclamação:** Manifeste sua insatisfação com algum atendimento ou serviço do CRMV-SP;

2.2 - Para formalizar sua reclamação clique no link - <https://crmvsp.implanta.net.br/portalthtransparencia/#publico/Conteudos?id=ae12dce4-3098-4de4-92dc-3b844eb577e7>

- 3 – **Denúncia:** Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública;

3.3 - Para formalizar sua denúncia clique no link - <https://crmvsp.implanta.net.br/portalthtransparencia/#publico/Conteudos?id=ae12dce4-3098-4de4-92dc-3b844eb577e7>

- 4 – **Sugestão:** Envie uma idéia ou proposta de melhoria nos serviço do CRMV-SP;

4.1 – Para formalizar sua sugestão clique no link - <https://crmvsp.implanta.net.br/portalthtransparencia/#publico/Conteudos?id=ae12dce4-3098-4de4-92dc-3b844eb577e7>

- 5 – **Elogio:** Expresse se você esta satisfeito com um atendimento ou serviço do CRMV-SP;

5.1 - Para formalizar seu elogio clique no link - <https://crmvsp.implanta.net.br/portalthtransparencia/#publico/Conteudos?id=ae12dce4-3098-4de4-92dc-3b844eb577e7>

- 6 – **Acesso à informação:** Solicite acesso à informação pública;

6.1 - Para formalizar sua pedido de acesso à informação clique no link - <https://crmvsp.implanta.net.br/portalthtransparencia/#publico/Conteudos?id=ae12dce4-3098-4de4-92dc-3b844eb577e7>

- 7 – **Simplifique:** Sugira uma idéia para desburocratizar o serviço público;

7.1 - Para formalizar seu pedido de simplificação clique no link - <https://crmvsp.implanta.net.br/portalthtransparencia/#publico/Conteudos?id=ae12dce4-3098-4de4-92dc-3b844eb577e7>

**Quando escolher 1 a 7:**

Podemos ajudar em algo mais?

- 1- Sim (voltar menu opções setores)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

2- Não (finalizar atendimento com a mensagem: A Ouvidoria agradece seu contato e reforça o compromisso do CRMV-SP na transparência de seu atendimento e excelência em seus serviços.)

**8 – Consultar o andamento de uma manifestação já realizada.**

8.1 – O prazo final de atendimento da Ouvidoria é de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Para localizar sua manifestação realizada pelo FALA.BR, por favor, digite o protocolo (NSU). – possibilidade de utilização de usuário do gov.br

**Quando não localizado:**

Infelizmente não localizamos o protocolo mas vou deixar uma dica, o número possui 17 dígitos e começa com 01183.XXXX.XXXXXX-XX. Vamos tentar novamente?

**Depois de digitar novamente errado**

Ainda não localizamos mas não tem problema, iremos te direcionar para um atendente para te ajudar.

**Após localizar a manifestação através do protocolo:**

**Opção 1:** Vi que a sua manifestação ainda esta dentro do prazo e que foi encaminhada para o setor responsável pela resposta e assim que possível iremos respondê-lo(a).

Ajudo em algo mais?

1 – Sim (Voltar para o menu opção setores)

2 – Não (finalizar atendimento com a mensagem: A Ouvidoria agradece seu contato e reforça o compromisso do CRMV-SP na transparência de seu atendimento e excelência em seus serviços.)

**Opção 2:** Peço desculpa pela demora mas sua manifestação será respondida em breve

Ajudo em algo mais?

1 – Sim (voltar para o menu opção setores)

2 – Não (finalizar atendimento com a mensagem: A Ouvidoria agradece seu contato e reforça o compromisso do CRMV-SP na transparência de seu atendimento e excelência em seus serviços.)

**Continuar com atendente:**

"Por favor, aguarde um momento enquanto direcionamos seu atendimento para o ouvidor"

**Inicia o atendimento humano, sistema deverá direcionar para o atendente.**

Olá, Fulano, bom dia/boa tarde, tudo bem?

Sou o Leandro, ouvidor do CRMV-SP. A partir de agora sou o responsável pelo seu atendimento (Emoji)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

O número do seu protocolo é xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Leandro:** Só um instante que vou verificar o andamento da sua manifestação

**Leandro:** Peço desculpa pela demora mas sua manifestação será respondida em breve. O setor responsável pela demanda está analisando o seu caso.

**Leandro:** Posso ajudar em algo mais?

**BOT:** Continua por aí? Caso não tenha um retorno nos próximos minutos, o chat será encerrado automaticamente.

**BOT:** Infelizmente por falta de contato, sua conversa foi encerrada automaticamente. Mas fique tranquilo, você poderá iniciar uma nova conversa à qualquer momento, vamos adorar te atender novamente! Emoji

**Leandro:** A Ouvidoria reforça o compromisso do CRMV-SP na transparência de seu atendimento e excelência em seus serviços.

**Quando finalizar o atendimento:**

Pode contar pra gente como foi a sua experiência com o nosso atendimento? Vai levar apenas 1 minuto.

O CRMV-SP busca sempre melhorar. Por isso, a sua satisfação é muito importante para nós.

Em uma escala de 1 a 5, o quão satisfeito você ficou com o nosso atendimento?



Insatisfeito ⇨ Satisfeito

Deixe sua avaliação e sugestão para o CRMV-SP melhorar cada vez mais:

Agradecemos pelo seu tempo em ajudar a melhorar cada vez mais o CRMV-SP!

ELABORAÇÃO/APROVAÇÃO	
Integrante	
 Documento assinado digitalmente <b>LEANDRO EIJI NAKAGAWA</b> Data: 19/04/2024 16:41:32-0300 Verifique em <a href="https://validar.iti.gov.br">https://validar.iti.gov.br</a>	 Assinado de forma digital por <b>RENATA DA SILVA REZENDE</b> GONCALVES:20538491850 Dados: 2024.04.19 13:44:29 -03'00'
Ouvidor	Chefe de Gabinete



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Rua Apeninos, 1088 - Paraíso - Cep. 04104-021 - Tel. (11) 5908-4799 - São Paulo/SP - [www.crmv.sp.gov.br](http://www.crmv.sp.gov.br)

**EDITAL<sup>1</sup> PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90005/2024**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 00.00019/2024**  
**UASG: 389.189**

**OBJETO:** contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de plataforma de comunicação unificada de atendimento virtual (chatbot) na modalidade omnichannel, na nuvem, que utilize inteligência artificial de múltiplos provedores com uma interface de atendimento humano com APIS abertas e públicas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste TR e seus anexos, nos termos da Lei 14.133/2021.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: **Dia 04/06/2024 às 10h**

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: **Menor Preço**

MODO DE DISPUTA: **Aberto**

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: **Não**

Sumário

1.	DO OBJETO .....	2
2.	DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO .....	2
3.	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO .....	4
4.	DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA .....	5
5.	DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .....	6
6.	DA FASE DE JULGAMENTO .....	9
7.	DA FASE DE HABILITAÇÃO .....	13
8.	DOS RECURSOS .....	15
9.	DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES .....	15
10.	DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO .....	18
11.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	18



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Torna-se público que o CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO – CRMV-SP, autarquia federal, instituída pela Lei nº 5.517/1968, por meio de seu Pregoeiro instituído pela Portaria nº 07/2024, sediado a Rua Apeninos, 1088 - Paraíso - Cep.: 04104-021 - São Paulo/SP, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de plataforma de comunicação unificada de atendimento virtual (chatbot) na modalidade omnichannel, na nuvem, que utilize inteligência artificial de múltiplos provedores com uma interface de atendimento humano com APIS abertas e públicas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em item único, conforme tabela constante do Termo de Referência.

**NO CASO DE DIVERGÊNCIA NA DESCRIÇÃO E UNIDADE DE MEDIDA DO(S) ITEM(NS) CONTIDO(S) NESTE EDITAL COM A DESCRIÇÃO DO(S) ITEM(NS) UTILIZADO(S) NO SISTEMA COMPRASGOV, PARA FINS DE REALIZAÇÃO DESTE PREGÃO, DEVE-SE ADOTAR A DESCRIÇÃO CONTIDA NESTE EDITAL, MAIS ESPECIFICAMENTE NO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.**

**2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto nº 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

Rua Apeninos, 1088 - Paraíso - Cep. 04104-021 - Tel. (11) 5908-4799 - São Paulo/SP - [www.crmvsp.gov.br](http://www.crmvsp.gov.br)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 2.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- 2.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 2.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 2.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 2.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 2.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;
- 2.6.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 2.6.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

2.7. O impedimento de que trata o subitem nº "2.6.5" será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.10. O disposto nos subitens nº "2.6.2" e "2.6.3" não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

2.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.12. A vedação de que trata o subitem nº "2.6.8" estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

**3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço, observado o disposto nos subitens nº "7.1.1" e "7.12.1" deste Edital.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

3.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

3.6.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.7. A falsidade da declaração de que trata os subitens nº “3.4” ou “3.6” sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.12. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço;

3.13. O valor final mínimo parametrizado na forma do subitem nº “3.11” possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

#### **4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1. Valor mensal e anual (12 meses), conforme **ANEXO II**;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

4.1.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.3. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.4. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

4.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.6. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

4.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

4.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

4.10. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

4.11. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, o licitante deverá indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO.

4.12. Em todo caso, deverá ser garantido o pagamento do salário normativo previsto no instrumento coletivo aplicável ou do salário-mínimo vigente, o que for maior.

**5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

Rua Apeninos, 1088 - Paraíso - Cep. 04104-021 - Tel. (11) 5908-4799 - São Paulo/SP - [www.crmv.sp.gov.br](http://www.crmv.sp.gov.br)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo **valor unitário do item**.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 10,00 (Dez reais)**.

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "**ABERTO**", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "fechado e aberto", poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.12.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no subitem nº "**6.13**", poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

5.12.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.12.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.12.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.12.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.12.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.13. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

5.19.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.19.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

5.19.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.19.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.20.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

- 5.20.1.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 5.20.1.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- 5.20.1.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 5.20.1.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

- 5.20.2.1.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- 5.20.2.1.2. empresas brasileiras;
- 5.20.2.1.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 5.20.2.1.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.21. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item nº "2.6" do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

Rua Apeninos, 1088 - Paraíso - Cep. 04104-021 - Tel. (11) 5908-4799 - São Paulo/SP - [www.crmv.sp.gov.br](http://www.crmv.sp.gov.br)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput).

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens nº 2.5.1 e 3.6 deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. contiver vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

Rua Apeninos, 1088 - Paraíso - Cep. 04104-021 - Tel. (11) 5908-4799 - São Paulo/SP - [www.crmv.sp.gov.br](http://www.crmv.sp.gov.br)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.9. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.10.2. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

6.10.3. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

6.10.4. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.12. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.13. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.15. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.16. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 6.17. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.
- 6.18. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.
- 6.19. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.
- 6.20. Caso o Termo de Referência exija prova de conceito, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado pelo pregoeiro, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data estabelecida para sua realização, para executá-la, visando aferir o atendimento dos requisitos e funcionalidades mínimas da solução de tecnologia da informação e comunicação, conforme disciplinado no Termo de Referência.
- 6.21. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a realização da prova de conceito.
- 6.22. A prova de conceito será realizada por equipe técnica designada, responsável pela aferição do atendimento dos itens estabelecidos, e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes, mediante registro formal junto ao pregoeiro.
- 6.23. Todas as despesas decorrentes de participação ou acompanhamento da prova de conceito são de responsabilidade de cada um dos licitantes.
- 6.24. A equipe técnica elaborará relatório com o resultado da prova de conceito, informando se a solução apresentada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar está ou não de acordo com os requisitos e funcionalidades estabelecidas.
- 6.25. Caso o relatório indique que a solução tecnológica está em conformidade com as especificações exigidas, o licitante será declarado vencedor do processo licitatório e, caso indique a não conformidade, o licitante será desclassificado do processo licitatório.
- 6.26. Caso o relatório indique que a solução foi aprovada com ressalvas, as não conformidades serão listadas e o licitante terá prazo de 3 (três) dias úteis, não prorrogáveis, a contar da data de ciência do respectivo relatório, para proceder aos ajustes necessários na solução e disponibilizá-la, para a realização de testes complementares, para aferição da correção ou não das inconformidades indicada.
- 6.27. Poderá ser considerada aprovada com ressalva a solução que, embora possua todas as funcionalidades previstas na Prova de Conceito (PoC), venha a apresentar falha durante o teste.
- 6.28. Caso o novo relatório indique a não conformidade da solução ajustada às especificações técnicas exigidas, a licitante será desclassificada do processo licitatório.
- 6.29. Não será aceita a proposta da licitante que tiver a prova de conceito rejeitada, que não a realizar ou que não a realizar nas condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 6.30. No caso de desclassificação do licitante, o pregoeiro convocará o próximo licitante, obedecida a ordem de classificação, sucessivamente, até que um licitante cumpra os requisitos e funcionalidades previstas na PoC.
- 6.31. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**7. DA FASE DE DE HABILITAÇÃO**

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

7.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 20% (vinte por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia autenticada ou por cópia simples acompanhada do original para conferência do servidor.

7.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

7.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

7.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).

7.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

7.12. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 5 (cinco) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.13. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.13.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.14. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

7.14.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem nº "7.12.1".

7.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

7.18. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

7.19. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

**8.DOS RECURSOS**

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.1.1. o prazo para apresentação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

8.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, mediante a solicitação através dos emails: [fernando.clc@crmvsp.gov.br](mailto:fernando.clc@crmvsp.gov.br) ou [odilon.clc@crmvsp.gov.br](mailto:odilon.clc@crmvsp.gov.br) ou [luiiz.clc@crmvsp.gov.br](mailto:luiiz.clc@crmvsp.gov.br) ou [fabio.clc@crmvsp.gov.br](mailto:fabio.clc@crmvsp.gov.br).

**9.DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

Rua Apeninos, 1088 - Paraíso - Cep. 04104-021 - Tel. (11) 5908-4799 - São Paulo/SP - [www.crmvsp.gov.br](http://www.crmvsp.gov.br)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
  - 9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
    - 9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
    - 9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
    - 9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
    - 9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
    - 9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
  - 9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
    - 9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
  - 9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
  - 9.1.5. fraudar a licitação
  - 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
    - 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
    - 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
    - 9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
  - 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
  - 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 9.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 9.2.1. advertência;
  - 9.2.2. multa;
  - 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e
  - 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos subitens nº "9.1.1", "9.1.2" e "9.1.3", a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos subitens nº "9.1.4", "9.1.5", "9.1.6", "9.1.7" e "9.1.8", a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de sua intimação.

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos subitens nº "9.1.1", "9.1.2" e "9.1.3", quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos subitens nº "9.1.4", "9.1.5", "9.1.6", "9.1.7" e "9.1.8", bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens nº "9.1.1", "9.1.2" e "9.1.3" que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021.

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no subitem nº "9.1.3", caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME nº 73, de 2022.

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

**10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes emails: [fernando.clc@crmvsp.gov.br](mailto:fernando.clc@crmvsp.gov.br) ou [odilon.clc@crmvsp.gov.br](mailto:odilon.clc@crmvsp.gov.br) ou [luiz.clc@crmvsp.gov.br](mailto:luiz.clc@crmvsp.gov.br) ou [fabio.clc@crmvsp.gov.br](mailto:fabio.clc@crmvsp.gov.br).

10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

**11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

11.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico: [www.crmvsp.gov.br](http://www.crmvsp.gov.br).

11.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

11.11.1. **APENSO I** - Estudo Técnico Preliminar;

11.11.2. **APENSO II** - Glossário;

11.11.3. **APENSO III** – Arquitetura da Árvore - AVIs

11.11.4. **ANEXO I** - Termo de Referência;

11.11.5. **ANEXO II** – Modelo de Proposta;

11.11.6. **ANEXO III** – Minuta do Contrato.

Odemilson Donizete Mossero  
CRMV-SP Nº 02.889-VP

Dados: 2024.05.14  
09:53:16 -03'00'  
Versão do Adobe  
Acrobat Reader:  
2024.002.20736

São Paulo, 14 de maio de 2024.

**MÉD. VET. ODEMILSON DONIZETE MOSSERO**  
CRMV-SP 2889/V  
PRESIDENTE DO CRMV-SP



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Rua Apeninos, 1088 – Paraíso - CEP 04104-021 - TEL. (11) 5908-4799 – São Paulo/SP - [www.crmvsp.gov.br](http://www.crmvsp.gov.br)

**ANEXO - II**

**PREGÃO ELETRÔNICO nº 90005/2024  
Processo Administrativo nº 00.00019/2024**

**PROPOSTA COMERCIAL**  
(Papel timbrado da empresa)

Prezados Senhores,

Tendo examinado o Edital, nós, abaixo assinados, apresentamos a presente proposta para o objeto licitado, em conformidade com Edital mencionado, e declaramos que:

**a) Os serviços/produtos ofertados atendem integralmente os requisitos constantes na especificação do ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA;**

**b) Os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da licitação.**

**1) RAZÃO SOCIAL:** \_\_\_\_\_ CNPJ/MF: \_\_\_\_\_  
ENDEREÇO: \_\_\_\_\_ BAIRRO: \_\_\_\_\_ CIDADE/UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_  
FONE: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ FAX: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

**2) REPRESENTANTE LEGAL:**  
NOME: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_ CPF/MF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_  
ENDEREÇO: \_\_\_\_\_ BAIRRO: \_\_\_\_\_ CIDADE/UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_  
FONE: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

**3) DADOS BANCÁRIOS:** BANCO \_\_\_\_\_, AGÊNCIA Nº \_\_\_\_\_, CONTA CORRENTE Nº \_\_\_\_\_

**4) FORMA DE PAGAMENTO:** Conforme termo de referência.

**5) VALIDADE DA PROPOSTA COMERCIAL:** ( \_\_\_\_\_ ) Dias contados da abertura da licitação - **Prazo mínimo de 60 (sessenta) dias.**

**6) PREÇO:**

Item nº	Catser	Especificações	Unidade de Medida	Quantidade (A)	Valor mensal (B)	Valor Anual C= A * B
1	20605	Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de plataforma de comunicação unificada de atendimento virtual (chatbot) na modalidade omnichannel, na nuvem, que utilize inteligência artificial de múltiplos provedores com uma interface de atendimento humano com APIS abertas e públicas. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento ao cidadão e usuários do CRMV-SP, contendo um portal web, atendente virtual inteligente baseado em computação cognitiva, instalação, configuração, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação de serviços públicos, mediante metodologia de mapeamento de processos, abrangendo todos os recursos necessários à implantação, execução e manutenção dos serviços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste TR e seus anexos, nos termos da Lei 14.133/2021.	Meses	12	R\$	R\$

**Observação:** Os valores deverão ser expressos em reais e com no máximo de 02 (duas) casas decimais após a vírgula.

(Local e Data)  
(Assinatura do representante legal da empresa)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

Rua Apeninos, 1088 - Paraíso - CEP 04104-021 – São Paulo/SP - TEL. (11) 5908-4799 - [www.crmvsp.gov.br](http://www.crmvsp.gov.br)

**ANEXO - III**

**PREGÃO ELETRÔNICO nº 90005/2024  
Processo Administrativo nº 00.00019/2024**

**MINUTA DO CONTRATO<sup>3</sup>**

CONTRATO<sup>3</sup> ADMINISTRATIVO Nº XX/2024, QUE FAZEM ENTRE SI O  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE  
SÃO PAULO - CRMV-SP E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Pregão Eletrônico nº 90005/2024  
Processo Administrativo nº 00.00019/2024

O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO, Autarquia de Fiscalização do Exercício Profissional, criada pela Lei nº 5517/68, inscrita no CNPJ sob o nº 50.052.885/0001-40, com sede em São Paulo, capital, na Rua Apeninos, nº 1088, Paraíso, neste ato representado por seu Presidente, Médico Veterinário, Odemilson Donizete Mossero, CRMV-SP 2889/V, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) ....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por ..... (nome e função no CONTRATADO), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 00.00019/2024 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 90005/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de plataforma de comunicação unificada de atendimento virtual (chatbot) na modalidade omnichannel, na nuvem, que utilize inteligência artificial de múltiplos provedores com uma interface de atendimento humano com APIS abertas e públicas, conforme condições e exigências estabelecidas neste termo de referência.

1.2. Objeto da contratação:

Item nº	Catser	Especificações	Unidade de Medida	Quant. (A)	Valor mensal (B)	Valor Anual C= A * B
1	20605	Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de plataforma de comunicação unificada de atendimento virtual (chatbot) na modalidade omnichannel, na nuvem, que utilize inteligência artificial de múltiplos provedores com uma interface de atendimento humano com APIS abertas e públicas.	Meses	12	R\$	R\$

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Contratação;
- 1.3.3. A Proposta do CONTRATADO;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

<sup>3</sup> Elaborada a partir do modelo disponível no site da Advocacia Geral da União. Lei nº 14.133/21 – Contrato Contratação Direta Serviços. (Atualização em Maio de 2023)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

**2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura deste instrumento, prorrogável para até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.1.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

**4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto.

**5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO**

5.1. O valor total da contratação é de R\$ ..... (.....).

5.2. No valor acima estão 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.

**6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO (art. 92, V e VI)**

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

**7. CLÁUSULA SÉTIMA – PRAZO DE PAGAMENTO**

7.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

7.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão CONTRATANTE atestar a execução do objeto do contrato

7.3. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos ao CONTRATADO serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice INPC/IBGE de correção monetária.

**8. CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

8.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.

8.2. Quando houver glosa parcial do objeto, o CONTRATANTE deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

8.3. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e

8.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o CONTRATADO providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE;

8.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.6. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do CONTRATADO, será providenciada sua notificação, 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 CONTRATANTE.

8.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do CONTRATADO, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.9. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao CONTRATADO a ampla defesa.

8.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o CONTRATADO não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.11. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.11.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente;

8.12. O CONTRATADO regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

## **9. CLÁUSULA NONA - REAJUSTE**

9.1. Os preços inicialmente CONTRATADOS são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 08/02/2024.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 9.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do CONTRATADO, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 9.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 9.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 9.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 9.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 9.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 9.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

**10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)**

- 10.1. São obrigações do CONTRATANTE, além das previstas no termo de referência:
- 10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 10.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 10.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 10.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;
- 10.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 10.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;
- 10.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 10.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 10.1.9. A Administração terá o prazo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 10.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 1 (um) mês.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

10.1.11. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

10.1.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

**11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)**

11.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

11.1.1. manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato:

11.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade;

11.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

11.1.4. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

11.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

11.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

11.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

11.1.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

11.1.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE;

11.1.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

11.1.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

11.1.12. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

11.1.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

11.1.14. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

11.1.15. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congêneres;

11.1.16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

11.1.17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta;

11.1.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);

11.1.19. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

11.1.20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

11.1.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

11.1.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

12.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)**

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o CONTRATADO que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao CONTRATADO que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i. **Advertência**, quando o CONTRATADO der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- iii. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- iv. **Multa:**
  - 1. moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;
  - 2. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 13.1, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato;
  - 3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 13.1, de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor do Contrato;
  - 4. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 13.1, a multa será de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato
  - 5. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 13.1, a multa será de 1% (um por cento) a 3% (três por cento) do valor do Contrato;
  - 6. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 13.1, a multa será de 3% (três por cento) a 7% (sete por cento) do valor do Contrato.

13.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

13.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE ao CONTRATADO, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao CONTRATADO, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da](#)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

[Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o CONTRATANTE;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

13.11. A personalidade jurídica do CONTRATADO poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o CONTRATADO, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.12. O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)**

14.1. O contrato se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

14.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma físico-financeiro.

14.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado.

14.2.1.1. ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e.

14.2.1.2. poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

14.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.4. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

14.4.1. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

- 14.4.2. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 14.5. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:
- 14.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
  - 14.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
  - 14.5.3. Indenizações e multas.
- 14.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 14.7. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CRMV-SP deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I. Item: Serviços de TIC;
- II. Centro de Custo: 1.2.2.12 – Sede Informática;
- III. Rubricas: 6.2.2.1.1.01.02.02.006.021 - Manutenção e Conservação de Software – PJ;
- IV. Nota de empenho: XX/2024
- V. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após a geração de novo empenho, mediante apostilamento.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

- 16.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa;
- 16.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD;
- 16.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei;
- 16.4. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações;
- 16.5. É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD;
- 16.6. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados;
- 16.7. O CONTRATADO deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

16.8. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos;

16.8.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

16.9. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD;

16.10. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS**

17.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

**18. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES**

18.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

18.2. O CONTRATADO é obrigado 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.

18.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

18.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

**19. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO**

19.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

**20. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO**

20.1. É eleito o Foro da Justiça Federal em São Paulo, Seção Judiciária de São Paulo para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

São Paulo, XX de XXXX de 2024.

**CONTRATANTE:**

**CONTRATADO:**

Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

<sup>3</sup> Elaborada a partir do modelo disponível no site da Advocacia Geral da União. Lei nº 14.133/21 – Contrato Contratação Direta Serviços. (Atualização em Maio de 2023)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO**

São Paulo CRMV-SP  
Méd. Vet. Odemilson Donizete Mossero  
CRMV-SP 2889/V

CNPJ nº xxxxxxxxxxxxxxxx  
xx

**TESTEMUNHAS:**

**TESTEMUNHAS:**