



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

ANEXO I

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Torna-se público que o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia da Paraíba, realizará a contratação de empresa especializada para o fornecimento de sistema específico para gestão de atendimento automatizado e omnichannel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 05 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.500 janelas de atendimento mensais, Levantamento de requisitos para padronização e integração com API do SITAC, Configuração do bot e do fluxo de atendimento, teste de funcionamento , validação implantação e monitoramento e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB e suporte.

INFORMAÇÕES BÁSICAS

Número do processo: 1223869/2025

1. INTRODUÇÃO

Constitui o objeto deste Estudo Técnico Preliminar, a Constituição de dispensa de licitação, Art. 75, II da lei 14.133/2021 para contratar empresa especializada para o fornecimento de sistema específico para gestão de atendimento automatizado e omnichannel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 05 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.500 janelas de atendimento mensais, Levantamento de requisitos para padronização e integração com API do SITAC, Configuração do bot e do fluxo de atendimento, teste de funcionamento , validação implantação e monitoramento e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB e suporte.

2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 Considerando a necessidade de manter um atendimento ao público proativo e de qualidade por meio de sistema omnichannel para concentração de recebimento de mensagens oriundas e plataformas de mídias sociais.

2.2 Considerando que o sistema omnichannel, utilizado atualmente, está com contrato a expirado e que na próxima contratação está previsto a utilização de 2500 créditos para atendimento, e que esta quantidade de créditos foi dimensionada de acordo com a média de atendimentos realizadas nos últimos 12 meses.

2.3 Considerando que para aumentarmos o volume de atendimentos nos canais de mídia sociais, e com isso ter um melhor despenho perante a opinião pública, é necessário aumentar a quantidade de créditos de atendimento par.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

2.4 Considerando a tendencia de crescimento no volume de atendimentos das plataformas de mídia sociais, tendencia esta acompanhada nos últimos 12 meses que cresceu em cerca de 25 %, sugiro um incremento de créditos de 2000 para 2500.

2.5 Considerando a evolução tecnológica e a necessidade de estabelecer novos processos de relacionamento com o profissional.

2.6 Considerando formas possíveis de modernização em processos, sistemas e aplicações, que permitam o maior número de serviços e informações dispostos na internet e no menor tempo possível;

2.7 Considerando constituir um importante elemento de transformação, engajando cada vez mais os usuários dos serviços disponibilizados nos sites Web do Crea-PB e permitindo que estes encontrem as informações que procuram e resolvam seus problemas com maior comodidade e agilidade ao mesmo tempo em que reduz o custo por atendimento, vez que pretende-se, gradativamente ampliar os serviços eletrônicos disponíveis ao profissional, reduzindo em muito a necessidade de estruturas presenciais de atendimento.

2.8 Justifica-se a necessidade de automatizar o atendimento pelos canais de comunicação via WHATSAPP e Chatbot, possibilitando que o sistema interaja com os profissionais da engenharia e agronomia e empresas do sistema CREA/CONFEA ou mesmo qualquer cidadão que demande a prestação de serviços e atendimentos do CREA-PB.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Fundamentação: Descrição dos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução, (inciso III do § 1º do Art.18 da lei 14.133/2021.

3.1. Disponibilização de plataforma com integração aos aplicativos de propriedade do CREA-PB.

3.1.1. A plataforma deverá possuir os seguintes requisitos:

3.1.1.1. Compatibilidade com os principais navegadores/sistemas operacionais atualmente utilizados no mercado: Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome, Microsoft Edge, iOS e Android;

3.1.1.2. Possibilitar o acesso por meio de dispositivos móveis (tablet, smartphone);

3.1.1.3. Possuir disponibilidade 24 horas por dia e 7 dias por semana;

3.2. A solução deverá permanecer no Conselho por no mínimo 12 meses.

3.3. O licitante vencedor será aquele que proporcionar o objeto da licitação, conforme condições, exigências e estimativas a serem estabelecidas neste Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência.

3.4. Critério de julgamento das propostas: menor preço.

3.5. Caracterização dos serviços: trata-se de serviço comum, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

3.6. Subcontratação: não será permitida.

3.7. Obrigações específicas da Contratada serão detalhadas no Termo de Referência e no contrato

3.8. Cronograma físico e financeiro: os serviços e os pagamentos serão apurados de acordo com a execução dos serviços demandados.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

4. ESTIMATIVA E QUANTIDADES

4.1. Para atendimento às necessidades apresentadas, os serviços a serem prestados devem observar as seguintes especificações mínimas:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
01	Sistema específico para gestão de atendimento automatizado e omnichannel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo nos serviços de no mínimo 05 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.500 janelas de atendimento mensais e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB	01
02	Levantamento de Requisitos e Parametrização, Integração com a API do SITAC Configuração do Bot e Fluxo de Atendimento Testes de Funcionamento e Validação Implantação e Monitoramento Treinamento e Suporte	01

4.2. O local de prestação dos serviços deverá ser conforme quadro abaixo:

LOCAL DE ENTREGA
A entrega será feita no endereço Avenida Dom Pedro I, 809, Tambiá João Pessoa PB. Responsável: Francisco Edson Santiago Brasil - 83-3533-2525 e-mail: edson.brasil@creapb.org.br

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

5.1. Foi realizada pesquisa de mercado dos serviços necessários ao atendimento da necessidade, buscando preços, apenas, de contratações firmadas pela administração pública, e pesquisa junto a fornecedores, visando buscar, no preço de mercado, os serviços a serem prestados, adotando-se, para a pesquisa no Banco de Preços, e na pesquisa com fornecedores, o menor preço, para definição do preço máximo aceitável para a contratação.

5.2. Da pesquisa realizada junto a fornecedores do ramo, obtivemos, conforme anexo ao presente estudo as seguintes respostas:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

Empresa/Banco de Preços	Valor total estimado
Telequipe CNPJ: 07.893.150/0001-10	R\$ 68.260,00
Smartspace CNPJ: 06.126.611/0001-67	R\$ 31.339,20
Apple IT business e Technology CNPJ: 07.442.969/0001-61	R\$ 65.260,00
Banco de Preços	R\$ 43.726,00

5.3. Garantir a padronização visual conforme a identidade visual do CREA-PB.

5.4. Buscar a melhor relação custo-benefício para a contratação.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

6.1. Considerando a pesquisa de mercado realizada e a pesquisa de preços realizada no sistema Banco de Preços, os preços estimados para os itens a serem adquiridos são os seguintes, que podem ser considerados como os preços máximos para aceitação da proposta e para a contratação:

EMPRESA/ BANCO DE PREÇO	DESCRIÇÃO	Valor estimado (MENSAL)	Valor estimado (ANUAL)
1	Sistema específico para gestão de atendimento automatizado e omnichannel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 05 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.500 janelas de atendimento mensais e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB	R\$ 3.480,00	R\$ 41.760,00
	Levantamento de Requisitos e Parametrização, Integração com a API do SITAC Configuração do Bot e Fluxo de Atendimento Testes de Funcionamento e Validação Implantação e Monitoramento	R\$ 23.500,00	R\$ 23.500,00



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

	Treinamento e Suporte		
2	Sistema específico para gestão de atendimento automatizado e ominichannel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 05 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.500 janelas de atendimento mensais e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB	R\$ 1.361,60	R\$ 16.339,20
	Levantamento de Requisitos e Parametrização, Integração com a API do SITAC Configuração do Bot e Fluxo de Atendimento Testes de Funcionamento e Validação Implantação e Monitoramento Treinamento e Suporte	R\$ 15.000,00	R\$ 15.00,00
3	Sistema específico para gestão de atendimento automatizado e ominichannel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 05 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.500 janelas de atendimento mensais e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB	R\$ 3.380,00	R\$ 40.560,00
	Levantamento de Requisitos e Parametrização, Integração com a API do SITAC Configuração do Bot e Fluxo de Atendimento Testes de Funcionamento e Validação Implantação e Monitoramento Treinamento e Suporte	R\$ 23.500,00	R\$ 23.500,00
4	Sistema específico para gestão de atendimento automatizado e ominichannel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 05 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores	R\$ 2.185,50	R\$ 26.226,00



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

	de atendimento com no mínimo 2.500 janelas de atendimento mensais e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB		
	Levantamento de Requisitos e Parametrização, Integração com a API do SITAC Configuração do Bot e Fluxo de Atendimento Testes de Funcionamento e Validação Implantação e Monitoramento Treinamento e Suporte	R\$ 17.500,00	R\$ 17.500,00
Valor Total Global Estimado R\$ 52.146,30 (Cinquenta e dois mil cento e quarenta e seis reais e trinta centavos).			

6.2. Considerando o constante no art. 3º, VI, c/c art. 6º, §1º da IN SEGES nº 65/20211, adotou-se, para definição do preço estimado da contratação (máximo) que, no caso do menor preço pesquisado for de fornecedores, adota-se o menor preço, e no caso do menor preço pesquisado for público, adota-se a média de preços.

7. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

7.1. No caso, não se verifica a viabilidade de parcelamento da solução em razão da unicidade do objeto e ser constituído de uma solução unificada a ser atendida pelo mesmo fornecedor. O objeto a ser contratado não é formado por itens avulsos, mas um conjunto de serviços de confecção e impressão padronizada de acordo com a necessidade solicitada.

7.2. Além do mais, uma eventual divisão no presente processo submeteria a Administração ao risco de mercado, na medida em que empresas diferentes situadas em localidades diversas, ainda que do mesmo ramo de atividade, possuem diferenciações econômico-financeiras, estruturais, de logística dentre outras, resultando, ao cabo, em capacidades distintas de prestação de serviço, dificultando o controle, e expondo a execução dos contratos a possíveis níveis de serviço aquém dos critérios a serem estabelecidos.

8. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

8.1. Consolidação de um sistema de gestão eficiente, não apenas no que diz respeito às atividades básicas de registro e fiscalização, mas também fornecendo uma contrapartida institucional à comunidade profissional.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

8.2. Fomento à novas tecnologias, também em harmonia com a política de inovação do CREA-PB, ao buscar novas ferramentas que ao mesmo tempo auxiliem no controle da adimplência do CREA-PB e forneçam contrapartidas institucionais aos profissionais legalmente habilitados.

8.3. Fomentar a gestão do conhecimento e a integração entre os profissionais, conselheiros, inspetor e regionais e colaboradores.

8.4. Promover a celeridade no atendimento ao público com ênfase na assertividade e eficácia.

9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

9.1. Não há necessidade de demais aquisições correlatas ou interdependentes para a aquisição da solução proposta para o atendimento às necessidades no presente caso.

10. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

10.1. A futura Contratada deve conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e demais envolvidos na prestação dos serviços.

10.2. O desempenho das atividades prestadas deverá estar alinhado com os projetos de sustentabilidade da Contratante, devendo ser observadas, no que couber, as disposições constantes na IN MPOG 01/2010 e demais normativos que regulamentam a matéria.

11. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A VIABILIDADE E A RAZOABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

11.1. Após concluir os Estudos Técnicos Preliminares aqui registrados, resta configurada a necessidade e a imprescindibilidade da contratação dos serviços continuados pretendidos de Sistema específico para gestão de atendimento automatizado e omnichannel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 05 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.500 janelas de atendimento mensais, Levantamento de Requisitos e Parametrização, Integração com a API do SITAC; Configuração do Bot e fluxo de Atendimento; testes de Funcionamento, Validação; Implantação e monitoramento. É Vantagens, para os profissionais registrados no CREA-PB.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA-CREA-PB

11.2. Os valores totais da contratação, estimados em **R\$ 52.146,30** estão dentro do limite previsto no art. 75, da Lei 14.133/2021.

João Pessoa - PB, 05 de maio de 2025



Documento assinado digitalmente

FRANCISCO EDSON SANTIAGO BRASIL

Data: 06/05/2025 14:25:38-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Edson Santiago Brasil
Gerente da TI



Documento assinado digitalmente

PAULO LAERCIO VIEIRA JUNIOR

Data: 05/05/2025 09:34:54-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Paulo Laércio Vieira Júnior
Assessor de Compras e Aquisições



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

ANEXO II
TERMO DE REFERÊNCIA
(Processo Administrativo Nº 1223869/2025)

1 - OBJETO

O presente termo tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento de sistema específico para gestão de atendimento automatizado e omnichannel, de mensagens oriundas de plataformas de mídia social, tendo no serviços de no mínimo 05 (dez) licenças de acesso simultâneo para operadores de atendimento e coordenadores de atendimento com no mínimo 2.500 janelas de atendimento mensais, Levantamento de requisitos para padronização e integração com API do SITAC, Configuração do bot e do fluxo de atendimento, teste de funcionamento , validação implantação e monitoramento e treinamento de uso da ferramenta para os setores do CREA-PB e suporte.

2 – JUSTIFICATIVA

2.1 Considerando a necessidade de manter um atendimento ao público proativo e de qualidade por meio de sistema omnichannel para concentração de recebimento de mensagens oriundas e plataformas de mídias sociais.

2.2 Considerando que o sistema omnichannel, utilizado atualmente, está com contrato a expirado e que na próxima contratação está previsto a utilização de 2500 créditos para atendimento, e que esta quantidade de créditos foi dimensionada de acordo com a média de atendimentos realizadas nos últimos 12 meses.

2.3 Considerando que para aumentarmos o volume de atendimentos nos canais de mídia sociais, e com isso ter um melhor despenho perante a opinião pública, é necessário aumentar a quantidade de créditos de atendimento par.

2.4 Considerando a tendencia de crescimento no volume de atendimentos das plataformas de mídia sociais, tendencia esta acompanhada nos últimos 12 meses que cresceu em cerca de 25 %, sugiro um incremento de créditos de 2000 para 2500.

2.5 Considerando a evolução tecnológica e a necessidade de estabelecer novos processos de relacionamento com o profissional.

2.6 Considerando formas possíveis de modernização em processos, sistemas e aplicações, que permitam o maior número de serviços e informações dispostos na internet e no menor tempo possível.

2.7 Considerando constituir um importante elemento de transformação, engajando cada vez mais os usuários dos serviços disponibilizados nos sites Web do Crea-PB e permitindo que estes encontrem as informações que procuram e resolvam seus problemas com maior comodidade e agilidade ao mesmo tempo em que reduz o custo por atendimento, vez que pretende-se, gradativamente ampliar os serviços eletrônicos disponíveis ao profissional, reduzindo em muito a necessidade de estruturas presenciais de atendimento.

2.8 Justifica-se a necessidade de automatizar o atendimento pelos canais de comunicação via WHATSAPP e Chatbot, possibilitando que o sistema interaja com os profissionais da engenharia e agronomia e empresas do sistema CREA/CONFEA ou mesmo qualquer cidadão que demande a prestação de serviços e atendimentos do CREA-PB.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

3 – ESPECIFICAÇÕES

3.1 - Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: “Olá João! Seu e-mail é: joao@creapb.com.br?”;

3.2 - Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos de 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

3.3 - Permitir navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para a posição específica do fluxo);

3.3.1 - Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.

3.3.2 - Permitir a captura de dados como nome, número de documento, endereço, endereço eletrônico, telefone fixo e/ou celular ou qualquer outro dado importante ao cadastro. Esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:

3.3.2.1 - Possibilitar que solicite informações sempre ou somente a primeira vez que o cidadão acessar a plataforma de atendimento. Esta função deve ser configurável;

3.3.2.2 - Possuir opção para confirmação de resposta (sim/não);

3.3.2.3 - Possuir resposta automática e personalizada para agradecer ao cidadão por preencher a informação solicitada;

3.3.2.4 - Possuir opção para permissão ou proibição de visualização da informação pelo agente de atendimento;

3.3.2.5 - Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

3.3.2.6 - Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;

3.3.2.7 - Permitir a seleção de horário de solicitação da pergunta.

3.4 - Permitir o envio de mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;

3.4.1 - Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

3.4.1.1 - Permitir execução de URL possibilitando comandos remotos via (envio de comandos passados direto na URL do navegador);

3.4.1.2 - Permitir uso de emojis;

3.4.1.3 - Permitir a inclusão de tabulações para classificação do atendimento;

3.4.1.4 - Permitir a configuração por grupo de agentes conforme a seguir:

3.4.1.4.1 - Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;

3.4.1.4.2 - Possuir transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contem agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;

3.4.1.4.3 - Restringir quais atendimentos "conversas" deverá aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

3.4.1.4.4 - Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;

3.4.1.4.5 - Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;

3.4.1.4.6 - Permitir inserção de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;

3.4.1.4.7 - Permitir personalização da imagem de fundo da tela de atendimento;

3.4.1.4.8 - Permitir a importação da lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo.

3.4.1.9 - A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS.

3.4.1.10 - Permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções:

3.4.1.10.1 - Por agentes e seus respectivos atendimentos;

3.4.1.10.2 - Que permita a intervenção no atendimento possibilitando interação enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento;

3.4.1.10.3 - Permitir a transferência de atendimento;

3.4.1.10.4 - Permitir a finalização do atendimento;

3.4.1.10.5 - Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;

3.4.1.10.6 - Possuir visualização da duração do atendimento;

3.4.1.10.7 - Possuir visualização do grupo de atendimento.

3.5 - Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal, de mensagens contratadas, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, no mínimo.

3.6 - Possuir ferramenta que possibilite a geração de relatórios por período e grupos de atendimento possibilitando os filtros por:

3.6.1 - Total global por mensagens e atendimentos;

3.6.2 - Totais por grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME);

3.6.3 - Totais por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);

3.6.4 - Pausas por atendente;

3.6.5 - Tabulações de finalização de atendimento;

3.6.6 - Por palavra chave;

3.6.7 - Por atualizações no sistema;

3.6.8 - Por entrada de dados no fluxo de atendimento;

3.6.9 - Por conversas entre agentes;

3.6.10 - Por nota de atendimento.

3.7 - Permitir integração com Whatsapp Business API.

3.8 - Disponibilizar suporte 12x7 da solução.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

3.9 - Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice e sistema do CREA-PB.

3.10 - Disponibilizar manual de integração.

3.11 - Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento.

3.12 - Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.

3.13 - Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do Atendente.

3.14 - Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.

3.15 - Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:

3.15.1 - Visualização lista de contatos em espera para atendimento;

3.15.2 - Atendimento de todos os canais em única tela;

3.15.3 - Visualização de informações do contato que está em atendimento;

3.15.4 - Visualização de mensagens pré-definidas;

3.15.5 - Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;

3.15.6 - Permitir envio de emoji;

3.15.7 - Convidar outro agente para participar do atendimento;

3.15.8 - Transferir atendimento para outro agente;

3.15.9 - Anexar mídia (arquivos, imagens, documentos e áudios);

3.15.10 - Chat interno;

3.15.11 - Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;

3.15.12 - Visualizar histórico de conversas anteriores;

3.15.13 - Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;

3.15.14 - Permitir editar nome do contato em atendimento;

3.15.15 - Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido.

3.16 - Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento.

3.17 - Ministrando treinamento online do uso da respectiva solução para 05 (cinco)

colaboradores que serão os operadores do atendimento, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato.

3.18 - Ministrando treinamento online para configuração e montagem de fluxo de atendimento para o chatbot.

3.19 - A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto às plataformas do Whatsapp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do CREA-PB, inclusive ao final do Contrato.

3.20 - Fornecer meios para tornar a conta do Whatsapp Comercial utilizada pelo CREA-PB como uma conta verificada Oficial.

3.23 – Utilizar o WhatsApp Business API.

3.24 – A empresa CONTRATADA deverá fornecer a árvore de banco de dados/API para o CREA-PB.

3.25 – A CONTRATADA deverá realizar a integração do sistema fornecido com a API do SITAC;

3.26 - A CONTRATADA deverá realizar levantamento de requisitos necessária a configuração e parametrização do fluxo de atendimento e do bot.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

3.27 - A CONTRATADA deverá realizar teste de funcionamento fluxo de atendimento e do Bot.

3.28 - A CONTRATADA deverá realizar validação de funcionamento fluxo de atendimento e do Bot.

3.29 - A CONTRATADA deverá realizar toda a implantação do sistema e monitoramento.

4 - DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA

4.1 - Os recursos de Tecnologia da Informação - TI do CREA-PB, não poderão ser utilizados pela EMPRESA CONTRATADA, seus empregados ou prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pelo CREA-PB.

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

4.3 - A EMPRESA CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pelo CREA-PB durante a realização de atividades relacionadas à contratação.

5 - DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS.

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

5.2 O profissional da EMPRESA CONTRATADA deverá trajar-se de maneira respeitável e usar linguagem respeitosa e formal no trato com os servidores do órgão, Gestão Contratual e os dirigentes do CREA-PB.

6 - DA GARANTIA

6.1 – A CONTRATADA deverá corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento não detectados na fase de testes. Visando garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado. Após os ajustes necessários e aceitas, a EMPRESA CONTRATADA tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização.

6.2 - A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o CREA-PB, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte do CREA-PB.

6.3 - A garantia também abrange melhorias que possam impactar de forma positiva a maneira como é conduzido o atendimento dentro da plataforma e das necessidades do CREA-PB.

7 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 - Fornecer o objeto/serviço, estritamente de acordo com as especificações descritas neste instrumento;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

7.2 - A EMPRESA CONTRATADA é totalmente responsável pelo recolhimento de todos os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais e outros decorrentes da presente contratação;

7.3 - É responsabilidade da EMPRESA CONTRATADA a entrega do serviço contratado em condições satisfatórias para o uso imediato;

7.4 - A EMPRESA CONTRATADA se obriga a dirimir com presteza as dúvidas que, por ventura existirem junto ao CREA-PB;

7.5 - A EMPRESA CONTRATADA é responsável pela entrega do produto de software contratado, no local e na forma estipulada, inclusive quanto ao envio, entrega implantação, recomendações, boas práticas e tudo que necessite para o bom funcionamento da solução de atendimento automatizado;

7.6 - A EMPRESA CONTRATADA responsabilizar-se-á pelas despesas decorrentes de transporte, entrega, bem como pelo risco de perdas, até o efetivo recebimento pelo CREA-PB, tudo na forma prevista neste TERMO DE REFERÊNCIA;

7.7 - A EMPRESA CONTRATADA tem a responsabilidade de corrigir, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, de acordo com as circunstâncias, o serviço entregue e não aceito pelo CREA-PB, em função da existência de alguma inconformidade ou desacordo com as especificações, de irregularidades, de incorreções e/ou de falhas;

7.8 - É responsabilidade da EMPRESA CONTRATADA a comunicação ao CREA-PB, por escrito, inclusive meio eletrônico, quando verificar condições inadequadas para o fornecimento ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato.

7.9 - A EMPRESA CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de todos os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitados pelo CREA-PB, inclusive formalmente sobre o bem fornecido, através do seu representante legal, ou representante indicado por ele para esclarecimento de dúvidas.

7.10 - A EMPRESA CONTRATADA responsabiliza-se pelos prejuízos de qualquer natureza, inclusive os causados ao patrimônio do CREA-PB ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, inclusive por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a informar ao CREA-PB quaisquer danos causados a quaisquer de seus bens e promover o ressarcimento a preços atualizados dentro de 30 (trinta) dias corridos a partir da comprovação de sua responsabilidade, caso contrário, ao CREA-PB é reservado o direito de descontar o valor do ressarcimento na fatura sem prejuízo de poder rescindir o contrato de pleno direito.

7.11 - A EMPRESA CONTRATADA somente poderá efetuar qualquer correção o serviço não prevista especificamente neste TERMO DE REFERÊNCIA, senão após aprovação por parte do CREA-PB.

7.12 - A EMPRESA CONTRATADA deve disponibilizar na plataforma opção de exportar a árvore de escrita e mensagens que for criada.

7.13 - As cláusulas neste termo deverão ser obedecidas, sob pena de aplicação das penalidades previstas na Lei 14.133/2021 e suas alterações.

8 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

8.1 - O CREA-PB obriga-se a pagar pelo objeto da licitação conforme estipulado neste termo de referência.

8.2 - O CREA-PB responsabilizar-se-á pelo fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência.

8.3 - O CREA-PB não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela EMPRESA CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados ao contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da EMPRESA CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

8.4 - É responsabilidade do CREA-PB verificar a conformidade do serviço entregue com as especificações registradas no Termo de Referência para garantir a qualidade desejada dos mesmos, não eximindo, referida fiscalização, a EMPRESA CONTRATADA das obrigações a si estipuladas no contrato, no Termo de Referência do qual decorre a presente contratação, e nas normas aplicáveis;

8.5 - O CREA-PB anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas neste TERMO DE REFERENCIA do qual decorreu a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências;

8.6 - O CREA-PB notificará, por escrito, o fornecedor sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo;

8.7 - O CREA-PB permitirá o acesso dos funcionários da EMPRESA CONTRATADA em locais que sejam necessários para a execução do contrato.

9 - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

9.1 - O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura.

10 - DO REAJUSTE

10.1 - Os valores serão fixos e irrevogáveis, considerando que a contratação compreenderá prazo definido para o período de 12 (doze) meses e, desta forma, não caberá reajuste na execução contratual.

11 - DO PRAZO DE DISPONIBILIZAÇÃO DAS LICENÇAS, LEVANTAMENTO DE REQUISITOS, PARAMETRIZAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TESTES, VALIDAÇÃO DO SISTEMA E TREINAMENTO.

11.1 – As licenças deverão ser disponibilizadas em até 5 (cinco) dias corridos, contados da assinatura do contrato.

11.2 – O levantamento de requisitos, parametrização, configuração, teste. Validação e treinamentos, devem ser concluídos no prazo de 30 dias corridos, contados da assinatura do contrato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

11.3 – O serviço deverá ser disponibilizado em uma plataforma em nuvem fornecida pela EMPRESA CONTRATADA.

12 - DO RECEBIMENTO

12.1 - Os serviços/equipamentos serão recebidos da seguinte forma:

- a. Provisoriamente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, para efeito de posterior verificação da conformidade do serviço entregue com as especificações; e
- b. Definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após a verificação da qualidade e funcionamento do serviço e consequente aceitação, com base na Lei nº 14.133/2021.

12.2 - Constatadas irregularidades nos serviços/equipamentos entregues, o CREA-PB poderá:

- a. se estiver relacionado à sua especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;
 - a1) na hipótese de substituição, a EMPRESA CONTRATADA deverá fazê-lo em conformidade com a indicação do CREA-PB, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos.
 - b) se estiver relacionado à diferença de quantidade ou de partes, determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;
 - b1) na hipótese de complementação, a EMPRESA CONTRATADA deverá fazê-lo em conformidade com a indicação do CREA-PB, no prazo máximo de 3 (três) dias corridos.

13 - DO PAGAMENTO

13.1 - O pagamento será feito em favor da EMPRESA CONTRATADA, mediante transferência bancária, após o cumprimento das obrigações contratuais e a apresentação da Fatura ou Nota fiscal dos serviços executados mensalmente.

13.2 - Condição de Pagamento:

13.2.1 - O pagamento à EMPRESA CONTRATADA será feito após a apresentação de nota fiscal de serviços/fatura, discriminando os serviços efetivamente executados, acompanhada do atesto de conformidade firmado pelo gestor do contrato.

13.2.2 - O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de 15 dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal.

13.3 - Para execução do pagamento, a EMPRESA CONTRATADA deverá fazer constar da nota fiscal de serviços/fatura correspondente, emitida, sem rasura, em letra legível em nome do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia da Paraíba - CNPJ nº 08.667024/0001-00.

13.3.1 - A nota fiscal de serviços/fatura correspondente deverá ser encaminhada, pela EMPRESA CONTRATADA, diretamente ao gestor do contrato, que somente atestará o recebimento e liberará a referida nota fiscal de serviços/fatura para pagamento quando cumpridas todas as condições pactuadas.

13.3.2 - Serviços não aprovados ou solicitados e não prestados em conformidade com as especificações das ordens de serviço não serão pagos.

13.4 - Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura e/ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que da EMPRESA



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal/trabalhista, não acarretando qualquer ônus para o CREA-PB.

13.5 - A consulta relativa à regularidade fiscal/trabalhista, exigida quando na habilitação, será feita previamente a cada pagamento, devendo o resultado ser juntado ao processo próprio e ficando o efetivo pagamento a ela condicionado.

13.6 - Constatando-se a situação de irregularidade fiscal/trabalhista da EMPRESA CONTRATADA, será notificada, 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 do CREA-PB.

13.7 - Persistindo a irregularidade, o CREA-PB deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à EMPRESA CONTRATADA a ampla defesa.

13.8 - Nenhum pagamento será efetuado enquanto esteja pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que tenha sido imposta à EMPRESA CONTRATADA, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

13.9 - Ao CREA-PB fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.

13.10 - Respeitando as condições previstas neste termo, em caso de atraso de pagamento, motivado pelo CREA-PB, o valor a ser pago será atualizado financeiramente desde a data prevista para pagamento, tendo como base a taxa referencial pro rata tempore, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$AF = (1 + TR/100) N/30 - 1 \times VP$; onde:

TR = Percentual atribuído a taxa referencial;

AF = Atualização Financeira;

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

13.11 - O CREA-PB efetuará a(s) transferência(s) somente para a EMPRESA CONTRATADA, vedada sua negociação com terceiros.

14 - DAS SANÇÕES

14.1 - Além das sanções previstas no artigo nº 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, serão cominadas as seguintes penas, podendo haver aplicação cumulativa de sanções;

14.1.1 - Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato, o CREA-PB poderá garantida a prévia defesa, aplicar à EMPRESA CONTRATADA as seguintes sanções:

a. Advertência;

b. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total deste contrato em caso de atraso na execução dos serviços e/ou na entrega do objeto, limitada a



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo-quinto dia e a critério do CREA-PB, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

- c. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total deste contrato, em caso de atraso na execução objeto, por período superior ao previsto na alínea “b”, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- d. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total deste contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

14.1.2 - As multas serão calculadas sobre o montante não adimplido do serviço e/ou fornecimento, exceto a prevista na alínea “d”.

14.1.2.1 - O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à EMPRESA CONTRATADA.

14.1.2.1.1 - Se o valor a ser pago à EMPRESA CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, fica a EMPRESA CONTRATADA obrigada a recolher a diferença devida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da comunicação oficial;

14.1.1.1.2 - Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela EMPRESA CONTRATADA ao CREA-PB, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

15 - DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1 - Não obstante a EMPRESA CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, ao CREA -PB é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados.

16 - DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO

16.1 - No interesse da Administração, o valor inicial atualizado da contratação poderá ser aumentado ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), com base na Lei 14.133/2021.

16.2 - A EMPRESA CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

17 – DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1 - Enquadra-se o fornecimento de sistema para gestão de atendimento automatizado e multicanal, como serviço de natureza não continuada, nos termos do art. 16º, da IN 05/2017.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

18 – DA ASSINATURA DO SETOR REQUISITANTE

18.1 - Este Termo de Referência foi elaborado pela Gerência de Tecnologia da Informação do CREA-PB, em conformidade com a legislação específica e com a necessidade da Administração do CREA-PB.

João Pessoa, 05 de maio de 2025

Documento assinado digitalmente
 FRANCISCO EDSON SANTIAGO BRASIL
Data: 06/05/2025 14:26:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Edson Santiago Brasil
Gerente da TI

Documento assinado digitalmente
 PAULO LAERCIO VIEIRA JUNIOR
Data: 05/05/2025 09:36:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Paulo Laércio Vieira Júnior
Assessor de Compras e Aquisições