



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

Avenida Coronel Teixeira, 7995 - Bairro Nova Esperança - CEP 69037-473 - Manaus - AM - www.mpam.mp.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 5.2024.DRH.1349492.2024.013573

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; 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, com envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo.

O número de atendimentos, atendentes e contatos serão ilimitados, não havendo franquia ou cobrança adicional por qualquer motivo.

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:

- Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 20 (vinte) usuários simultaneamente;
- 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;
- 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 do CRC 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 desenvolver todas as obrigações previstas neste Termo de Referência, observando estritamente as especificações indicadas.

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

Enviar os atos para publicação em texto digitado e corrigido, informando no ato de envio as datas e o número de vezes em que deverá ocorrer a publicação.

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:

- a) Carta solicitando o cadastramento;
- b) Comprovante de inscrição e de situação cadastral emitido pela Receita Federal do Brasil;
- c) Cópia legível de domicílio bancário (p.ex. extrato, cópia reprográfica de cartão bancário etc.).
- d) 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 de menor preço do Centímetro / Coluna.

PLANO DE APLICAÇÃO

Programa/ Ação (funcional programática)	Fonte	Elementos de Despesa	Valor Estimado

DECLARAÇÃO DO SOLICITANTE:

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

SOLICITAÇÃO/ ELABORAÇÃO

Manaus – AM, / /2024

Bruno Pinho da Silva
Chefe da Divisão de Recursos Humanos

APROVAÇÃO

Solicitamos aprovação.

Manaus – AM, / / 2024

Frederico
Jorge de Moura Abraham
Diretor-Geral

Despacho de Aprovação.
() Aprovado () Não aprovado

Manaus – AM, / / 2024

Lílian
Maria Pires Stone
Subprocuradora-Geral de Justiça para
Assuntos Administrativos



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Pinho da Silva, Chefe da Divisão de Recursos Humanos - DRH**, em 12/06/2024, às 12:04, 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 informando o código verificador **1349492** e o código CRC **F46E6B4E**.