

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Foco nos usuários do Conselho Regional de Psicologia

O Conselho Regional de Psicologia da 16ª Região – ES através da abordagem **omnichannel** pretende colocar todos os usuários do sistema como o “**centro do universo**”, criando uma percepção positiva de sua experiência com o conselho, principalmente pela facilidade de acesso proporcionada tanto pela presença digital da marca (redes sociais, mobile etc.) quanto por suas instalações físicas (sede e inspetorias).

Através desta nova abordagem o CRP-16/ES pretende ser capaz de conhecer o comportamento e as preferências dos profissionais, empresas e usuários que necessitam de seus serviços.

Esta nova abordagem, será aplicada aos seus serviços por meio do relacionamento com seus usuários em múltiplos canais, permitindo que o CRP-16/ES possa atendê-los com eficiência em todo o ciclo de relacionamento, tanto no momento da solicitação ou necessidade até a conclusão, mantendo o usuário constantemente ciente do andamento de suas solicitações.

Para isso, o CRP-16/ES deverá estruturar uma interação direta e padronizada, independentemente do meio de contato que o profissional ou empresa utilizar – podendo ser através de acessos online, uma inspetoria ou edifício sede, WhatsApp ou uma central telefônica. A ideia é que o colaborador reconheça o profissional ou a empresa e realize todo o processo de atendimento por meio de informações já coletadas na primeira interação.

Para se alinhar com essa visão, é preciso consolidar os sistemas tecnológicos em uma plataforma unificada que seja capaz de gerenciar todos os canais de atendimento. Essa convergência, por um lado, proporcionará ao profissional ou empresa uma experiência de atendimento assistida e, por outro, permitirá ao CRP-16/ES oferecer um atendimento mais personalizado.

Além disso, será possível aplicar um dos pilares do omnichannel, que é tratar o profissional ou empresa da mesma forma em todos os pontos de contato.

2. OBJETO



Contratação de serviços técnicos e especializados para a **implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção de solução de comunicação instantânea** para o atendimento dos profissionais, empresas e comunidade, incluindo central de pesquisa e satisfação e central de cadastro de contato para o Conselho Regional de Psicologia da 16ª Região – ES.

Incluindo:

✓**Integração com e-mail.**

✓**Integração com qualquer telefonia do tipo Voip.**

Utilização da abordagem **Omnichannel** que é uma estratégia de conteúdo entre canais que o CRP-16/ES usará para melhorar sua experiência com todos que necessitarem de seus serviços e conduzirá para melhorar os relacionamentos com seu público nos pontos de contato.

Com atendimento híbrido através de **chatbot**. (***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.*)

2.1 A plataforma deve garantir **atendimento 24x7, gerenciável**, com a possibilidade de integração com outros canais de atendimento, conforme abordagem Omnichannel;

2.2 Descritivo do Objeto

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MÍNIMA	VALOR TOTAL	VALOR EXCEDENTE POR CONVERSA
1	Serviço de comunicação por meio de troca de mensagens instantâneas (WhatsApp)	Mensagens diária - Conversas diárias	500		
2	Instalação e implantação	Serviço	1		
2	Integrações por API oficial do WhatsApp (Meta)	Serviço	1		
3	Licença de Usuário de atendimento	Unidade	15		
4	Treinamento	Serviço	1		
5	Manutenção e Suporte	Serviço	1		

Tabela 01 (um) - Descrição objeto e quantidades

2.3 Treinamentos: Todos os treinamentos, obrigatoriamente serão presenciais na sede do conselho, na cidade de Vitória.

2.4 Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são discriminados na tabela acima.

2.5 A contratada deverá estar perfeitamente alinhada com as disposições da Lei Geral de Proteção De Dados - LGPD e oferecer orientações necessárias à contratante para a adequação.

2.6 A presente contratação adotará como regime de execução a **empreitada por preço global**.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. O Conselho Regional de Psicologia da 16ª Região – ES, é uma entidade autárquica de fiscalização do exercício e das atividades profissionais, dotada de personalidade jurídica de direito público, constituindo serviço público federal, vinculada ao Conselho Federal de Psicologia. Tem por finalidade fiscalizar o exercício das profissões abrangidas pelo CRP-16/ES.

3.2. Suprir uma necessidade urgente de atendimento às demandas existentes.

3.3. Além da garantia de economia e estabilidade do ambiente, esta contratação oferecerá suporte mais abrangente para equipes que proporcionam atendimento e comunicação direta com todos os usuários dos serviços oferecidos pelo Conselho,

dando segurança aos serviços realizados sem possibilidade de perda de informações ou de impedimento de acesso causado por ferramentas não customizadas.

3.4. Serão oferecidos serviços estratégicos para ajudar no planejamento e na execução da estratégia de atendimento aos usuários, fazendo com que eles não fiquem em nenhuma hipótese sem o atendimento e acompanhamento de suas demandas.

3.5. O CRP-16/ES não possui técnicos especializados para suprir esta necessidade, o que obriga a instituição a uma contratação externa para implantação do serviço.

3.6. A contratação para execução dos serviços que são objeto deste Termo de Referência tem amparo nas normas e procedimentos contidos na Lei nº 14.133/2021; e demais normas e/ou dispositivos que regem a matéria.

3.7. A modernização dos meios de comunicação e a evolução tecnológica transformaram a maneira com que as instituições se comunicam com seus públicos prioritários.

3.8. No caso do CRP-16/ES, a divulgação de temas relevantes para profissionais, empresas, entidades registradas e instituições de ensino reforça a atuação do órgão, sua defesa das profissões da área tecnológica e seu diálogo permanente com a sociedade.

3.9. O Conselho Regional de Psicologia da 16ª Região (CRP-16/ES) é uma autarquia federal com o importante papel de fiscalizar o exercício regular da profissão de Psicologia, visando assegurar que apenas profissionais habilitados atuem na área. Sua missão é proteger a sociedade, inibindo práticas irregulares e garantindo que o serviço psicológico seja prestado com qualidade e dentro dos parâmetros éticos estabelecidos.

Com essa contratação, o CRP-16/ES pretende dar mais celeridade e maior qualidade aos procedimentos inerentes ao atendimento, não deixando nenhum contato sem atendimento e sendo possível atender às necessidades. Para isto, são fundamentais que o software atenda no mínimo:

✓Comunicação rápida e individualizada com os usuários do CRP-16/ES

✓Ampliação das mídias de comunicação para chats integrados com a formação de um banco de dados dos usuários;

✓Análise quantitativa: composição de relatórios e acompanhamento *on-line* da produtividade dos atendimentos realizados;

✓Análise qualitativa: disponibilidade de monitoração dos atendimentos realizados, para análise e identificação de aperfeiçoamento dos colaboradores ou ajustes de procedimentos;

✓Gravações de textos, imagens e áudio dos atendimentos realizados – avaliação da qualidade prestada no atendimento e segurança tanto do atendente quanto do usuário que está sendo atendido;

✓Tecnologia que possibilite a realização de **call back**: chamadas de atendimento fora do horário comercial que podem ser retornadas pelo CRP-16/ES em um momento posterior. Possibilidade de também haver retorno de chamadas que tiveram desistência do usuário, por demora no atendimento;

✓Pesquisa de satisfação: avaliação automatizada após atendimento de voz, ocasião em que o usuário poderá avaliar o atendimento recebido;

✓Integração com qualquer e-mail;

✓Integração através de API Oficial do WhatsApp;

✓Integração através de API Oficial do Instagram;

✓Integração através de API Oficial do Facebook;

✓Integração através de API Oficial do Telegram;

✓Integração através de API Oficial do Google-Business;

✓Integração com qualquer telefonia do tipo Voip;

✓Integração através de API com o sistema de atendimento profissional (SISTEMA CORPORATIVO);

✓Deverá fornecer chat próprio nativo com script em HTML para implantação e atendimento através de <https://crp16.org.br/>.

✓A contratação dos serviços será formalizada por meio de contrato de 12 meses, permitida a prorrogação até o limite de 48 (quarenta e oito) meses.

✓O serviço de suporte técnico especificado no item 6 (seis) da tabela 1 (Manutenção) deste termo, tem natureza de serviço contínuo e permitirá que o CRP-16/ES mantenha a qualidade dos serviços prestados aos profissionais por meio desta ferramenta.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Disponibilização de uma solução para comunicação utilizando a abordagem Omnichannel por meio de troca de mensagens instantâneas e integração das mais variadas mídias, considerando a necessidade de melhor gerenciar este canal de comunicação, possibilitando que inúmeros atendentes interajam com profissionais a partir de uma única plataforma e das mais variadas formas.

Não serão aceitas soluções baseadas ou derivadas de código aberto como Whaticket, Izing, Chatwoot entre outros.

A solução deverá prover acesso através de navegadores (Google Chrome, Edge, Firefox, Safari, Opera entre outros) e também deverá ser possível acessar por aplicativo próprio para Android e IOS.

Não serão aceitos acessos por aplicativos de terceiros ou derivados.

5. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. O objeto da presente contratação se dará conforme previsto no art. 75, II da Lei 14.133/2021.

5.2. O objeto do contrato será recebido conforme art. 140 da Lei nº 14.133/2021:

I - em se tratando de obras e serviços:

- a) provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;*
- b) definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais;*

§ 3º Os prazos e os métodos para a realização dos recebimentos provisório e definitivo serão definidos em regulamento ou no contrato.

5.3. Art. 75, § 3º As contratações de que tratam os incisos I e II do caput deste artigo serão preferencialmente precedidas de divulgação de aviso em sítio eletrônico oficial,

pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis, com a especificação do objeto pretendido e com a manifestação de interesse da Administração em obter propostas adicionais de eventuais interessados, devendo ser selecionada a proposta mais vantajosa, podendo endereçar propostas para o seguinte e-mail: juliana.goulart@crp-16.org.br.

5.4. MOTIVAÇÃO

5.3.1. Hoje um dos grandes problemas existentes no CRP-16/ES, são as dificuldades encontradas pelos usuários no atendimento pelo Conselho, uma vez que possuímos apenas três formas:

- Presencial;
- Telefone;
- E-mail;

5.3.2. O avanço da tecnologia atingiu todos os setores da sociedade e, nesse contexto, todos os setores da Administração Pública também vêm aprimorando sua estrutura e seus procedimentos a fim de agilizar o cumprimento de suas tarefas.

5.3.3. O atendimento ao público, usuário dos serviços oferecidos pelo CRP-16/ES, está cada vez mais integrado à tecnologia. Com essa visão, identificamos a necessidade de oferecer aos nossos colaboradores uma plataforma que possibilite diversas formas de interação, disponibilizando todos os recursos necessários para atender plenamente as necessidades dos usuários.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Prova de Conceito – POC

Será determinante para a contratação a Prova de Conceito.

”O que é PoC (Proof of Concept)”

“Podemos dizer que PoC será, em linhas gerais, o registro documentado de que o processo atenderá as necessidades do Conselho. Com esse procedimento, a equipe técnica conseguirá identificar e sanar erros, de maneira que as soluções tecnológicas que estão sendo analisadas entreguem os melhores resultados. A prova de conceito também permitirá que os técnicos da TI testem o software a ser utilizado. Eles fornecerão feedback para o aprimoramento da plataforma desejada, antes mesmo que essa seja implementada oficialmente. O POC avaliará até que ponto o produto está adequado às necessidades do CRP-16/ES. Seu objetivo será o de eliminar problemas na arquitetura para maximizar os ganhos do Conselho.”

Nesse caso, a prova de conceito aumentará as chances de sucesso. Afinal, elas

mostrarão como será a aplicação das soluções na prática. A empresa vencedora do certame deverá:

Marcar no máximo em 48 (quarenta e oito) horas após a definição, o início da demonstração;

Esta demonstração, obrigatoriamente deverá ser realizada nas dependências do CRP-16/ES, de forma **presencial**, com técnicos que possam responder a todos os questionamentos e estejam aptos a realizar todos os itens do termo de referência;

Todos os itens elencados neste Termo de Referência deverão ser contemplados, inclusive as integrações com o sistema corporativo do CRP-16/ES, através de API's.

6.2. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.2.1 Após o cumprimento da fase de POC (Prova de Conceito) que terá seu início em até 48 (quarenta e oito) horas após a definição da empresa ganhadora;

6.2.2 Após a POC e a contratação, a CONTRATADA terá até 20 (vinte) dias para cumprir a fase de IMPLANTAÇÃO de acordo com o quadro abaixo:

Descrição	Duração
1 - Customização da plataforma	03 dias úteis
2 - Validação de canal de envio de mensagens	02 dias úteis
3 - Testes do sistema	03 dias úteis
4 – Integrações dos canais de comunicação	05 dias úteis
5 – Treinamento	02 dias úteis
6 - Ajustes e melhorias	05 dias uteis
Total de dias compartilhados:	20 dias

Tabela 2 (dois) – Cronograma de Implantação

6.2.3 Todos os recursos do Sistema serão totalmente de ordem e competência da CONTRATADA;

6.2.4 O recebimento do produto dar-se-á em três etapas, envolvendo:

IMPLANTAÇÃO, TESTES e INTEGRAÇÃO, FINALIZAÇÃO COM O TREINAMENTO.

6.2.5 O recebimento definitivo ficará condicionado à observância de todas as cláusulas e condições fixadas em contrato, bem como ao atendimento de eventuais

substituições da solução, no todo ou em parte, entregue fora das especificações ou no qual venham a ser detectados defeitos, irregularidades ou imperfeições;

6.2.6 A aceitação dos serviços que compõem o objeto, no que forem cabíveis, como integrações entre os canais de comunicação, ficará condicionada à observância de todas as cláusulas e condições fixadas em contrato, bem como ao atendimento de eventuais correções ou modificações do objeto, no todo ou em parte, que tiverem sido entregues fora das especificações ou no qual venham a ser detectados defeitos, irregularidades ou imperfeições;

6.2.7 As decisões e providências que ultrapassem a competência do representante designado deverão ser solicitadas à CONTRATANTE, para a adoção das medidas pertinentes;

6.2.8 A fiscalização PELA CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE.

6.2.9 A parametrização dos serviços deve atender aos procedimentos da CONTRATANTE, que deverão ser fornecidos por ela, em tempo previamente definido, de modo a atendê-lo integralmente.

- Mídias para integração;
- Automação de atendimento;
- Integrações com sistemas corporativos;
- Cadastramentos;
- Horário de atendimento.

7. SERVIÇO DE TREINAMENTO

7.1.1 A CONTRATADA deverá prestar serviços de Treinamento aos funcionários da CONTRATANTE, conforme os conteúdos mínimos indicados a seguir, com o intuito de assegurar a transferência de conhecimento operacional do sistema para os colaboradores da CONTRATANTE.

7.1.2 Todos os treinamentos deverão ser ministrados de forma presencial, nas dependências da Contratante Rua Des. Ferreira Coelho, 330, Salas 512, Praia do Suá, Vitória – ES, CEP: 29052-210.

7.1.3 As despesas decorrentes do serviço de Treinamento (alocação de instrutores, confecção do material didático, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.4 A CONTRATADA deverá confeccionar e disponibilizar para a CONTRATANTE todo o material didático necessário ao treinamento dos USUÁRIOS do SISTEMA.

7.1.5 O material didático deverá ser fornecido em mídia digital (CD/DVD) ou de forma on-line, em formatos padrão de mercado (PDF, DOC, PPT ou HTML), no idioma português do Brasil.

7.1.6 A CONTRATADA deverá elaborar treinamento para autoestudo dos USUÁRIOS do SISTEMA, abrangendo os conceitos básicos deste (tais como: autenticação no SISTEMA, navegação e integração entre os processos) e roteiros de utilização do SISTEMA.

7.1.7 Os treinamentos a serem ministrados pela CONTRATADA deverão abranger os perfis de USUÁRIOS ADMINISTRADORES e de USUÁRIOS TÉCNICO-OPERACIONAIS da CONTRATANTE.

7.1.8 A carga horária para o treinamento será de no mínimo 8 (oito) horas.

7.1.9 O treinamento deverá ser para no mínimo 10 (dez) funcionários até o máximo de 30 (trinta) funcionários.

8. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

8.1 A CONTRATADA garantirá, durante toda a vigência do contrato, o fornecimento dos serviços de Manutenção e Suporte, que será composto pelas atividades de Suporte Técnico, Manutenção Corretiva e Atualização de Software.

8.2 A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço de Manutenção e Suporte após a emissão, pela CONTRATANTE, do Termo de Recebimento Definitivo do serviço de implantação da solução.

8.3 O serviço de Manutenção e Suporte deverá ser executado pela CONTRATADA até o término do contrato.

8.4 Manutenção corretiva:

○ A CONTRATADA, deverá OBRIGATORIAMENTE, possuir uma ferramenta WEB para registros de problemas identificados pela CONTRATANTE no uso da ferramenta, ou qualquer incidente que necessite de intervenção da CONTRATADA;

- A CONTRATADA, deverá disponibilizar além da ferramenta WEB para registro de chamados pela CONTRATANTE, um telefone para atendimento imediato e e-mail, onde a CONTRATANTE possa registrar o problema identificado;
- A CONTRATADA deverá elaborar e disponibilizar correções para eventuais problemas (bugs) encontrados na FERRAMENTA, mesmo que tais problemas ocorram apenas no ambiente do CRP/16;
- A CONTRATADA ficará obrigada a fornecer todas e quaisquer CORREÇÕES pertinentes ao SISTEMA, assim que tornadas disponíveis.
- As atividades relacionadas à Manutenção Corretiva deverão ser realizadas em regime 8x5 (oito horas por dia, de segunda-feira a sexta-feira).

8.5 Atualização de Sistema:

- Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a fornecer todas e quaisquer ATUALIZAÇÕES pertinentes ao SISTEMA, assim que tornadas disponíveis, englobando, inclusive, versões não sucessivas, caso a disponibilização de tais versões ocorra durante o período de vigência do contrato.
- A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE as novas versões da ferramenta, com a descrição de todas as modificações implementadas. Deverá ser encaminhado também todo o material necessário à atualização e autorizações de uso.
- A CONTRATADA deverá atualizar os manuais componentes da ferramenta sempre que necessário em decorrência da disponibilização de nova versão, sem custo adicional para a CONTRATANTE, podendo, caso tais atualizações não sejam muito extensas, enviar apenas as folhas que as contiverem, para encarte nos manuais.
- É fundamental que a empresa vencedora do certame, possua escritório de representação, com técnicos especializados no estado do Espírito Santo.
- Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá implementar uma alteração no atendimento sem comunicação prévia ao **CRP-16/ES**.
- Todas as atualizações ou alterações precisarão garantir a continuidade do atendimento sem nenhum prejuízo para a CONTRATANTE.

9. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

O objeto a ser contratado apresenta características de padronização comercial no mercado, sendo encontrados vários produtos de diversos prestadores de serviços diferentes. Trata-se, portanto, de um bem ou serviço comum nos termos do parágrafo

único do artigo 1º da Lei 10.520, de 2002.

10. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DO OBJETO

10.1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO

10.1.1 Estar totalmente adequada à abordagem Omnichannel;

10.1.2 Fazer uso de **chatbot**;

10.1.3 Permitir no mínimo 30 posições simultâneas de atendimento, capazes de receber e enviar mensagens. Havendo necessidade de ampliação de posições de atendimento, a Empresa deverá providenciar, sem custo adicional, todas as configurações e ajustes necessários;

10.1.4 Deve possuir formas de ampliação das posições simultâneas de atendimento.;

10.1.5 Deve possuir ferramenta que permita a criação de texto personalizado para respostas automáticas.

10.1.6 Deve permitir a criação de menus de atendimento para quantos níveis e opções de menu forem necessários;

10.1.7 Deve permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

10.1.8 Deve permitir capturar dado como número de telefone, horário de atendimento e histórico de atendimentos pela ferramenta;

10.1.9 Deve permitir o envio de links de arquivos, imagens e vídeos de forma automática, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;

10.1.10 Deve permitir gerenciamento de tagueamento (*Tags são códigos (ou scripts) que são adicionados a uma página de um site com o objetivo de ajudar a monitorar dados.*) dos atendimentos (identificação, cadastro e rastreamento);

10.1.11 Deve permitir uso de figuras (conhecido como emoji);

10.1.12 Deve possibilitar a configuração de níveis de usuários;

10.1.13 Deve possibilitar o recebimento de áudio e imagens;

10.1.14 Deve possibilitar a configuração de habilitar ou desabilitar notificações de novas mensagens diretamente no navegador;

10.1.15 Deve permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;

10.1.16 Deve permitir opt-in/opt-out; onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;

10.1.17 Deve permitir integração com sistemas internos para migração de bases de dados, através de APIs;

10.1.18 A plataforma deve ser em “nuvem” com acesso seguro HTTPS, servidores escalonáveis, serviço com uptime de 99%, servidores alocados em território nacional, tráfego de banda ilimitado, no modelo SaaS;

10.1.19 É fundamental que a ferramenta não possua limitação de quantidade de mensagens enviadas ou recebidas;

10.1.20 Deve permitir o envio de mensagens em massa para lista de contatos, com no mínimo a cada 2 segundos, possibilitando o ajuste de tempo;

10.1.21 Deve permitir a integração com sistema de terceiros para automação de processos;

10.1.22 Deve permitir o envio e recebimento de documento ou arquivos;

10.1.23 Deve permitir que o gestor possa monitorar os atendimentos com as seguintes opções:

✓Agentes e seus respectivos atendimentos;

✓Intervir no atendimento, possibilitando enviar mensagens diretamente da interface e monitoramento;

✓Transferir atendimento;

✓Finalizar o atendimento;

✓Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;

✓Painel teleprompter de atendimento (tela de visualização do gestor);

✓Status dos atendimentos com disponibilização através de relatórios contendo gráficos individuais e consolidados;

✓Base de conhecimento 100% em português;

✓Integração com e-mail;

✓Integração com telefonia;

- ✓Catálogo de serviços;
- ✓Apontamento de horas;
- ✓Lançamento de despesas;
- ✓Agenda;
- ✓Chamados internos;
- ✓Relacionamento entre chamados;
- ✓Fluxo de aprovação;
- ✓Implantação dedicada;
- ✓Suporte técnico em português (por telefone, email e chat);

10.1.24 Deve permitir visualizar todos os agentes logados disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.

10.1.25 Deve possuir relatórios no mínimo de:

- ✓Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
- ✓Do total global por mensagens e atendimentos;
- ✓Do total por canais, grupo de agentes (campanhas), mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
- ✓Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
- ✓Exportáveis;
- ✓Com gráficos de novos X retorno;
- ✓Por picos de horário.

10.1.26 Deve permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:

- ✓Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- ✓Realizar atendimentos em única tela;
- ✓Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- ✓Visualizar mensagens pré-definidas;
- ✓Permitir ao agente usar codinome, mas acesso direto, e permitir que o cliente não necessite passar por menu para ser atendido;
- ✓Enviar emoji;
- ✓Transferir atendimento para outro agente;

- ✓Anexar arquivos, imagens e vídeos;
- ✓Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
- ✓Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento;
- ✓Visualizar histórico;
- ✓Possibilitar ocultar número;
- ✓Permitir acesso a banco de imagens;
- ✓Ter a possibilidade de reiniciar um atendimento após horário de encerramento;
- ✓Envio de script.

10.1.27 Deve permitir o envio de mensagens com finalidade de confirmar determinados questionamentos onde serão apresentados relatórios com números de envios realizados, recebidos, confirmações positivas e confirmações negativas.

10.1.28 Deve permitir o envio de mensagens com finalidade de pesquisar a satisfação pelo serviço prestado ao usuário, onde o mesmo irá interagir em um menu dinâmico, com possibilidade de cadastramento de múltiplas perguntas de avaliações.

10.1.29 Deve permitir integração com as mais variadas mídias utilizadas pelo CRP-16/ES;

10.1.30 Deve possuir integração oficial através de API com as seguintes plataformas:

- ✓WhatsApp;
- ✓Instagram;
- ✓Telegram;
- ✓Google-Business;
- ✓Facebook;
- ✓Site;

10.1.31 É fundamental que a ferramenta possua integração com qualquer telefonia do tipo Voip;

10.1.32 Deve ter a possibilidade de diversos níveis de confirmação sem interferência humana.

11. NÚMERO DE MENSAGENS (CONVERSAS) DIÁRIAS

11.1 Está previsto neste termo de referência a quantidade de 500 (quinhentas) conversas diárias compartilhadas entre os 30 (trinta) atendentes.

11.2 Este valor por conversa, que ultrapassar o limite de 15.000 (quinze mil) mensal, deverá estar presente na proposta do fornecedor.

12. REQUISITOS DE SEGURANÇA:

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

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

12.3 A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades relacionadas à contratação e no decorrer do contrato.

12.4 A CONTRATADA deverá apresentar uma alternativa de contingenciamento para adoção de sistema em substituição a plataforma de envio de mensagens, caso haja falha ou restrição do serviço nos serviços em utilização. O contingenciamento deverá considerar a migração dos dados armazenados, objetivando a segurança dos dados e a migração dos cadastros;

12.5 A CONTRATADA deverá seguir todas as cláusulas relacionadas à LGPD;

12.6 A CONTRATADA deverá realizar Backup diariamente, e fornecer cópia a qualquer tempo, mediante solicitação da CONTRATANTE.

13. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS.

13.1 Os manuais e documentações disponibilizados deverão ser escritos no idioma português.

13.2 Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira respeitável e usar linguagem respeitosa e formal no trato com os funcionários do órgão, com os responsáveis pela gestão do contrato e com os dirigentes da CONTRATANTE;

13.3 Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

13.4 As obrigações da Contratada e do Contratante estão previstas neste Termo de Referência.

14. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

A CONTRATADA deverá possuir metodologias, baseadas e alinhadas com as melhores práticas do mercado tais como ITILv4, COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology 5*) e de Gerenciamento de Projetos baseado no PMI (*Project Management Institute*), para gerenciar de maneira eficiente os serviços prestados, executando-os de maneira otimizada e eficaz;

14.1 A metodologia (ou o conjunto delas) a ser aplicada, deverá prover as melhores práticas para gerir todo o ciclo de operações dos serviços de TI, objetivando cumprir metas de níveis de serviços fixadas no Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE), que será estabelecido durante o contrato e devidamente detalhadas nas Tabelas 3 (três) e 4 (quatro) abaixo;

14.2 O não atendimento das metas previstas, após avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos, acarretará glosas na Nota Fiscal, de acordo com tabela 3 (três), e poderá ensejar rescisão contratual;

14.3 A partir do término da Fase de Transição, serão aplicados plenamente os critérios previstos, devendo a CONTRATADA alcançar de maneira plena as metas estabelecidas;

14.4 A CONTRATADA deverá atender e solucionar os chamados dentro dos prazos na Tabela 3 (três) a seguir - os níveis de severidade estão descritos na Tabela 5 (cinco):

14.5 Os níveis de serviços serão exigidos, auditados e glosados conforme os seguintes parâmetros:

PRAZOS E NMSE				
Tipo	Serviços Aplicáveis	Severidade	Do 2º ao 3º Mês	Do 4º Mês em Diante
Chamados do tipo Incidentes e Requisições	Todos os níveis	Alta	3 horas úteis	2 horas úteis
		Média	9 horas úteis	6 horas úteis
		Baixa	15 horas úteis	10 horas úteis
Chamados do tipo Incidentes e Requisições	Todos os níveis para usuários VIP (Gerentes ou Supervisores)	Alta	1,5 hora útil	1 hora útil

Tabela 3 (três) – Níveis de Serviço

Nº	Indicador	Descrição	Meta	Glosa
1	Disponibilidade de atendimento	Percentual de disponibilidade dos canais de abertura e acompanhamento de chamados (telefônico, email, portal de abertura na internet).	100%	5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, mais 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia ou fração de dia corrido para cada canal não disponível.
2	Reabertura de chamados	Percentual mensal de reabertura de chamados após o seu encerramento.	<= 5%	5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, mais 0,5% (cinco décimos por cento) do valor mensal do contrato para cada chamado que tenha extrapolado o limite da meta.
3	Número do chamado informado ao usuário	Percentual de chamados cujo número foi informado ao usuário ao final do atendimento telefônico, ou em até 15 minutos, se por outro meio.	100%	0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato por ocorrência de chamado não informado.
4	Chamados de severidade ALTA atendidos no prazo definido	Percentual de chamados de severidade ALTA resolvidos dentro do NMSE estabelecido.	>= 95%	5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato quando não atendida a meta.
			100%	0,5% (cinco décimos por cento) do valor mensal do contrato, por dia ou fração de dia corrido, por ocorrência, até 2 (duas) vezes o prazo máximo de atendimento do chamado.
5	Chamados de severidade MÉDIA atendidos no prazo definido	Percentual de chamados de severidade MÉDIA resolvidos dentro do NMSE estabelecido.	>= 95%	5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato quando não atendida a meta.
			100%	0,5% (cinco décimos por cento) do valor mensal do contrato, por dia ou fração de dia corrido, por ocorrência, até 2 (duas) vezes o prazo máximo de atendimento do chamado.
6	Chamados de severidade BAIXA atendidos no prazo definido	Percentual de chamados de severidade BAIXA resolvidos dentro do NMSE estabelecido.	>= 95%	5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato quando não atendida a meta.
			100%	0,5% (cinco décimos por cento) do valor mensal do contrato, por dia ou fração de dia corrido, por ocorrência, até 2 (duas) vezes o prazo máximo de atendimento do chamado.
7	Chamados com atraso superior a 2 (duas) vezes o prazo máximo de atendimento	Quantitativo de chamados não atendidos com prazo superior a 2 (duas) vezes o prazo máximo estipulado para a categoria e severidade.	0	5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato por ocorrência, até o limite de 30 (trinta) dias úteis, quando pode vir a ser configurada inexecução parcial do contrato.
8	Cumprimento de plano de ação	Cumprimento integral de plano de ação definido pelo Conselho visando a regularização dos serviços contratados	100%	5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato por plano de ação descumprido, até o limite de 15 (quinze) dias úteis. Após aplicação de multa compensatória e demais sanções contratuais previstas.

Tabela 4 (quatro)

14.5.1 As horas informadas na tabela acima são horas úteis no atendimento;

14.5.1.1 Um chamado é registrado quando a solicitação de um usuário é cadastrada no sistema da contratada. Esse registro pode ser feito pelo próprio usuário ou imediatamente pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico, quando a solicitação for realizada via e-mail, telefone ou presencialmente;

14.5.1.2 O prazo para a solução final será considerado como o intervalo desde o momento em que o chamado foi registrado até a solução final do problema, descontando o tempo de espera do atendimento da garantia ou impossibilidade de atendimento por parte do usuário;

14.5.1.3 As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

14.5.1.4 O valor da glosa, na nota fiscal, não poderá ultrapassar 40% do valor mensal do contrato;

14.5.1.5 Caso as glosas de nota fiscal atingirem o percentual máximo em 3 (três) meses, subsequentes ou não, em um ano, o CONTRATANTE avaliará a necessidade de rescisão contratual;

14.5.2 A Tabela 05 (cinco) apresenta uma descrição dos níveis de severidade a serem solucionados pela CONTRATADA para priorizar o atendimento aos usuários:

Prioridades	Definição
Alta	Incidentes que paralitem e impossibilitem o trabalho de um grupo de usuários ou de um único usuário VIP, ou ainda que causem impacto significativo no serviço de atendimento.
Média	Incidentes que dificultem o trabalho de um usuário ou utilização do serviço atendimento, mas que não causam impacto significativo.
Baixa	Incidente que não dificulte o usuário a realizar a atividade desejada, não prejudique a utilização de um serviço, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas relacionadas ao trabalho do usuário ou do serviço do CONTRATANTE e para problemas que requeiram conhecimento de especialista e que não se enquadre nos itens anteriores por não serem considerados rotineiros.

Tabela 5 (cinco) – Níveis de severidade

14.5.3 Todos os técnicos da CONTRATADA, responsáveis pelos atendimentos, deverão ser informados e possuir pleno conhecimento sobre os níveis de NMSE, o organograma funcional, projetos mais urgentes, prioridades no atendimento, áreas mais sensíveis e períodos mais críticos do CRP-16/ES;

14.5.4 A todos os chamados serão atribuídos graus de severidade que determinarão a prioridade e o tempo de resposta esperado, conforme Nível de Serviço (NMSE) exposto neste item. Desta forma, o atendimento deverá ser feito observando-se o NMSE estabelecido, o que garantirá a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários;

14.5.5 Todas as medições referentes ao cumprimento do NMSE e metas serão realizadas diariamente pela CONTRATADA e analisadas semanalmente pelo CONTRATANTE e CONTRATADA, estabelecendo-se um método iterativo de gestão PDCA - Plan, Do, Check, Act (Planejar, Executar, Verificar e Ajustar).

14.5.6 Este método terá como objetivo uma ação conjunta entre o CRP-16/ES e a CONTRATADA no intuito de otimizar processos, equilibrar os custos e recursos e, principalmente, permitir uma melhor reação a mudanças de necessidades internas. Como resultado obtém-se um valor de contrato/serviço mais adequado a cada instante vivido pelo CRP-16/ES e uma maior sinergia na parceria.

14.5.7 Deverá ser prestado atendimento diferenciado para usuários ou chamados identificados como VIP.

14.5.7.1 Os usuários VIPs possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do atendimento.

14.5.7.2 A lista de usuários VIPs será definida pelo CONTRATANTE, a qual informará à CONTRATADA sobre qualquer alteração em seus integrantes.

15. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

15.1 Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas neste Termo de Referência, promovendo sua substituição quando necessário.

16. LOCAL DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

16.1 Sede do Conselho Regional de Psicologia da 16ª Região – Espírito Santo, localizado à Rua Desembargador Ferreira Coelho, nº 330, Salas 512, Praia do Suá, Vitória/ES, CEP: 29052-210.

17. ORÇAMENTO E VALOR ESTIMADO

17.1 Os orçamentos ficarão a cargo dos setor de Compras e Licitações.

18. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da rubrica 6.2.2.1.1.01.04.04.005-Serviços de Informática do orçamento do CRP-16/ES para o exercício de 2024.

19. DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório em nenhum dos itens.

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Serviço de comunicação por meio troca de mensagens instâneas (Whatsapp)
2	Instalação e implantação
3	Integração por API oficial do Whatsapp (META)
4	Licença por usuário
5	Treinamento
6	Suporte e manutenção

20. FISCALIZAÇÃO

A Gerência Administrativa e Financeira ficará a cargo da fiscalização deste termo de referência, sendo definido no momento oportuno o nome do servidor.

✓Fica determinado que o responsável pela verificação das condições do serviço no ato da entrega seja o Fiscal do presente Termo de referência;

✓A aceitação do material será certificada pelo servidor designado, mediante atesto na nota fiscal, sendo esta condição indispensável para o pagamento;

✓A fiscalização exercida pelo **CRP-16/ES NÃO EXIME** em nada a responsabilidade da empresa contratada das exigências citadas.

21. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

21.1 Fica responsável para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto constante neste Termo, servidor pertencente ao quadro de colaboradores;

21.2 O(a) fiscal ora designado (a), ou em sua ausência, o seu substituto, deverá:

a) Zelar pelo fiel cumprimento do contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências à sua execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou dos defeitos observados, e, submetendo aos seus superiores, em tempo hábil, as decisões e as providências que ultrapassarem a sua competência, nos termos da lei;

b) Avaliar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, em periodicidade adequada ao objeto do contrato, e durante o seu período de validade, eventualmente, propor à autoridade superior a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas;

c) Atestar, formalmente, nos autos dos processos, as notas fiscais relativas ao objeto efetivamente entregue, antes do encaminhamento à Gerência Financeira para pagamento.

21.3 Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados.

21.4 Compete ao CONTRATANTE monitorar os seguintes indicadores para avaliar os serviços prestados pela CONTRATADA:

- i. Nível mínimo de Serviço de acordo com a tabela 4;
- ii. Quantidade de chamados resolvidos no 2º nível;
- iii. Relatório mensal de acordo com a tabela 3;
- iv. ISM das pesquisas realizadas de acordo com tabela 4.

21.5 A fiscalização e acompanhamento da implantação das soluções adquiridas serão de responsabilidade da equipe de Tecnologia da Informação, juntamente com a gerente administrativa e financeira do CRP-16/ES, sendo responsável pela avaliação dos níveis mínimos e continuidade/escalabilidade ininterrupta dos mesmos, assim como quaisquer atividades relacionadas com a operação da Solução.

22. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

22.1 Os pagamentos do serviço serão anuais, cabendo à CONTRATADA fornecer ao CONTRATANTE a Nota Fiscal, sem emendas ou rasuras, os documentos de regularidade fiscal exigidos conforme **LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021**, assim como o relatório de adimplemento de encargos, que depois de conferidos e visados.

22.2 Os pagamentos dos serviços de instalação e treinamento serão efetuados após a conclusão e o aceite dos mesmos em até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do devido atesto no documento fiscal, por parte do fiscal responsável pelo acompanhamento da execução do Contrato, seguindo os critérios estabelecidos no item anterior;

22.3 O valor relativo aos pagamentos será resultado das apurações realizadas através do Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMSE, podendo ser glosado conforme descrito no item 6 da tabela 4.

22.4 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

22.5 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;

22.6 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, conforme **LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021**.

22.6.1 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

22.7 O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

22.7.1 O prazo de validade;

22.7.2 A data da emissão;

22.7.3 Os dados do contrato e do órgão contratante;

22.7.4 O período de prestação dos serviços;

22.7.5 O valor a pagar; e

22.7.6 Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

22.8 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada 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 a Contratante;

22.9 Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

22.9.1 Não produziu os resultados acordados;

22.9.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

22.9.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

22.10 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

22.11 Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

22.12 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, 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 da contratante.

22.13 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

22.14 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, 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.

22.15 Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

22.16 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

22.16.1 Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

22.17 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

22.18 É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

22.19 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplimento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

(6 / 100)

I = 0,00016438

I = (TX)

I =

TX = Percentual da taxa anual = 6%

23. REAJUSTE

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

23.1.1 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados, referente ao item 1 (fornecimento de uso do software) poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice INPC da Fundação Getúlio Vargas, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

23.1.2 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

23.1.3 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

23.2 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

23.3 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

23.3.1 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.

23.3.2 O reajuste será realizado por apostilamento.

24. ESTIMATIVA DE PREÇOS

23.4 O custo total da contratação terá como base os orçamentos e o mapa comparativo, constante das solicitações a empresas fornecedoras e pesquisas do painel de preço, utilizando a tabela abaixo.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MÍNIMA	VALOR TOTAL	VALOR EXCEDENTE POR CONVERSA
1	Serviço de comunicação por meio de troca de mensagens instantâneas (WhatsApp)	Mensagens diária - Conversas diárias	500		
2	Instalação e implantação	Serviço	1		
2	Integrações por API oficial do WhatsApp (Meta)	Serviço	1		
3	Licença de Usuário de atendimento	Unidade	15		
4	Treinamento	Serviço	1		
5	Manutenção e Suporte	Serviço	1		

25. DO SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

25.1 A CONTRATADA deverá:

25.1.1 Credenciar junto ao CONTRATANTE, os profissionais que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;

25.1.2 Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, obrigando-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais" quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, etc., utilizando-os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. O descumprimento deste subitem implicará em sanções administrativas judiciais contra a CONTRATADA, previstas no contrato e na legislação vigente;

25.1.3 Não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE aos quais tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores, sejam retirados das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontrem notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros;

25.1.4 Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança vigentes no âmbito do CRP-16/ES;

25.1.5 Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;

25.1.6 Comunicar com antecedência mínima de 03 (três) dias ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

25.1.7 A CONTRATADA deverá seguir as normas de condições de Confidencialidade constantes no Termo de Confidencialidade que será celebrado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, conforme ANEXO A ou termo constante da Política de Segurança da Informação do CRP-16/ES.

26. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

26.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, II, da Lei n.º 14.133/2021. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis); e
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)
- d) Caso a empresa não seja cadastrada no SICAF, deve-se possuir todas as certidões negativas válidas.

26.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.426, de 1662, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

26.3. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

26.4. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

26.5. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

26.6. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do fornecedor será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

26.7. É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

26.8. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

26.9. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

26.10. Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os seguintes requisitos de habilitação:

26.11. Habilitação Jurídica:

26.11.1. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

26.12. Habilitações fiscal, social e trabalhista:

26.13. prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

26.14. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

26.15. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

26.16. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1963.

26.17. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal ou distrital, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

26.18. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

26.19. prova de regularidade com a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

26.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais ou distritais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de certidão ou declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou por meio de outro documento equivalente, na forma da respectiva legislação de regência.

Vitória/ES, 25 de outubro de 2024

Juliana Goulart de Moraes
Analista de Compras e Licitações

**AUTORIZO A AQUISIÇÃO COM FULCRO NO ART. 75, II,
DA LEI 14.133/2021, DISPENSA DE LICITAÇÃO.**

ENCAMINHE-SE À ÁREA DE COMPRAS PARA AS
PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

Vitória/ES, 25 de outubro de 2024

Thiago Pereira Machado
Conselheiro Presidente
CRP-16/ES