

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto:

1.1 Contratação de empresa especializada para o fornecimento de sistema específico para gestão de atendimento automatizado e multicanal, dos serviços de Whatsapp, Site, Messenger (ferramenta de mensagem direta do Facebook) e Chatbot, sendo 15 (quinze) licenças de acesso simultâneo e treinamento de uso da ferramenta para as áreas de atendimento do CRESS-BA.

2. Justificativa:

2.1 A contratação tem por finalidade a automatização do atendimento pelos canais de comunicação via WHATSAPP, SITE, MESSENGER (ferramenta de mensagem direta do Facebook) e Chatbot, possibilitando que o sistema interaja com os assistentes sociais ou mesmo qualquer cidadão que demande a prestação de serviços, possibilitando também a ampliação do atendimento do CRESS-BA.

3. Localização da Sede:

3.1 Endereço: Rua Dr. José Peroba, 149 – Stiep, 5º Andar – Salvador/Bahia.

4. Dos serviços e resultados:

- 4.1 Possuir gestão de atendimento multicanal (WhatsApp, Site, Facebook Messenger e WebChat), no mínimo.
- 4.2 Permitir o gerenciamento de, pelo menos, 04 (quatro) canais de atendimento diferentes.
- 4.3 Permitir a criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Exemplo: "Olá Paulo! Seu e-mail é: paulo@seuprovedor.com.br?".
- 4.4 Permitir criação de menus de atendimentos de, pelo menos, 5 níveis e no mínimo 10 (dez) opções em cada menu;
- 4.5 Permitir navegação no menu através do recurso: "Go to" (Ir para a posição específica do fluxo);
- 4.6 Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.
- 4.7 Permitir a captura de dados como nome, inscrição, número de documento, endereço, endereço eletrônico, telefone fixo e/ou celular ou qualquer outro dado importante ao cadastro, seguindo os seguintes requisitos:
 - a) Possibilitar que solicite informações sempre ou somente a primeira vez que o cidadão acessar a plataforma de atendimento. Esta função deve ser

- configurável;
- b) Possuir opção para confirmação de resposta (sim/não);
 - c) Possuir resposta automática e personalizada para agradecer ao cidadão por preencher a informação solicitada;
 - d) Possuir opção para permissão ou proibição de visualização da informação pelo agente de atendimento;
 - e) Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
 - f) Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;
 - g) Permitir a seleção de horário de solicitação da pergunta.
- 4.8 Permitir o envio de mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;
- 4.9 Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;
- 4.10 Permitir execução de URL possibilitando comandos remotos via (envio de comandos passados direto na URL do navegador);
- 4.11 Permitir a inclusão de tabulações para classificação do atendimento;
- 4.12 Permitir a configuração por grupo de agentes conforme a seguir:
- a) Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
 - b) Possuir transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
 - c) Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;
 - d) Possuir *time out* que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
 - e) Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
 - f) Permitir inserção de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - g) Permitir personalização da imagem de fundo da tela de atendimento;
 - h) Permitir a importação da lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo.
 - i) Permitir a visualização dos contatos cadastrados com possibilidade de exportação e geração de listagem por canal.
 - j) Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- 4.13 Possuir função/mecanismo (*opt-in/opt-out*) a qual o cidadão habilite ou desabilite o interesse em receber informações da instituição.
- 4.14 Permitir integração com a central telefônica possibilitando discagem para o cidadão diretamente da plataforma de atendimento.
- 4.15 A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS.
- 4.16 Permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções:

- k) Por agentes e seus respectivos atendimentos;
 - l) Que permita a intervenção no atendimento possibilitando interação enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento;
 - m) Permitir a transferência de atendimento;
 - n) Permitir a finalização do atendimento;
 - o) Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
 - p) Possuir visualização da duração do atendimento;
 - q) Possuir visualização do grupo de atendimento.
 - r) Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal, de mensagens contratadas, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, no mínimo.
- s) Possuir ferramenta que permita o monitoramento e gere estatísticas de armazenamento do espaço em nuvem contratado, contendo as opções de espaço em uso, espaço disponível, consumo por mídias (imagem, áudio e documentos), no mínimo.
- 4.17 Possuir ferramenta que viabilize a geração de relatórios por período, canal de atendimento e grupos de atendimento possibilitando os filtros por:
- a) Total global por mensagens e atendimentos;
 - b) Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento e tempo médio de espera;
 - c) Totais por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento;
 - d) Pausas por atendente;
 - e) Tabulações de finalização de atendimento;
 - f) Por palavra chave;
 - g) Por atualizações no sistema;
 - h) Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
 - i) Por conversas entre agentes;
 - j) Por nota de atendimento.
- 4.18 Possuir ferramenta que viabilize a geração de relatórios por período, canal de atendimento e grupos de atendimento possibilitando os requisitos por:
- k) Permitir integração com WhatsApp Business API.
 - l) Disponibilizar suporte 24x7 da solução.
 - m) Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice.
 - n) Disponibilizar manual de integração.
 - o) Permitir criação de *landing page* para acesso rápido aos canais de atendimento.
 - p) Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento.
 - q) Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.
 - r) Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na

tela do atendente.

- t) Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.
- 4.19 Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
- a) Visualização da lista de contatos em espera para atendimento;
 - b) Atendimento de todos os canais em única tela;
 - c) Visualização de informações do contato que está em atendimento;
 - d) Visualização de mensagens pré-definidas;
 - e) Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
 - f) Convidar outro agente para participar do atendimento;
 - g) Transferir atendimento para outro agente;
 - h) Anexar mídia (arquivos, imagens, documentos e áudios);
 - i) Chat interno;
 - j) Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - k) Visualizar histórico de conversas anteriores;
 - l) Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
 - m) Permitir editar nome do contato em atendimento;
 - n) Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido.
 - o) Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento.
- 4.20 Ministar treinamento (online e/ou presencial na sede do CRESS-BA) do uso da respectiva solução para os colaboradores e conselheiros, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato.

5. Dos requisitos de segurança:

- 5.1 Os recursos de Tecnologia da Informação - TI do CRESS-BA não poderão ser utilizados pela EMPRESA CONTRATADA, seus empregados ou prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pelo CRESS-BA.
- 5.2 A EMPRESA CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações que vier a tomar conhecimento por força da contratação, abstendo-se de divulgá-las.
- 5.3 A EMPRESA CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pelo CRESS-BA durante a realização de atividades relacionadas à contratação.
- 5.4 Os manuais e documentações disponibilizados deverão ser escritos no idioma português.
- 5.5 Os profissionais da EMPRESA CONTRATADA deverão trajar-se de maneira respeitável e usar linguagem respeitosa e formal no trato com os servidores do órgão, Gestão Contratual e os dirigentes do CRESS-BA.

6. Das garantias:

- 6.1 Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem

problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades, não detectados na fase de testes.

- 6.2 Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado
- 6.3 Após os ajustes necessários e aceite, a EMPRESA CONTRATADA tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização.
- 6.4 A garantia abrange quaisquer consertos e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o CRESS-BA, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte do CRESS-BA.

7. Das obrigações da contratada:

7.1 Além das obrigações resultantes da aplicação da Lei nº 10.520/02, do Decreto nº 5.450/05 e subsidiariamente da Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, caberá à Contratada:

- a) Executar fielmente o objeto do presente contrato, dentro do melhor padrão de qualidade, de forma que os serviços a serem executados mantenham todas as especificações técnicas e qualidade exigidas, cumprindo todas as especificações, estabelecidas na proposta decorrente da licitação;
- b) Submeter-se à fiscalização por parte do Contratante, acatando as determinações e especificações contidas neste contrato;
- c) Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo Contratante;
- d) Arcar com todos os encargos sociais e trabalhistas, previstos na legislação vigente, e quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora, no que diz respeito aos seus colaboradores;
- e) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que venham ser vítimas os seus colaboradores em serviço, cumprindo todas as suas obrigações quanto às leis trabalhistas e previdenciárias e lhes assegurando as demais exigências para o exercício das atividades;
- f) Indicar um preposto a quem a fiscalização se reportará de forma ágil, bem como organizar e coordenar os serviços sob a responsabilidade da Contratada;
- g) Observar e comunicar ao Contratante toda e qualquer irregularidade ocorrida na execução dos serviços prestados por qualquer uma das empresas contratadas;
- h) Arcar com todos os custos para emissão de quaisquer documentos e certidões em órgãos públicos e cartórios que necessitem compor o laudo;
- i) Entregar os serviços objeto deste contrato nos prazos previamente estabelecidos neste Termo;
- j) Manter, durante o período de vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de

- habilitação e qualificação técnica exigidas na licitação;
- k) 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 ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso I do art. 57 da Lei nº 8.666/1993;
 - l) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil e penal, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CRESS-BA ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Termo, devendo orientar os profissionais prestadores de serviço empregados nesse sentido.

8. Das obrigações do contratante:

8.1 Além das obrigações resultantes da aplicação da Lei nº 10.520/02, do Decreto no 5.450/05 e subsidiariamente da Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, caberá ao Contratante:

- a) Fornecer os dados necessários para a boa execução dos serviços, garantindo o acesso da Contratada, às informações consideradas pertinentes e assegurando o auxílio e colaboração dos funcionários do CRESS-BA;
- b) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- c) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, além de acompanhar o cumprimento, pela Contratada, de todas as suas obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias relacionadas ao Contrato, encaminhando todo e qualquer apontamento à autoridade competente para as providências cabíveis;
- d) Notificar a Contratada por escrito de quaisquer ocorrências relacionadas à execução do objeto, fixando prazo para a sua correção;
- e) Efetuar o pagamento nas condições pactuadas, deduzindo e recolhendo os tributos devidos na fonte sobre os pagamentos efetuados à Contratada.

9. Prazo para início da execução:

9.1 A licitante vencedora terá 30 (trinta) dias após a ordem de serviço para executar o serviço.

10. Fundamento legal:

- 10.1 A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, obedecerá ao disposto na Lei nº 10.520, de 7/07/2002, Decreto nº 5.450, de 31/05/2005 e subsidiariamente, as normas da Lei nº 8.666/93 e a Lei nº 14.133/21.

11. Fiscalização:

- 11.1 A fiscalização da execução do objeto do contrato será exercida por servidor nomeado pelo Contratante, nos termos do artigo 67 e 73 da Lei nº 8.666/93;
- 11.2 A fiscalização exercida pelo Gestor do Contratante não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da Contratada pela completa e perfeita execução dos itens deste Termo de Referência.

12. Prazo de vigência do contrato:

- 12.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, com possibilidade de ser prorrogado na ocorrência quaisquer das hipóteses descritas nos incisos I a IV do parágrafo primeiro do artigo 57 da Lei nº 8.666/93, desde que seja apresentada justificativa por escrito até o 10º (décimo) dia útil anterior ao termo final do prazo pactuado.

13. Recursos orçamentários:

- 13.1 Os recursos orçamentários necessários ao atendimento do objeto deste Termo de Referência correrão pelo Orçamento do Conselho Regional de Serviço Social – CRESS-BA de 2021.

14. Proposta de preços:

- 14.1 A proposta de preços deverá atender aos seguintes requisitos:
- a) Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação;
 - b) Conter especificação clara e completa do serviço ofertado, observadas as especificações constantes neste Termo;
 - c) Conter os preços expressos em R\$ (reais) com aproximação de até duas casas decimais.

15. Disposições gerais:

- 15.1 O valor final para o cumprimento do objeto do presente Termo de Referência será definido após a Cotação Prévia de Preços, que será realizada pelo Setor de Compras e Contratações.

- 15.2 O Contratante poderá realizar acréscimos ou supressões nas quantidades inicialmente previstas, respeitados os limites do artigo 65 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, tendo como base os preços constantes da proposta da Contratada.
- 15.3 Ao Contratante reserva-se ao direito o direito de suspender, a qualquer tempo, a execução dos serviços, mediante pagamento único e exclusivo dos trabalhos já executados, por ajuste entre as partes interessadas, dos materiais existentes no local dos serviços, e a ele destinados.

Salvador-BA, 11 de maio de 2021.

Robertson Fiori Costa
CRESS-BA