

## **TERMO DE REFERÊNCIA N. 2022/00043**

**PROCESSO: Nº 2022/000217**

**ASSUNTO: AQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE CHATBOT**

### **1. OBJETO**

1.1. Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot).

### **2. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA**

2.1. A contratação pretendida tem por finalidade ampliar o rol de canais de comunicação utilizados pelo CRCGO na consecução de seus objetivos e prestação de seus serviços aos profissionais e entidades da classe contábil de todo o Estado de Goiás;

2.2. Atualmente o CRCGO realiza o atendimento de forma presencial em sua sede e nas delegacias regionais e de forma remota, através de telefones, mensagens de e-mails e, ainda, por meio de suas páginas em redes sociais, como Facebook e Instagram.

2.3. A fim de ampliar o acesso às informações e facilitar o atendimento remoto, requer a contratação de solução de atendimento online, virtual, por meio de mensagens, que seja compatível com a plataforma do WhatsApp Business. Com a implementação da referida solução, será possível realizar o atendimento de profissionais, entidades, fornecedores e demais usuários de forma rápida e prática, dispensando o atendimento presencial em casos mais simples, uma vez que o mensageiro WhatsApp é amplamente utilizado para comunicação no Brasil.

2.4. A dispensa de atendimento presencial para determinados casos também converte em vantagem para o cidadão/usuário, que poderá ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento e em qualquer horário do dia.

2.5. O uso da solução em voga permitirá tratar prontamente as demandas com velocidade e eficiência, somando-se aos demais canais de atendimento, pois possibilitará o encaminhamento de atendimentos juntamente com o seu histórico a atendentes ociosos, o que viabilizará atos de gestão mais eficazes e distribuição equilibrada de trabalho entre setores e servidores do CRCGO.

2.6. Tal ferramenta também garante segurança durante o atendimento em razão dos registros e histórico de mensagens, mediante geração de número de protocolo para cada atendimento e possibilidade de consulta posterior de tais registros.

2.7. Ainda será possível estabelecer uma nota ao final do atendimento, o que permitirá ao CRC mapear lacunas, falhas e erros durante o atendimento para promover as ações de

melhoria visando reduzir, evitar e corrigir tais falhas e aperfeiçoar o atendimento de profissionais e usuários em geral.

### **3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

3.1. Contratação de solução web de atendimento online, mediante uso da plataforma denominada WhatsApp Business, de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (bot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, mediante uso de único número de telefone para atendimentos simultâneos em computadores distintos.

3.2. A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciadas pelos colaboradores do CRCGO, bem como o recebimento de mensagens de conversas iniciadas por usuários externos a serem atendidos.

3.3. O envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo, número de atendimentos, atendentes e contatos serão ilimitados, não havendo franquia ou cobrança adicional por qualquer motivo.

3.4. A solução deve contemplar painel com informações, métricas e indicadores em tempo real, acessível aos administradores/gestores dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento e demais informações que suportem a tomada de decisões referentes ao remanejamento de pessoal e atendimento, bem como alterações de configuração.

3.5. A solução deverá:

- a) Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 100 (cem) usuários simultaneamente;
- b) Possibilitar o cadastro de diversos setores/divisões, sem limites de subdivisão, de forma que seja possível direcionar os atendimentos aos setores/divisões mais adequados para cada atendimento;
- c) Permitir o cadastro de diferentes níveis de usuários com funções distintas para atendimento, administrador, supervisor, a fim de organizar as permissões e facilitar a gestão da ferramenta;
- d) Permitir a coleta de informações sobre a satisfação dos usuários referente ao atendimento por meio de pesquisas ao final do atendimento e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas e consolidação dos resultados;
- e) Permitir a transferência de conversas/atendimentos entre atendentes.

3.6. A ferramenta deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com número de atendimento por atendente, tipos de solicitação, filtro por divisão/setor, data e hora, tempo, chamadas, classificação de atendimento solucionados, não atendidos, entre outros, em formato PDF (no mínimo).

3.7. Os atendimentos serão identificados por meio de número único de protocolo, sob o qual serão registradas e armazenadas todas as mensagens, horário de atendimento e identificação do atendente, permitindo a recuperação de mensagens e atendimentos

completos visando garantir transparência ao serviço prestado, bem como resguardar o usuário, atendente e o CRCGO quando necessário.

3.8. O assistente virtual (bot) será plenamente personalizável, com ao menos 10 (dez) opções e 5 (cinco) níveis de opções, permitindo a configuração e alteração conforme as necessidades do CRC e encaminhamento dos atendimentos de acordo com as políticas e diretrizes definidas pelo CRCGO.

3.9. Aos finais de semana, feriados, recessos e demais datas e horários em que o CRCGO não se encontre em funcionamento, deverá ser possível definir mensagem personalizada a ser encaminhada àqueles que enviarem solicitações (tentativa de contato).

3.9.1. Deverá ser possível ao CRCGO alterar as datas, horários e mensagem a qualquer tempo.

3.10. Compreende a solução, os serviços de implantação, customizações necessárias, manutenção corretiva e evolutiva, parametrização e suporte técnico.

3.11. A empresa contratada deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem e funcionamento da solução, cabendo ao CRCGO conceder permissões de acesso a aplicação web e ao número de contato a ser utilizado.

3.12. Para fins de utilização da interface web, a solução deverá ser compatível com os navegadores Mozilla Firefox versão 100 ou mais atual e Google Chrome versão 101 ou mais atual.

#### 4. DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

4.1. Durante o período de vigência contratual, a Contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva do sistema. O suporte deverá ser prestado de acordo com a classificação e tempo de atendimento, mencionados na tabela abaixo.

CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO			
Classificação da Solicitação		Prazo máximo de Atendimento	Nível de serviço aceitável
Tipo	Criticidade		
ERROS	Críticos	6 horas	75% dos atendimentos dentro do prazo
	Graves	12 horas	
	Importantes	24 horas	
Dúvidas	Críticos	8 horas	75% dos atendimentos dentro do prazo
	Graves	16 horas	
	Importantes	48 horas	

4.2. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, será considerada como “data e hora de abertura da solicitação” a data e hora que a Contratada receber a solicitação. O atendimento será considerado finalizado quando o CRCGO receber a solução dada pela Contratada.

4.3. As solicitações de serviços à Contratada serão classificadas, quanto ao TIPO, conforme abaixo:

- a) ERROS: Solicitação para correção de funcionalidades da solução que deixaram de executar ou passaram a executar de forma incorreta ou diferente de como já vinham sendo executadas;
- b) DÚVIDAS: Solicitação para auxílio na operação da solução ou em procedimentos operacionais do cliente;
- c) CRÍTICAS: Relacionadas a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento aos usuários externos ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis ou, ainda, prejudicam sua imagem;
- e) GRAVES: Relacionados a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem;
- f) IMPORTANTES: Relacionadas a funcionalidades da solução que não prejudicam a operacionalização do Contratante.

4.4. Os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados através de telefone direto com área responsável, abertura de HelpDesk, por e-mail do suporte técnico ou, ainda, de forma presencial, quando necessário.

4.5. Os serviços de suporte e manutenção deverão estar disponíveis em dias úteis, das 8 horas às 17h30min.

4.6. Durante toda a vigência do contrato a Contratada deverá ofertar suporte técnico e manutenção, consistindo, no mínimo, em:

- a) Disponibilizar novas versões do objeto contratado em decorrência de melhorias preventivas, corretivas e legais;
- b) Esclarecer questões relacionadas à utilização operacional do objeto contratado;
- c) Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mal funcionamento do objeto contratado;
- d) Acompanhar e corrigir problemas relativos aos serviços prestados.
- e) Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mal funcionamento do objeto contratado.

## **5. PRAZO E REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

5.1. O serviço será hospedado em ambiente próprio da Contratada que se comunique com a plataforma WhatsApp Business, disponibilizando acesso via web ao CRCGO.

5.2. A implantação deverá ocorrer de forma remota, com disponibilização de técnico responsável da Contratada para configurações e orientação da equipe de TI do CRCGO para ajustes necessários que permita o uso da solução.

5.3. A solução deverá ser implantada e estar perfeitamente operacional no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data de assinatura do contrato.

5.4. Após implantação deverá ser fornecido treinamento ao pessoal do CRCGO acerca das funcionalidades da solução, forma de acesso e gestão.

## **6. CONDIÇÕES GERAIS**

6.1. A Contratada deverá atentar aos prazos legais de garantia dos serviços disciplinados no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, art. 26, inciso II, sem prejuízo da reclamação por eventual vício oculto detectado após esgotados os prazos de garantia.

6.2. Considerar-se-á a CONTRATADA como altamente especializada nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado, no valor global de sua proposta, também, as complementações por acaso omitidas nos itens de custos, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento de toda a solução e licenças.

6.3. Considera-se sempre que a CONTRATADA disponha da totalidade dos conhecimentos técnicos, gerenciais, operacionais e administrativos e dos meios de produção necessários, suficientes e adequados à execução dos serviços para a realização do objeto, os quais deverá mobilizar e empregar com eficiência e eficácia no cumprimento do Contrato que celebrar. 6.4. O serviço contratado será realizado por execução indireta, sob regime de empreitada por preço global.

6.5. Não será permitida a subcontratação do presente objeto.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DO CRCGO**

7.1. Exercer a fiscalização do serviço por meio de funcionário do CRCGO, especialmente designado para esse fim, na forma prevista na Lei nº 14.133/21, procedendo o atesto na respectiva fatura, com as ressalvas que se fizerem necessárias.

7.2. Prestar informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

7.3. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência;

7.4. Efetuar o pagamento no prazo e nas condições estabelecidas;

7.5. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados se em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência;

7.6. Prover acesso às informações necessárias para implementação da solução.

## **8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1. Executar os serviços em estrita observância às especificações presentes neste Termo de Referência e em sua proposta.

8.2. Levar imediatamente ao conhecimento do CRCGO qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do contrato para adoção das medidas cabíveis.

- 8.3. Responsabilizar-se por quaisquer consequências oriundas de acidentes que possam vitimar seus empregados nas dependências do CRCGO, quando do desempenho dos serviços atinentes ao objeto deste Termo de Referência, ou em conexão com estes, devendo adotar todas as providências que exigir a legislação em vigor.
- 8.4. Manter durante toda execução do contrato, objeto deste Termo de Referência, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas para contratação.
- 8.5. Ministrando treinamento ao pessoal indicado pelo CRCGO para que façam uso da solução contratada, em nível de gestão e de atendimento.
- 8.6. Repassar ao CRCGO, se for o caso, a base de dados que porventura possua sobre os atendimentos realizados antes de sua exclusão ou por ocasião de extinção, rescisão ou encerramento do contrato.
- 8.7. Assegurar o sigilo e a segurança dos dados e informações referentes aos atendimentos prestados.
- 8.8. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução dos serviços contratados.
- 8.9. Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e recomendações aceitas como boas práticas.
- 8.10. Prestar os esclarecimentos e informações solicitadas pelo CRCGO.
- 8.11. Oferecer suporte técnico de acordo com o disposto neste Termo de Referência, durante toda a vigência do contrato.
- 8.12. Realizar manutenções programadas em horário que não coincidam com o período de atendimento do CRCGO, considerado como de segunda à sexta-feira, das 07h às 18h.
- 8.13. Atender às normas de serviço do WhatsApp Business.

## **9. DA PROTEÇÃO DE DADOS E OBRIGAÇÕES COMUNS**

- 9.1. O Contratante e a Contratada se comprometem a proteger os direitos de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos aos tratamentos de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.
- 9.2. As informações e dados pessoais de usuários do CRCGO e externos, porventura armazenados em servidor da Contratada, deverão ser única e exclusivamente utilizados para atender às finalidades institucionais do CRCGO.
- 9.3. Em hipótese alguma poderá a Contratada tratar os dados a que tenha acesso por ocasião da execução dos serviços disciplinados neste Termo, senão em virtude do contrato celebrado e unicamente para execução dos serviços contratados.
- 9.4. Caberá à Contratada:
  - a) Dispor dos meios necessários para manter o armazenamento dos dados compartilhados, se for o caso;
  - b) Guardar confidencialidade e zelar pela privacidade das informações compartilhadas por meio da solução contratada;

- c) Não repassar, comercializar, transferir ou ceder a qualquer título a terceiros não autorizados as informações individualizadas, no todo ou em parte, de forma a violar a confidencialidade da informação, salvo no caso de envio e recebimento de informações à plataforma Whatsapp Business que integra a solução contratada;
- d) Não disponibilizar, emprestar ou permitir acesso de pessoas, sistemas ou instituições não autorizadas às informações do Contratante e ao conteúdo das mensagens registradas;
- e) Comunicar imediatamente ao CRCGO e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados.

## **10. DA FISCALIZAÇÃO**

10.1. A fiscalização do contrato será por empregados nomeados através de Portaria pelo Contratante. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes prepostos, de conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

## **11. DA CONTRATAÇÃO**

11.1. O critério adotado para seleção da empresa contratada é o de menor preço global, sendo o mais vantajoso para a Administração Pública.

## **12. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

12.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, por interesse do CRCGO.

12.2 Após a assinatura do contrato a empresa dispõe de até 30(trinta) dias para implantação do serviço, ora contratado.

## **13. DA FORMA DE PAGAMENTO:**

13.1 O pagamento será feito após apresentação da nota fiscal por parte da Contratada e do atesto da nota fiscal pelo Departamento competente.

## **14. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:**

14.1 As despesas decorrentes da realização dos serviços necessários correrão à conta dos recursos próprios do CRCGO e somente de acordo com a dotação orçamentária atualizada, atestada pela Coordenação Contábil.

## **15. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA POR PARTE DOS INTERESSADOS:**

15.1 As propostas deverão conter:

- a) Nome, número do CNPJ, Inscrição Estadual, endereço e telefone da empresa proponente;
- b) Prazo de validade da proposta;
- c) A proposta deverá ser apresentada com a descrição dos produtos e/ou serviços solicitados pelo CRCGO, com preço unitário e total.

## **16. DAS REGULARIDADES FISCAL E TRABALHISTA:**

16.1 Na proposta deverá conter as seguintes certidões:

- a) Certidão negativa de débitos no âmbito federais e a dívida ativa da União;
- b) Certidão negativa de débitos no âmbito Estadual;
- c) Certidão negativa de débitos no âmbito Municipal;
- d) Certidão de regularidade do FGTS;
- e) Certidão de regularidade trabalhista.

## **17. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

17.1 A CONTRATADA poderá ser responsabilizada por eventual prática de infração administrativa por descumprimento contratual, nos termos do artigo 155 da lei 14.133/21.

17.2 No caso de eventual cometimento de infração administrativa, serão aplicadas as penalidades previstas no artigo 156 da lei 14.133/21.

## **18. DA RESCISÃO**

18.1 O Contrato ficará automaticamente rescindido caso não haja o integral cumprimento de suas obrigações de uma das partes;

18.2 A parte que pretender rescindir o contrato antes do prazo vigente sem motivação comprovada, ficará obrigada ao pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor previsto para o término do período de sua vigência ou o sobre o valor integral do contrato, caso o serviço não tenha sido iniciado.

## **19. DO PARECER JURÍDICO:**

19.1 Deverá conter no processo parecer jurídico do CRCGO assegurando a legalidade e transparência da compra ou contratação do serviço.

## **20. DO PARECER DA EQUIPE DE CONTRATAÇÃO:**

20.1 Deverá conter no processo despacho da comissão de contratação do CRC-GO, indicando se a aquisição/contratação será por dispensa de licitação ou licitação, assegurando a legalidade do processo.

## **21. DO PROCESSO ADMINISTRATIVO:**

21.1 Todos os atos praticados deverão ser anexados ao processo.

## **22. PROCEDIMENTOS DE ENVIO DA PROPOSTA**

22.1 As propostas deverão ser enviadas para o e-mail [operacional2@crcgo.org.br](mailto:operacional2@crcgo.org.br), em até 05(cinco) dias úteis do recebimento do convite.

## **23. DO RESULTADO**

23.1 Após a avaliação, o CRC-GO chegará ao resultado e comunicará a parte interessada.

## **24. DOS ANEXOS**

24.1. Faz parte deste Termo de Referência o Anexo I – Termo de Confidencialidade e Sigilo.

Goiânia, 21 de setembro de 2022.

**Fabício Santos Ferreira**  
Coordenador do Departamento Operacional

### **ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA 2022/000043**

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DO PRESTADOR \_\_\_\_\_ (Razão Social), pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, estabelecida no endereço \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, doravante designado simplesmente RESPONSÁVEL, se compromete, por meio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a não divulgar sem autorização quaisquer informações restritas de propriedade do CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO PARANÁ, doravante simplesmente designado CRCGO, em conformidade com as condições deste Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do CRCGO, reveladas ao RESPONSÁVEL em razão da prestação de serviços ao CRCGO, consoante Contrato Administrativo, celebrado em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_, oriundo do Procedimento Licitatório contido no Processo PIN 2022/000217.

2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, documentos, documentações que compõem processos com informações confidenciais, valores e informações de natureza financeira, administrativa, contábil e jurídica, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fotografias, plantas, programas de computador, discos, fitas, contratos, planos, processos, projetos, dados pessoais, preços e custos, informações técnicas, entre outros, denominadas simplesmente INFORMAÇÕES.

3. O RESPONSÁVEL compromete-se a não revelar, ceder a qualquer título, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do CRCGO, tratando-as confidencialmente sob qualquer condição.

4. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o RESPONSÁVEL deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal do CRCGO, signatário do Contrato Administrativo que dá origem a este Termo, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa do CRCGO poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

5. O RESPONSÁVEL determinará a todos os seus empregados, prestadores de serviços que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços mencionados no

item 1, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

6. O RESPONSÁVEL deverá destruir quaisquer arquivos que contenham INFORMAÇÕES do CRCGO, quando não mais for necessária a manutenção destas INFORMAÇÕES, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, cópias ou segundas vias.

7. O RESPONSÁVEL recolherá, ao término do contrato, para imediata devolução ao CRCGO, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais, envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço ou de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o RESPONSÁVEL, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto a vigência do contrato vinculado a este termo.

8. O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente ao CRCGO qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados e preposto.

9. O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

10. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o RESPONSÁVEL e o CRCGO, sendo irrevogáveis e irretratáveis, e abrangem as informações presentes e futuras.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o RESPONSÁVEL assina o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

Goiânia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

---

Representante Legal