

## **TERMO DE ABERTURA**

Aos 17 (dezessete) dias de abril de 2023, abre-se o Processo administrativo nº 016/2023, da Dispensa de Licitação nº 008/2023-SAAE, fundamentada no Art. 24 inciso II da lei Federal nº 8.666/93 e suas posteriores alterações, objetivando a contratação de empresa especializada em prestação de serviços Tecnológicos de Multi Atendimento Omnichannel integrado entre Whatsapp Business API, webchat, instagram e facebook, para 10 (dez) usuários. Contando com implantação e treinamento inicial, para atender as necessidades do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto.

**Volume: 01/01**

**EMPRESA: POLI SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA**

MEMORANDO Nº 016/2023

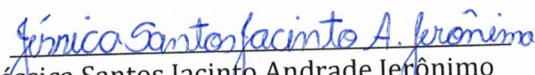
Açailândia (MA), em 17 de abril de 2023.

Ao Excelentíssimo Senhor  
Halan Jefferson dos Santos Nobre  
Diretor Geral/SAAE  
Nesta.

Senhor Diretor,

Venho pelo presente, na qualidade de Coordenador Administrativo do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto, solicitar de Vossa Excelência que AUTORIZE ao setor competente a abertura de Processo Licitatório objetivando contratação de empresa especializada em prestação de serviços Tecnológicos de Multi Atendimento Omnichannel integrado entre Whatsapp Business API, webchat, instagram e facebook, para 10 (dez) usuários. Contando com implantação e treinamento inicial, para atender as necessidades do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto, conforme especificações constantes do (Termo de referência), em Anexo.

Atenciosamente,

  
Jéssica Santos Jacinto Andrade Jerônimo  
Diretor Administrativo e Financeiro  
Port. Nº 067/2022 – SAAE



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

O presente termo de referência tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de serviços Tecnológicos de Multi Atendimento Omnichannel integrado entre Whatsapp Business API, webchat, instagram e facebook, para 10 (dez) usuários. Contando com implantação e treinamento inicial, para atender as necessidades do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto, observando as condições e especificações constantes neste Termo de Referência.

### 2. JUSTIFICATIVA

O SAAE está tornando alguns processos, serviços e métodos mais eficazes utilizando a tecnologia. O modo de atender os clientes veio mudando ao decorrer do tempo, em média 80% dos atendimentos totais são realizados via WhatsApp, Facebook, Instagram e pelo site oficial. Assim sendo, é inegável que os serviços de atendimento virtuais são imprescindíveis para um maior alcance e qualidade na tratativa ao cliente.

O acompanhamento online reduz o tempo de deslocamento e de espera em longas filas e ajuda a desafogar a rotina dos servidores responsáveis pelo atendimento. O cidadão ganha conforto, usando a tecnologia a seu favor, tendo acesso mais fácil à informação e obtendo respostas mais rápidas do setor público.

Anteriormente esses serviços eram prestados por empresa que não trabalhava com a API oficial do WhatsApp, ferramenta essa que funciona, basicamente, integrando o seu Whatsapp comercial a outras plataformas de atendimentos digitais. Porém, dependendo dessa ferramenta, não foi possível dar continuidade ao contrato anterior, abrindo assim a necessidade de abrir um novo processo.

O grande objetivo é facilitar o trabalho das empresas com uma ampla base de contatos de diferentes regiões, para que assim elas suportem o envio diário de milhares de mensagens, com resposta mais eficaz e ágil.

O serviço do WhatsApp Business API, consiste em uma tecnologia disponibilizada pelo WhatsApp para integração da plataforma com outras funções, o que permite uma grande melhora no atendimento e no relacionamento com clientes via rede.

Um dos maiores exemplos de aplicação de automatização do atendimento via WhatsApp, é através do uso de Chatbots.

Em suma, a ferramenta é uma forma de integrar e facilitar a comunicação de empresas de médio e grande portes, que possuem clientes, e portanto, pode ter um maior número de chamadas.

É super interessante, e além de tudo, é bastante prático já que não é mais necessário cadastrar vários números no WhatsApp para cada um dos atendentes. Essa possibilidade otimiza o atendimento ao cliente, além de diminuir as chances de erro no uso do aplicativo.

### 3. ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
01	Prestação de serviços Tecnológicos de Multi Atendimento Omnichannel integrado entre Whatsapp Business API, webchat, instagram e facebook, para 10 (dez) usuários. Contando com implantação e treinamento inicial, para atender as necessidades do Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto	Usuários	10
		Pacote de Contato-dia	4500

Parágrafo único: Contatos-dia (se entende por contato-dia uma janela de conversa, que tem duração entre 00:00 e 23:59, em um mesmo dia).

### 4. DOS SERVIÇOS:

#### 4.1. Características mínimas dos serviços

4.1.1. Empresa Parceira Oficial do Grupo Meta (**Meta Business Partners**);

4.1.2. A plataforma deverá ser capaz de execução em nove terminais;

4.1.3. A plataforma deverá fazer a integração entre whatsapp, messenger, instagram e webchat.

#### 4.2. A plataforma deverá possuir e permitir:

4.2.1. Tela de Chats;

4.2.2. Acesso multi-instituição;

4.2.3. Acesso multi-canais;

4.2.4. Minha operação: tela gerencial dos últimos atendimentos;

4.2.5. Acompanhamento de tempo de espera dos últimos atendimentos;

4.2.6. Acompanhamento de tempo total de conversa dos últimos atendimentos;

4.2.7. Divisão entre usuários: gestor, supervisor e operador de chat.

#### 4.3. Relatório contendo:

4.3.1. Filtro por data, horário, canal de atendimento, atendente, chats finalizados, departamento;

4.3.2. Quantidade de chats novos;

4.3.3. Gráfico contendo quantidade total de chats, encaminhados, finalizados e aguardando atendimento;

4.3.4. Pesquisa de satisfação customizável, com possibilidade de várias perguntas por pesquisa;

4.3.5. Mapeamento de horários de log in e log out dos usuários;

4.3.6. Possibilidade de exportar relatórios e tempo de atendimento dos usuários em excel

4.3.7. Desempenho por usuários

4.3.8. Contador de etiquetas e categorias

4.3.9. Chatbot em vários níveis de triagem

4.3.10. Distribuição inteligente de chats



- 4.3.11. Dashboard: filtro de mensagens por palavra
- 4.3.12. Webchat de Suporte
- 4.3.13. Solicitação de backup das conversas
- 4.3.14. Solicitação de exclusão das mensagens e contatos após o teste grátis
- 4.3.15. Pesquisa de satisfação: pergunta aberta, mensagem avaliação de tempo de Espera NPS;

#### **4.4. Contatos :**

- 4.4.1. procurar contatos;
- 4.4.2. adicionar novo contato;
- 4.4.3. exportar contatos ;
- 4.4.4. importar contatos;
- 4.4.5. contatos removidos
- 4.4.6. abrir chat;
- 4.4.7. exportar conversa;
- 4.4.8. editar contatos;
- 4.4.9. deletar contatos.

#### **4.5. Atendentes:**

- 4.5.1. Adicionar novo usuários
- 4.5.2. Editar usuários
- 4.5.3. Excluir usuários
- 4.5.4. Listar carteira de contatos
- 4.5.5. Listar usuários excluídos
- 4.5.6. Gerenciar carteiras de atendimento (regras de preferência)
- 4.5.7. Migrar carteira

#### **4.6. Etiquetas:**

- 4.6.1. Criar tag
- 4.6.2. Editar tag
- 4.6.3. Deletar tag
- 4.6.4. Relatórios de Tag

#### **4.7. Autoatendimento (menu de opções e/ou mensagem customizáveis em diversas camadas):**

- 4.7.1. Possibilidade de enviar menu de opções automático,
- 4.7.2. Possibilidade de enviar mensagem automática;

#### **4.8. Mensagem fora do horário de atendimento personalizada para cada departamento;**

- 4.8.1. Possibilidade de automatizar nome do contato, do atendente, do departamento, número de protocolo e pesquisa de satisfação
- 4.8.2. Divisão em departamentos com opção de dar preferência ao setor Segurança: sistema de firewall (bloquear log in a partir de determinados IP's)

#### **4.9. Distribuição inteligente (os novos atendimentos são enviados para o operador mais disponível):**

- 4.9.1. Criar regra de distribuição (pode ser uma regra distinta por departamento ou canal de atendimento)
- 4.9.2. Editar regra de distribuição
- 4.9.3. Excluir regra de distribuição

#### **4.10. Tela de chats:**

- 4.10.1. Listar contatos e cadastros
- 4.10.2. Alertas
- 4.10.3. Listar chats
- 4.10.4. Listar última mensagem por contato
- 4.10.5. Listar mensagens por conversa
- 4.10.6. Verificar mídias
- 4.10.7. Enviar mídia
- 4.10.8. Enviar emoji
- 4.10.9. Adicionar Contato
- 4.10.10. Filtrar atendimentos por operador, departamento, etiquetas,
- 4.10.11. canais de atendimento e status do chat
- 4.10.11. Editar dados do contato
- 4.10.12. Exibir atendente atual do contato
- 4.10.13. Encaminhar contato para outro operador
- 4.10.14. Etiquetar conversa Configurações
- 4.10.15. Possibilidade de integrar com outros sistemas via API;

#### **4.11. Configurações:**

- 4.11.1. Configurar fuso horário padrão da empresa
- 4.11.2. Permitir adicionar contato dentro do chat
- 4.11.3. Permitir que o operador acesse o painel de contatos
- 4.11.4. Permitir responder clientes receptivos
- 4.11.5. Permitir iniciar conversas ativamente
- 4.11.6. Permitir que o usuário envie mídia
- 4.11.7. Identificação do atendente nas mensagens (assinatura do operador. Ex.: João diz:)  
Configurar carteira de atendimento

#### **4.12. Pesquisa de satisfação:**

- 4.12.1. Imprimir relatório de respostas
- 4.12.2. Criar e/ou editar nova avaliação
- 4.12.3. Sistema de cobranças integrado
- 4.12.4. Sem limite de servidor (recebimento e/ou envio de mensagens)
- 4.12.5. Sem taxa de set up
- 4.12.6. Sem cobrança por volume de mensagens
- 4.12.7. Possibilidade de homologar número junto ao whatsapp se cobrança adicional pelo processo



## **5. FORMA DE PAGAMENTO:**

5.1 O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, após o serviço prestado, desde que não haja fator impeditivo provocado pela CONTRATADA, mediante a apresentação de Nota Fiscal/fatura, acompanhada da respectivas certidões de regularidade fiscal: e trabalhista, para tanto, a contratada deverá, obrigatoriamente, apresentar no ato do pagamento as referidas certidões:

5.1.1. Certidão Conjunta Negativa, ou Certidão Conjunta Positiva com efeitos de Negativa, de Tributos e Contribuições Federais e Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, comprovando a regularidade para com a Fazenda Federal, Conjunta com Certidão Negativa de Débito, expedida pelo Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS, comprovando a regularidade perante a Seguridade Social.

5.1.2. Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, expedida pelo Estado do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Estadual.

5.1.3. Certidão Negativa, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, quanto à Dívida Ativa do Estado, expedida pelo Estado do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Estadual.

5.1.4. Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, relativa à atividade econômica, expedida pelo Município do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Municipal.

5.1.5. Certidão Negativa, ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, quanto à Dívida Ativa do Município, expedida pelo Município do domicílio ou sede da empresa licitante, comprovando a regularidade para com a Fazenda Municipal.

5.1.6. Certificado de Regularidade de Situação do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal – CEF, comprovando a regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.

5.1.7. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), ou Positiva com efeitos de Negativa, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho ou Conselho Superior da Justiça do Trabalho ou Tribunais Regionais do Trabalho, comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

5.2. Nenhum pagamento será efetuado à contratada caso esta esteja em situação irregular relativamente a regularidade fiscal e trabalhista. Portanto, todas as certidões enumeradas no item 5.2.1 deste instrumento deverão estar válidas para o dia do pagamento. Caso contrário, se quaisquer das certidões estiverem com prazo de validade expirado, o pagamento não será efetivado enquanto a(s) mesma(s) não for(em) regularizada(s).

5.3. É vedada expressamente a realização de cobrança de forma diversa da estipulada neste Contrato, em especial a cobrança bancária, mediante boleto ou mesmo o protesto de título, sob pena de aplicação das sanções previstas neste instrumento e indenização pelos danos decorrentes.

5.4. A fatura não aprovada pela Autarquia será devolvida à contratada para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação.

## **6. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

6.1 O objeto deste Termo de Referência se fundamenta nos termos do Art. 24, inciso II da Lei Federal nº. 8.666/93 e suas posteriores alterações.



## **7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

### **7.1. São obrigações do Prestador de serviços:**

7.1.1. Instalar nos servidores utilizados para o armazenamento de informações as atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros (hackers), não sendo, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado;

7.1.2. Garantir que a Plataforma permaneça estável e disponível para utilização, em média, 95% (noventa e cinco por cento) do tempo total de cada mês;

7.1.3. Garantir uma taxa de entrega de 95% (noventa e cinco por cento) das mensagens enviadas, sendo que a mensagem inicialmente perdida, mas depois recuperada, é entendida como efetivamente entregue;

7.1.4. Intermediar o procedimento de homologação do número do USUÁRIO junto ao WhatsApp Business, bem como representar o USUÁRIO frente ao grupo Facebook;

7.1.5. A empresa contratada deverá intermediar a relação entre o USUÁRIO e o grupo Facebook, não tendo a empresa qualquer ingerência nas normas, condições, cláusulas e exigências do WhatsApp Business referente a este procedimento de homologação.

7.1.6. Empregar as melhores práticas de tratamento de dados pessoais, bem como manter adequação à LGPD.

### **7.2. Do sigilo e confidencialidade:**

7.2.1. Manter o sigilo sobre o conteúdo das informações armazenadas, zelando pela eficiência e regular funcionamento do software;

7.2.2. As informações que forem armazenadas pela empresa contratada em virtude das interações do USUÁRIO estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a empresa, ressalvados os casos de ordem, pedido ou determinação judicial de qualquer espécie e de ordem, pedido ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros;

### **7.3. Da manutenção e armazenamento de dados**

7.3.1. Deixando de vigorar os presentes Termos por iniciativa de qualquer das partes, todas as interações, informações e arquivos que porventura tenham sido armazenados pelo USUÁRIO serão automaticamente apagados (deletados), de forma definitiva e irreversível, sem possibilidade de recuperação, após 30 (trinta) dias;

### **7.4. Da lei geral de proteção de dados**

7.4.1. O USUÁRIO autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis à execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela POLI, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

Dados da sua conta como USUÁRIO, tais como: nome, endereço, CPF, CNPJ, e-mail, número de telefone e foto;

7.4.2. Números de contatos da sua agenda;

Suas mensagens trocadas nas redes sociais quando utiliza a conta ou o número de telefone vinculados à nossa plataforma;



- 7.4.3. Informações sobre o seu computador, incluindo seu endereço IP, localização geográfica, tipo e versão do navegador e sistema operacional;
- 7.4.4. Informações contidas em quaisquer comunicações que você nos envia por e-mail ou através de nosso site/plataforma, incluindo o conteúdo e os metadados da comunicação;
- 7.4.5. Cookies necessários a tornar melhor a experiência do usuário, principalmente para facilitar o acesso à plataforma (login) e as preferências de aparência e utilização da plataforma (modo diurno/noturno, etc.);
- 7.4.6. Qualquer outra informação pessoal que você nos enviar;
- 7.4.7. Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do USUÁRIO perante a Empresa contratada;
- 7.4.8. Os dados coletados com base no legítimo interesse da empresa contratada, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da empresa, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD. O USUÁRIO consente que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato. O USUÁRIO autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da empresa contratada bem como do USUÁRIO;
- 7.4.9. Em eventual vazamento indevido de dados a Empresa contratada se compromete a comunicar ao USUÁRIO sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido. A Empresa informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da Lei.
- 7.4.10. Arcar com todas as despesas diretas ou indiretas decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas sem quaisquer ônus ao Município de Açailândia - SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto;
- 7.4.11. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo;
- 7.4.12. Prestar os serviços nos prazos, condições e local indicados, sujeitando-se no que couber às leis do consumidor;
- 7.4.13. Suporte de dúvidas operacionais relacionadas aos serviços prestados de segunda a sexta-feira das 08hs às 17hs, exceto em feriado nacional, estadual ou local;

## **8. ATRIBUIÇÕES DO CONTRATANTE**

- 8.1. Pagar pontualmente o preço devido pela utilização dos serviços ora contratados;
- 8.2. Informar à empresa qualquer alteração dos dados cadastrais, procedendo a devida alteração, incluindo troca de e-mail, sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do cadastro.
- 8.3. Participar dos treinamentos oferecidos e configurar o programa/plataforma e suas funcionalidades da forma como melhor atenda às suas necessidades, optando por aquilo que corresponda a seus anseios.
- 8.4. Responsabilizar-se por qualquer atividade que ocorra na sua conta. Para manter o controle sobre a conta e evitar que qualquer pessoa possa acessá-la, o CONTRATANTE deve manter o

controle sobre os aparelhos utilizados para acessar a Plataforma e não revelar a ninguém a senha ou os detalhes da forma de pagamento associada à conta. A empresa contratada poderá cancelar ou suspender a sua conta para proteger o CONTRATANTE, a própria empresa ou nossos parceiros contra falsidade ideológica ou outras atividades fraudulentas.

8.5. Responder e responsabilizar-se integralmente, tanto judicial, quanto extrajudicialmente, tanto perante leis internas, quanto externas, pelo conteúdo de todas as interações, informações, dados e arquivos que forem armazenados nos servidores da empresa contratada, principalmente no que se refere a violação de direitos autorais de terceiros.

8.6. A empresa contratada, devido ao sigilo e confidencialidade que promete manter dos dados do CONTRATANTE, não exerce qualquer controle sobre o conteúdo das interações, informações, dados e arquivos armazenados nos seus servidores em virtude das atividades do CONTRATANTE.

8.7. Responder e responsabilizar-se, única e exclusivamente, pelos riscos perante a forma como usa, aborda ou é abordado pelos clientes ou terceiros. Se isso culminar em danos morais, danos com as próprias políticas do sistema em uso, a empresa contratada se resguarda de não ter essa obrigação legal, uma vez que apenas oferece meios para contatos existirem, sem influenciar em como, o que e por que são realizados. Vale lembrar que o uso deturpado e demasiado dos sistemas pode causar o banimento da conta, com o qual o CONTRATANTE precisa se certificar se está adequadamente realizando as abordagens.

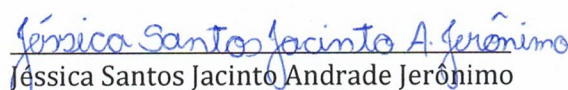
8.8 Designar um responsável técnico para acompanhar a implantação, operação e manutenção do sistema;

8.9 Fiscalizar o cumprimento das obrigações estabelecidas pela contratada, garantindo a qualidade e a conformidade do sistema;

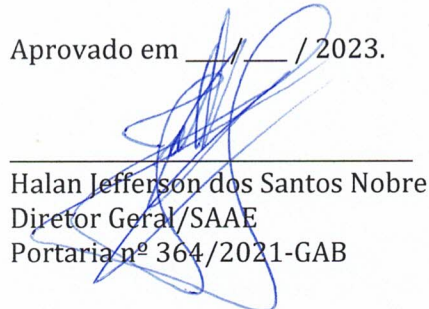
8.10 Comunicar imediatamente à contratada sobre quaisquer problemas ou falhas encontradas no sistema, solicitando a sua correção;

8.11 Cumprir todas as obrigações estabelecidas no contrato, Termo de Referência e demais normas aplicáveis.

Açailândia (MA), 17 de abril de 2023.

  
Jéssica Santos Jacinto Andrade Jerônimo  
Diretor Administrativo e Financeiro  
Port. N° 067/2022 – SAAE

Aprovado em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2023.

  
Halan Jefferson dos Santos Nobre  
Diretor Geral/SAAE  
Portaria n° 364/2021-GAB