



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal
Presidência – PRES
Comissão Permanente de Licitações - CPL

FM-PRES 182

Folha nº: _____

Proc. nº: _____

Ass: _____

Matrícula: _____

TERMO DE REFERÊNCIA

Prestação de serviço de automação via chatbot multicanal

Brasília, 05 de maio de 2022

Assessoria de Tecnologia da Informação



CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia do Distrito Federal

SGAS Qd. 901 Conj. D - Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800
creadf@creadf.org.br
www.creadf.org.br

Versão 01



TERMO DE REFERÊNCIA

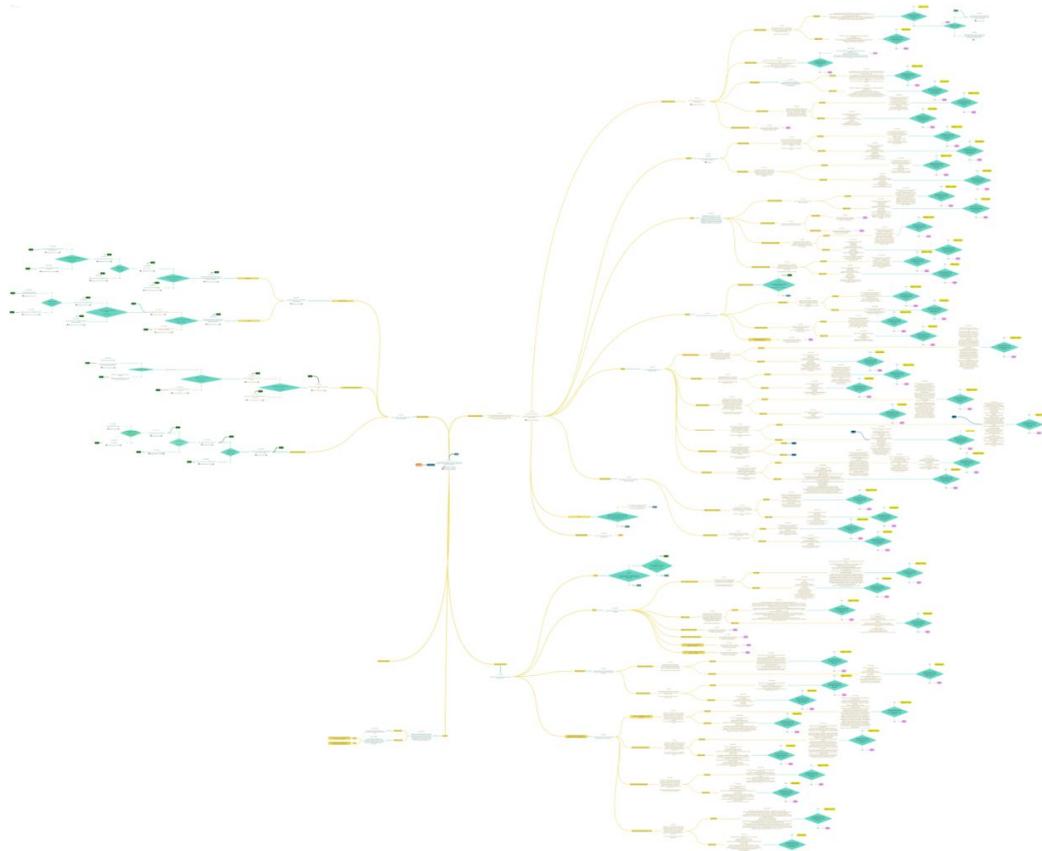
1- OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente Termo de Referência o fornecimento de licenciamento de software de assistente virtual inteligente para automatização de atendimento em multicanal (Facebook Messenger, Whatsapp e Webchat), no formato SaaS (Software as a Service), contemplando os serviços de implantação, treinamento remoto, integrações com sistemas, manutenções corretivas, evolutivas e legais para utilização do CREA/DF.

2- JUSTIFICATIVA

2.1. O avanço tecnológico constante exige a utilização de ferramentas de tecnologia da informação e de comunicação como apoio à tomada de decisão, de modernização e otimização do fluxo da informação. Diante disso, além da constante demanda por atendimentos repetitivos, surge a necessidade de uma melhor comunicação com o público externo deste Conselho de forma eficiente e eficaz através chatbots automatizados com integrações com os serviços do Crea-DF à população.

2.2. Considerando que o CREA/DF já está trabalhando há 12 meses com a ferramenta do fornecedor atual - acompanhar pelo processo administrativo número 205106/2021, com todo o mapa mental (segue abaixo) de conteúdo de jornadas mapeado e implementado junto ao CREA/DF, bem como a tecnologia da empresa já estar integrada via API com os sistemas Corporativo, GED e Sistema de Arrecadação de Receitas do CREA/DF.





2.3. Considerando que se provou, por análise média de mais de 6 meses de funcionamento comparado com a solução passada de atendimento virtual, que este conselho teve uma redução de 62% no atendimento humano.

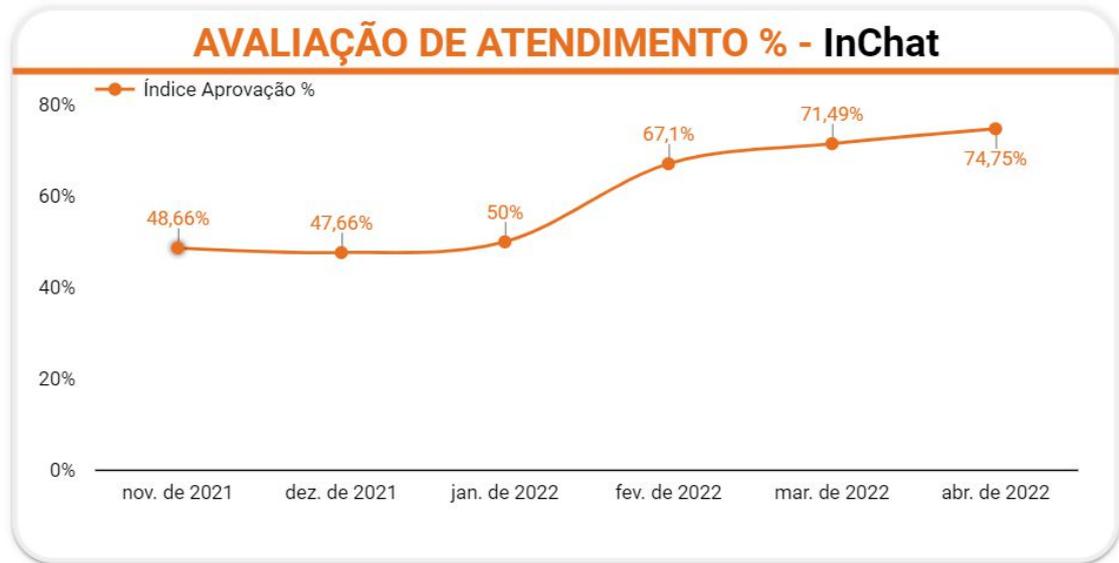
2.4. Considerando que ao longo de 12 meses trabalhando com a ferramenta do fornecedor atual através de curadorias semanais com a seguinte distribuição de esforços para alcançar 99,12% de acurácia de entendimento:



Teve-se a seguinte redução dos IDKs (mensagens que o robô de atendimento não tem resposta) desde o início da implantação:



O que se reflete no respectivo índice crescente de satisfação (NPS) do nosso usuário final:



Evolução contínua essa que somente foi possível por esforço conjunto das duas equipes de TI do CREA/DF e do fornecedor atual trabalhando juntas ao longo de meses. Além disso, estima-se um tempo de *on board* e *setup* de uma nova solução de chatbot para começar a operar em produção de cerca de 3 meses para conseguir a licença da API Oficial junto ao Facebook.

2.5. Considerando então portanto que outra solução de outra empresa representaria perda de esforços já empreendida e uma curva de aprendizado já vencida para atingir o nível de qualidade que atualmente o cliente do CREA/DF está habituado com a atual assistente virtual Minerva.

2.6. Solicitamos a continuidade da ferramenta atual, fazendo a contratação por inexigibilidade, haja vista que a empresa já implantou e integrou seu software no parque tecnológico do Crea-DF evitando assim com que uma nova contratação acarrete em custos adicionais a esse conselho.

3- VALOR ESTIMADO

3.1. O objeto contempla a entrega dos serviços indicados no quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTD E	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de implantação do Assistente Virtual Inteligente	Serviço	1	-	-
2	Serviço mensal de fornecimento de Assistente Virtual Inteligente	Serviço Mensal	12	R\$ 1.850,00	R\$ 22.200,00



3	Hora técnica para integrações com sistemas (conforme demanda)	Hora	50	R\$ 110,00	R\$ 5.500,00
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO					R\$ 27.700,00

3.2. No preço proposto deverão estar inclusos todos os custos diretos para a execução dos serviços, inclusive as despesas com transportes, deslocamentos e gastos decorrentes dos mesmos, materiais, mão de obra especializada ou não, segurança em geral, equipamentos, ferramentas, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa dos serviços, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direto regressivo em relação ao Crea-DF nem qualquer outro pagamento adicional.

3.3. A CONTRATADA se obriga também a responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao Crea-DF e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, nos locais de trabalho e/ou em razão da aquisição dos materiais adquiridos.

4- REQUISITOS TÉCNICOS

Item 1 – Serviço de implantação do Assistente Virtual Inteligente:

4.1. Após a emissão da Autorização de Fornecimento - AF, a CONTRATADA terá o prazo de até 10 (dez) dias, para a entrega dos materiais/serviços descritos nesse item.

4.2. O recebimento em caráter definitivo do objeto dar-se-á através de declaração expressa do Crea-DF, mediante a apresentação do “Termo de Aceite”.

4.3. A rejeição do objeto não ensejará a prorrogação do prazo de entrega.

4.4. O Crea-DF somente dará o aceite da entrega do objeto após o mesmo passar por vistoria, efetuada por funcionário designado para tal finalidade, não eximindo a CONTRATADA de ser chamada para substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, ou serviços não realizados em sua completude e que apresentem, posteriormente à expedição do Termo de Aceite, vícios redibitórios.

4.5. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito desempenho do material fornecido ou vícios ocultos, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades verificadas durante sua utilização.

4.6. A CONTRATADA deverá comprovar ser autoridade certificadora credenciada pelo Facebook a usar a API oficial do WhatsApp ou ter um parceiro que o seja.





4.7. A empresa fornecedora customizará o Assistente Virtual Inteligente para que, em tempo real, a inteligência artificial identifique e compreenda as intenções e conduza o atendimento das necessidades manifestadas pelo público externo que venha a estabelecer contato com o Crea-DF.

4.8. A CONTRATADA deverá realizar a personalização de design, carga de conteúdo e fluxos de atendimento, com base em informações fornecidas pelo Crea-DF.

4.9. Deverá ser licenciado diretamente ao Crea-DF junto ao Facebook um número telefônico, a ser definido pelo Crea-DF, para viabilizar as automações desse Termo de Referência via API oficial.

4.10. A etapa de implantação compreenderá a aplicação do treinamento remoto para os usuários do Crea-DF.

Item 2 – Serviço mensal de fornecimento de Assistente Virtual Inteligente:

4.11. Trata-se de solução de automatização de atendimentos via internet baseada em inteligência artificial, por meio da utilização de Assistente Virtual (chatbot), com possibilidade de transbordo das conversações para atendimento humano quando necessário.

4.12. A solução deve ser mantida em Datacenter com garantia mínima de 99,7% de disponibilidade e operar no formato 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), todos os dias do ano, independente de finais de semana, feriados e pontos facultativos.

4.13. O Assistente Virtual deve realizar o primeiro atendimento. Caso não seja possível concluir o atendimento satisfatoriamente, a ferramenta deve então transferir para o atendente humano para que este continue com o atendimento.

4.14. O fornecimento contempla atividades de atendimento e suporte técnico ao Crea-DF para resolução de problemas, dúvidas e outras demandas pertinentes ao objeto contratado.

4.15. É garantido ao Crea-DF, sem ônus adicional, o direito às atualizações e melhorias que forem aplicadas à solução.

4.16. A solução deve estar habilitada para contemplar múltiplos canais de comunicação, sendo: WebChat (no site do Crea-DF), WhatsApp e Facebook Messenger.

4.17. Contempla franquia mensal de **2.500 (um mil e quinhentos) atendimentos**, para uso compartilhado entre WebChat e Facebook Messenger.

4.18. Contempla franquia mensal de **1.000 (um mil) atendimentos**, para uso exclusivo no WhatsApp, via API oficial.

4.19. A franquia refere-se ao atendimento, não devendo existir qualquer limitação relacionada à quantidade de envio e recebimento de mensagens durante o atendimento.





4.20. A franquia pode ser ultrapassada em meses atípicos sem paralisação dos atendimentos e sem custos adicionais ao Crea-DF, salvo em caso de recorrência em ultrapassá-la por 3 (três) meses consecutivos ou em um mês com mais de 30% (trinta por cento) ultrapassado da franquia contratada.

4.21. Permite transferência de arquivos e adicionalmente, como bônus, suporta reconhecimento de voz em mensagens de áudio (Speech-to-text SST).

4.22. Possui recurso que oportuniza aos usuários externos responder uma pesquisa de satisfação ao final do atendimento.

4.23. Suporta escolha de opções (tipo URA).

4.24. A solução deve entregar plataforma web, acessível via Google Chrome para atendimento humano e gestão das demais funcionalidades da ferramenta.

4.25. Contempla conexão simultânea de até **3 (três) usuários atendentes**, com suporte a departamentalização.

4.26. Possui relatórios, gráficos e dados estatísticos para análise de indicadores e tomada de decisão.

4.27. Faz o controle de privilégios de acesso dos usuários.

4.28. Permite integrações via API entre sistemas para automatização de ações. Estas integrações deverão ser solicitadas pelo Crea-DF, cabendo à CONTRATADA precificá-las em horas, conforme estimativa de esforço e valor da hora técnica definida na contratação.

4.29. Permite ao Crea-DF a criação e edição dos fluxos de atendimento.

Item 3 – Hora técnica para integrações com sistemas:

4.30. As horas técnicas ficam previstas neste contrato, mas sem a obrigação do Crea-DF utilizá-las. A sua previsão segue o princípio da eficiência e da prudência, pois caso não sejam demandadas, não serão gerados custos ao Órgão. Todavia, caso haja necessidade, tais horas estão contempladas, possibilitando o seu acionamento de forma tempestiva.

4.31. As horas técnicas poderão ser utilizadas para integrar a solução com outros sistemas do Crea-DF.

5- CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

5.1. A contratada está obrigada a fornecer serviço de suporte técnico, para os itens do presente Termo, visando cobrir o período mencionado de 01 (hum) ano, a ser prestado de acordo com as seguintes condições a serem observadas durante toda a vigência da garantia:



5.1.1. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados obrigatoriamente pela assistência técnica autorizada, durante todo o período de cobertura, sempre sob a responsabilidade da CONTRATADA, que será comunicada imediatamente quando da abertura de um chamado técnico.

5.1.2. Serviços de suporte técnico deverão ser prestados remotamente (tele-suporte), por um período de 12 (doze) meses, no regime 8x5, 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana.

5.1.3. Prestar serviço de suporte técnico, sem custos adicionais ao Crea-DF, a adotar as providências necessárias para resolver eventuais problemas ou possíveis dúvidas relacionadas ao software, sendo que a CONTRATADA terá o prazo de até 4 (quatro) horas úteis para prestar primeiro atendimento ao Crea-DF, contados a partir do momento da solicitação do chamado.

6- PRAZO DE VIGÊNCIA E PAGAMENTO

6.1. O prazo de vigência da Autorização de Fornecimento será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura.

6.2. O pagamento, decorrente desta licitação será efetuado após o recebimento dos materiais e serviços constantes neste termo, por meio de crédito em conta bancária ou boleto bancário após a apresentação da fatura/nota fiscal.

6.3. A fatura/nota fiscal, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo Crea-DF, acompanhada da Certidão Negativa do INSS, do FGTS, da Receita Federal, da Secretaria de Fazenda do Estado, bem como do município, além da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, devidamente regulares.

6.3.1. O Crea-DF efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, contribuições sociais e fiscais, quando a legislação assim exigir.

6.4. Valores constantes da fatura/nota fiscal deverão refletir fidedignamente os valores contratados pelo Crea-DF.

6.5. O Crea-DF se reserva o direito de recusar-se ao recebimento, bem como de não efetuar o pagamento correspondente, caso os materiais ou serviços adquiridos não estejam em estrita conformidade com as especificações constantes do Termo de Referência.

7- CONDIÇÕES GERAIS

7.1. Os produtos cotados deverão atender as especificações constantes neste Termo de Referência.

7.2. A hipótese de constatação de fornecimento de produtos não originais de fábrica, modificados/adulterados ou falsificados, em qualquer quantidade, serão aplicadas as penalidades contratuais cabíveis à CONTRATADA, cabendo ainda ao Crea-DF, o direito de mover ação judicial, responsabilizando-a civilmente por eventuais danos ou





prejuízos que o fornecimento e uso desses produtos inadequados possam causar a quaisquer equipamentos ou com estes acarretar transtornos operacionais ao Conselho.

7.3. A garantia dos produtos deverá, obrigatoriamente, cobrir a reposição imediata dos suprimentos constatados defeituosos, bem como a reparação dos danos, defeitos e/ou sujeira comprovadamente ocasionados aos equipamentos e bens do Crea-DF, pelo uso normal destes materiais, com todas as providências e custos a serem assumidos pela CONTRATADA.

7.4. A propriedade intelectual sobre o Software não é objeto deste Contrato, sendo propriedade exclusiva da CONTRATADA. Neste sentido, nenhuma das disposições do presente Contrato deverá ser interpretada como forma de licença ou cessão de direitos de propriedade intelectual por qualquer das partes. Com efeito, cada uma das partes permanecerá a única e exclusiva titular de seus respectivos direitos de propriedade intelectual.

8- CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1. Não se aplica.

9- MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO

9.1. A modalidade de Contratação será por inexigibilidade que se enquadra no inciso, do artigo 25 da Lei nº 8.666, de 1993.

10- DA FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO

10.1. A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por um representante do Crea-DF especialmente designado para esse fim, a ser oportunamente indicado pela área gestora, doravante denominada simplesmente Unidade Fiscalizadora.

10.2. A fiscalização exercida pelo Crea-DF não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução do objeto contratual.

11- DEVERES DA CONTRATADA

11.1. Implantar e disponibilizar solução de Assistente Virtual Inteligente conforme especificações determinadas no contrato.

11.2. Manter informado o técnico da Contratante, encarregado de acompanhar os trabalhos, prestando-lhe as informações necessárias.

11.3. Tratar como confidenciais, informações e dados do Contratante, guardando total sigilo perante a terceiros.

11.4. Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação previstas em lei e em compatibilidade com as obrigações assumidas.





11.5. Disponibilizar infraestrutura compatível com a demanda, licenciamento do software, aplicação de atualizações corretivas evolutivas e legais e monitoramento preventivo do sistema.

11.6. Designar contato técnico e comercial para fazer o tratamento das demandas do Contratante.

11.7. Prestar os serviços conforme o objeto e declarado na proposta vencedora, com eficiência, presteza e pontualidade, em conformidade com os prazos estabelecidos no contrato.

11.8. Fornecer as faturas nos termos da lei.

11.9. Permitir que o Crea-DF realize a fiscalização, em obediência às prescrições da norma pertinente.

11.10. Acatar as instruções e observações que emanem de fiscalização, desde que sejam exigências estabelecidas no Termo de Referência ou legislação pertinente.

11.11. Comunicar à ATI, no prazo máximo de 2 (dois) dias que antecedem o prazo de vencimento da entrega, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento.

11.12. Apresentar o documento fiscal específico discriminando todo o material fornecido, com indicação de preços unitários e total.

11.13. Manter todas as condições de habilitação que ensejaram a sua contratação, durante toda a vigência da Autorização de fornecimento.

11.14. Atender solicitações do Crea-DF com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços de que trata o Termo de referência.

11.15. Deverá prover a capacitação e a formação dos usuários da Contratante para utilização da solução de tecnologia pleiteada em um prazo máximo de 30 (trinta) dias após a finalização do item 1 dos Requisitos Técnicos desse Termo de Referência. Podendo ser feito via vídeo conferência.

12- DEVERES DA CONTRATANTE

12.1. efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas.

12.2. Facilitar o acesso dos técnicos da CONTRATADA às áreas de trabalho, registros, documentação e demais informações necessárias ao bom desempenho das funções.

12.3. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto do Termo de referência.

12.4. Atestar a(s) Nota(s) Fiscal(is) correspondente(s), após o aceite dos equipamentos adquiridos.





12.5. Participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade dos produtos.

12.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

12.7. Designar representante com competência legal para proceder ao acompanhamento e fiscalização dos produtos ofertados.

12.8. Enviar a CONTRATADA lista detalhada dos requisitos para desenvolvimento de sustentação.

13- SANÇÕES

13.1. Comete infração administrativa, a Contratada que:

13.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

13.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

13.1.3. Fraudar na execução do contrato;

13.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

13.1.5. Cometer fraude fiscal;

13.1.6. Não mantiver proposta;

13.1.7. A contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções;

13.1.8. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

13.1.9. Multa moratória de 0,33% (trinta e três décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

13.1.10. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

13.1.11. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;





13.1.12. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

13.1.13. Impedimento de licitar e contratar com a União com os consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

13.1.14. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

13.1.15. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

13.1.15.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

13.1.15.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

13.1.16. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

13.1.17. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;

13.1.18. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

13.1.19. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Contratante, observado o princípio da proporcionalidade.

Brasília, 05 de maio de 2022.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Distrito Federal
Presidência – PRES
Comissão Permanente de Licitações - CPL

FM-PRES 182

Folha nº: _____

Proc. nº: _____

Ass: _____

Matrícula: _____

Paulo Vitor de Araújo Garcia
Assessor Técnico

Cristiano Oliveira de Sousa
Chefe da Assessoria de Tecnologia da Informação



CREA-DF
Conselho Regional de Engenharia
e Agronomia do Distrito Federal

SGAS Qd. 901 Conj. D - Brasília-DF - CEP 70390-010
Tel: +55 (61) 3961-2800
creadf@creadf.org.br
www.creadf.org.br

Versão 01