



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

Avenida Coronel Teixeira, 7995 - Bairro Nova Esperança - CEP 69037-473 - Manaus - AM - [www.mpam.mp.br](http://www.mpam.mp.br)

### TERMO DE REFERÊNCIA Nº 8.2024.DRH.1403293.2024.013573

#### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE AUTOATENDIMENTO WHATSAPP MULTIUSUÁRIOS À DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS DESTA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA.

#### DADOS DA INSTITUIÇÃO

ÓRGÃO / ENTIDADE PROPONENTE:

Ministério Público do Estado do Amazonas – Procuradoria-Geral de Justiça C.N.P.J.: 04.153.748/0001-85

ENDEREÇO: Av. Coronel Teixeira, 7995, Nova Esperança, Manaus, AM

CIDADE: Manaus U.F: AM CEP: 69.037-473.

DDD/FONE: (0XX92) 3655-0500 / DDD/FAX: (0XX92) 3655-0735

#### JUSTIFICATIVA DA PROPOSIÇÃO

O serviço solicitado se faz necessário para dar maior efetividade ao uso canal de atendimento WhatsApp, mediante ampliação dos recursos disponibilizados pelo API Business, já em uso na DRH;

#### PRAZOS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O prazo da prestação de serviços objeto deste Termo de Referência deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato.

#### DETALHAMENTO DO OBJETO

Contratação de solução web de atendimento online, mediante uso da plataforma 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.

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

A empresa contratada deverá oferecer integração oficial com principais canais de mensageria, a saber:

- WhatsApp Business Solution - [https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/?lang=pt\\_pt](https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/?lang=pt_pt)
- Facebook Messenger - <https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy>
- Google Business Messenger - <https://developers.google.com/business-communications/business-messages/partners?authuser=0>
- Google RCS RBM - <https://jibe.google.com/partners/messaging-partners/>
- Google Assistant - <https://developers.google.com/assistant/agencies>
- Apple Business Chat - <https://register.apple.com/business-chat>
- Amazon Alexa - <https://developer.amazon.com/pt-BR/alexa/agencies-and-tools>

Automação de conversas e disparo de mensagens ativas.

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.

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

A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciados por atendentes da DRH/PGJ-AM, com envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo (documento, imagem/vídeo).

A solução deve estar capacitada para o atendimento mínimo de 1500 clientes/usuários, com oferta de 40 mil mensagens (enviadas/recebidas), de forma a atender a demanda de serviço da DRH/PGJ-AM com previsibilidade de custo mensal que viabilize a contratação.

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.

A solução deverá:

- a) Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 20 (vinte) 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.

A ferramenta deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com dados sobre 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).

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 CONTRATANTE quando necessário.

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 da DRH/PGJ-AM e encaminhamento dos atendimentos de acordo com as políticas e diretrizes definidas pelo CONTRATANTE.

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

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

## **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A CONTRATADA compromete-se a atender as obrigações previstas neste Termo de Referência/Contrato, observando estritamente as especificações indicadas, bem como:

- Disponibilizar a Plataforma da CONTRATADA e eventuais atualizações, em ambiente próprio (hosting da CONTRATADA) de forma que o CONTRATANTE possa fazer uso em conformidade com os termos aqui previstos;
- Fornecer as ferramentas necessárias para que o CONTRATANTE crie, desenvolva e/ou integre o respectivo Contato Inteligente, utilizando a equipe própria do CONTRATANTE e/ou de terceiros, para que possa se comunicar com o Usuário Final também por meio dos Canais de Mensagem, caso seja a sua escolha;
- Garantir que nenhuma mensagem de texto seja enviada em nome do CONTRATANTE, sem que tenha sido proveniente do próprio CONTRATANTE, zelando pela proteção e privacidade de dados do CONTRATANTE e seus Usuários Finais, nos termos da LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Não transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações vinculados ao presente Termo de Referência.

Levar ao conhecimento da CONTRATANTE qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, e comunicar todo tipo de acidente que eventualmente venha a ocorrer.

Responder pela idoneidade moral e técnica dos seus empregados, sendo única, integral e exclusivamente responsável, em qualquer caso, por todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza, causados, direta ou indiretamente, à CONTRATANTE ou a terceiros, provenientes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, quaisquer que tenham sido as medidas preventivas adotadas, respondendo por si e seus procuradores.

Responsabilizar-se por todos os encargos e obrigações concernentes às legislações sociais, trabalhistas, tributárias, fiscais, comerciais, securitárias e previdenciárias que resultem ou venham resultar da execução dos serviços, e, em suma, todos os gastos e encargos com material e mão de obra necessários à completa realização dos serviços.

Responder por perdas e danos que vierem a sofrer, a CONTRATANTE ou terceiros, motivada pela sua ação ou omissão, independente de outras cominações pactuadas neste Termo de Referência, ou pela legislação a que estiver sujeita, garantidos o contraditório e a ampla defesa, nos termos e aplicações da lei.

Manter as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando os documentos que comprovem o cumprimento da legislação em vigor quanto às obrigações assumidas, especialmente, encargos sociais, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.

Na falta dos registros ou documentações, ou, ainda, constatada a irregularidade, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios, e feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo das multas editalícias e contratuais, bem como das demais cominações legais.

A presente contratação deverá atender, no que couber, aos dispositivos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e às demais legislações pertinentes.

## **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Designar, e informar à CONTRATADA, o fiscal do contrato e seu substituto, mantendo tais dados atualizados.

Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante o prazo de vigência deste Contrato.

Efetuar regularmente o pagamento da CONTRATADA, dentro dos critérios estabelecidos neste Termo de Referência, quanto aos serviços devidamente realizados, após o atesto da fatura/nota fiscal pela fiscalização do contrato.

Anotar em registro próprio e notificar a CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção e exigindo as medidas reparadoras devidas.

Manter com a CONTRATADA, relacionamento mútuo de respeito à legislação e normas regulamentadoras referentes à prestação dos serviços objetos deste Termo.

## **DO PAGAMENTO**

Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá encaminhar à Procuradoria-Geral de Justiça os seguintes documentos:

- a) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da empresa, ou outra equivalente, na forma da lei.
- b) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).
- c) Requerimento solicitando o pagamento, em duas vias.
- d) Faturas / Notas Fiscais devidamente atestadas pelo fiscal do contrato.
- e) Recibo em duas vias.
- f) Taxa de Expediente Estadual paga (Documento de Arrecadação – DAR), emitido pela Secretaria de Fazenda.

Caso não esteja cadastrada junto ao Sistema de Administração Financeira e Contabilidade – Cadastramento de Credores da Secretaria da Fazenda do Estado do Amazonas (SEFAZ-AM), a CONTRATADA obriga-se a efetuar o referido cadastramento, no prazo de 05 (cinco) dias corridos a contar da homologação, para fins de emissão de Nota de Empenho.

Com relação ao Cadastro de credores, a empresa deve providenciar:

- Carta solicitando o cadastramento;
- Comprovante de inscrição e de situação cadastral emitido pela Receita Federal do Brasil;
- Cópia legível de domicílio bancário (p.ex. extrato, cópia reprográfica de cartão bancário etc.).
- Comprovante de endereço.

Os documentos deverão ser enviados para:

SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO AMAZONAS – SEFAZ-AM  
 AV. ANDRÉ ARAÚJO, 150, ALEIXO – CEP 69069-000  
 SETOR DE CADASTRO

Não será emitida Nota de Empenho à CONTRATADA enquanto não realizado o referido cadastramento.

Qualquer atraso ocorrido na apresentação da nota fiscal/fatura, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação da CONTRATANTE.

Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência.

### DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

Para fins de julgamento das propostas, será adotado o critério da mais vantajosa, conforme especificações do serviço objeto deste certame.

### DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE:

Declaramos que este Termo de Referência está de acordo com a Lei nº 14.133/2021 e alterações.

<b>SOLICITAÇÃO/ ELABORAÇÃO</b>
Manaus – AM, / /2024
<b>Artur Miranda Magno de Araújo</b> Chefe da Divisão de Recursos Humanos (assinado eletronicamente)

### APROVAÇÃO

Solicitamos aprovação.	Despacho de Aprovação. ( ) Aprovado ( ) Não aprovado
<b>Frederico Jorge de Moura Abraham</b> Diretor-Geral	<b>Lílian Maria Pires Stone</b> Subprocuradora-Geral de Justiça para Assuntos Administrativos



Documento assinado eletronicamente por **Artur Miranda Magno De Araújo, Chefe da Divisão de Recursos Humanos - DRH**, em 19/08/2024, às 10:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link [http://sei.mpam.mp.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mpam.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1403293** e o código CRC **AD878297**.