



CREA-ES
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

1.1 Foco nos usuários do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Espírito Santo - Crea-ES.

1.2 O Crea-ES através da abordagem omnichannel pretende colocar todos os usuários do sistema como o "centro do universo", criando uma percepção positiva de sua experiência com o conselho, principalmente pela facilidade de acesso proporcionada tanto pela presença digital da marca (redes sociais, mobile etc.) quanto por suas instalações físicas (sede e inspetorias).

1.3 Através desta nova abordagem o Crea-ES pretende ser capaz de conhecer o comportamento e as preferências dos profissionais, empresas e usuários que necessitam de seus serviços.

1.4 Esta nova abordagem será aplicada aos seus serviços por meio do relacionamento com seus usuários em múltiplos canais, permitindo que o Crea-ES possa atendê-los com eficiência em todo o ciclo de relacionamento, tanto no momento da solicitação ou necessidade até a conclusão, mantendo o usuário constantemente ciente do andamento de suas solicitações.

1.5 Para isso, o Crea-ES deverá estruturar uma interação direta e padronizada, independentemente do meio de contato que o profissional ou empresa utilizar podendo ser através de acessos online, uma inspetoria ou edifício sede, WhatsApp ou uma central telefônica.

1.6 A ideia é que o colaborador reconheça o profissional ou a empresa e realize todo o processo de atendimento por meio de informações já coletadas na primeira interação.

1.7 Para se alinhar com essa visão, é preciso consolidar os sistemas tecnológicos em uma plataforma unificada que seja capaz de gerenciar todos os canais de atendimento.

1.8 Essa convergência, por um lado, proporcionará ao profissional ou empresa uma experiência de atendimento assistida e, por outro, permitirá ao Crea-ES oferecer um atendimento mais personalizado.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

1.9 Além disso, será possível aplicar um dos pilares do omnichannel, que é tratar o profissional ou empresa da mesma forma em todos os pontos de contato.

1.10 Com isso, pretendemos ampliar seu engajamento com a marca: o usuário deixa de ser simplesmente o profissional ou empresa, ou mesmo membro da comunidade, para se tornar um fã do Crea-ES.

2. OBJETO

2.1 Contratação de serviços técnicos e especializados para a implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção de solução de comunicação instantânea para o atendimento dos profissionais, empresas e comunidade, incluindo central de pesquisa e satisfação e central de cadastro de contato para o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo - Crea-ES.

2.2 A contratação inclui:

- Integração com e-mail.
- Integração com qualquer telefonia do tipo Voip.
- Utilização da abordagem Omnichannel que é uma estratégia de conteúdo entre canais que o Crea-ES usará para melhorar sua experiência com todos que necessitarem de seus serviços e conduzirá para melhorar os relacionamentos com seu público nos pontos de contato.
- Atendimento híbrido através de chatbot.

2.3 A plataforma deve garantir atendimento 24x7x365, gerenciável, com a possibilidade de integração com outros canais de atendimento, conforme abordagem Omnichannel.

2.4 **Descritivo do Objeto:**





CREA-ES

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Serviço de comunicação por meio de troca de mensagens instantâneas (WhatsApp)	Mensagem	Até 5.000
2	Instalação e implantação	Serviço	1
3	Integrações por API oficial do WhatsApp (Meta)	Serviço	1
4	Licença de Usuário de atendimento 24x7x365	Unidade	30
5	Treinamento	Serviço	1
6	Manutenção e Suporte 24x7x365	Serviço	1

2.5 Todos os treinamentos, obrigatoriamente serão presenciais na sede do conselho, na cidade de Vitória.

2.6 Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são discriminados na tabela acima.

2.7 A contratada deverá estar perfeitamente alinhada com as disposições da Lei Geral de Proteção De Dados - LGPD e oferecer orientações necessárias a contratante para a adequação.

2.8 A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço global.

2.9 A Contratada deverá disponibilizar canal de comunicação direta via telefonia móvel com seu representante ou preposto, dotado de autonomia para a imediata tomada de decisões e resolução de intercorrências, garantindo atendimento humano imediato e pessoal — sem a intermediação de Unidade de Resposta Audível (URA) ou sistemas automatizados —, em regime de plantão 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.





CREA-ES

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal

2.10 A licitante classificada em primeiro lugar deverá realizar, obrigatoriamente, Prova de Conceito (POC) para fins de validação técnica da solução proposta. A critério da Contratante, a POC servirá para demonstrar o pleno atendimento a todos os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência. O descumprimento de qualquer item técnico ou o desempenho insatisfatório durante a demonstração acarretará a desclassificação da licitante, com a subsequente convocação da próxima classificada.

2.11 O sistema deverá ser hospedado em infraestrutura de data center da contratada, garantindo um desempenho operacional adequado e compatível com as necessidades do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo, sem apresentar lentidão ou interrupções. A solução deve assegurar uma disponibilidade mínima de 99,7% (noventa e nove vírgula setenta por cento), 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, sem limitações quanto à largura de banda, tráfego, capacidade de processamento, armazenamento ou acessos ao sistema. A contratada será responsável pela política de backup, recuperação de dados e segurança de todo o ambiente, Crea-ES ficará responsável pela gestão e controle de usuários e permissões de acesso, sem restrições quanto ao número de usuários.

2.12 A solução deverá contemplar atendimento omnichannel integrado por meio de Portal Web e WhatsApp, permitindo que o usuário inicie o atendimento em qualquer canal disponível e que os colaboradores do Crea-ES realizem o recebimento, acompanhamento, transferência e conclusão do atendimento em uma única plataforma, mantendo histórico unificado e protocolo único por solicitação.

2.12.1 O atendimento via Portal Web deverá contemplar, no mínimo:

- a) Mensagem automática de boas-vindas;
- b) Processo de identificação do usuário;
- c) Coleta de dados para cadastro e atendimento;
- d) Menu automatizado para seleção do tipo de atendimento;
- e) Registro completo do histórico de atendimento;
- f) Geração automática de protocolo de atendimento, informado ao usuário e vinculado ao histórico da solicitação.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

g) Envio e recebimento de anexos, incluindo imagens, documentos, vídeos e outros tipos de arquivos compatíveis com a plataforma.

2.12.2 O atendimento via WhatsApp deverá contemplar, no mínimo:

- a) Fluxo operacional equivalente ao disponibilizado no Portal Web;
- b) Registro completo do histórico dos atendimentos;
- c) Geração automática de protocolos de atendimento;
- d) Compartilhamento do histórico e informações do usuário entre os canais de atendimento.
- e) Envio e recebimento de anexos, incluindo imagens, documentos, vídeos, áudios e outros tipos de arquivos suportados pela API Oficial do WhatsApp Business.

2.12.3 A solução deverá utilizar obrigatoriamente a API Oficial do WhatsApp Business (Meta), não sendo aceitas integrações baseadas em bibliotecas não oficiais, emulação do WhatsApp Web ou tecnologias similares.

2.12.4 A solução deverá permitir o envio e recebimento de mensagens por meio de canal oficial do WhatsApp Business, mantendo rastreabilidade e auditoria dos atendimentos realizados.

2.12.5 A solução deverá disponibilizar ambiente operacional para atendentes e gestores contendo, no mínimo:

- a) Tela de atendimento dos agentes;
- b) Visualização simultânea dos atendimentos em andamento;
- c) Filas de atendimento;
- d) Distribuição de atendimentos entre equipes e usuários;
- e) Transferência de atendimentos entre agentes e setores;
- f) Histórico completo dos atendimentos;
- g) Visualização dos protocolos gerados;
- h) Identificação do canal de origem do atendimento;
- i) Envio e recebimento de arquivos, imagens, vídeos e áudios;

Página 5 de 25





CREA-ES

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal

- j) Cadastro e consulta de informações dos usuários;
- k) Visualização de contatos em espera;
- l) Monitoramento dos atendimentos pelos gestores;
- m) Relatórios operacionais e gerenciais.

2.12.6 A solução deverá possuir mecanismo integrado de pesquisa de satisfação, contemplando no mínimo:

- a) Disparo automático da pesquisa ao término do atendimento;
- b) Personalização das perguntas;
- c) Registro das respostas vinculadas ao protocolo de atendimento;
- d) Identificação dos atendimentos avaliados e não avaliados;
- e) Histórico das avaliações recebidas.

2.12.7 A solução deverá disponibilizar relatórios de pesquisa de satisfação com filtros por período, canal de atendimento, equipe, atendente e situação da pesquisa, permitindo no mínimo:

- a) Consolidação dos resultados por período;
- b) Consolidação dos resultados por canal de atendimento;
- c) Consolidação dos resultados por equipe;
- d) Consolidação dos resultados por atendente;
- e) Apresentação de indicadores de satisfação dos usuários;
- f) Exportação dos dados para formatos eletrônicos.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1 O Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo - CREA-ES, é uma entidade autárquica de fiscalização do exercício e das atividades

Página **6** de **25**





CREA-ES

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal

profissionais, dotada de personalidade jurídica de direito público, constituindo serviço público federal, vinculada ao Conselho Federal de Engenharia e Agronomia Confea.

3.2 Tem por finalidade fiscalizar o exercício das profissões abrangidas pelo Sistema Confea/Creas, conforme determina o artigo 110 do Regimento Interno do Conselho.

3.3 Suprir uma necessidade urgente de atendimento às demandas existentes.

3.4 Além da garantia de economia e estabilidade do ambiente, esta contratação oferecerá suporte mais abrangente para equipes que proporcionam atendimento e comunicação direta com todos os usuários dos serviços oferecidos pelo Conselho, dando segurança aos serviços realizados sem possibilidade de perda de informações ou de impedimento de acesso causado por ferramentas não customizadas.

3.5 Serão oferecidos serviços estratégicos para ajudar no planejamento e na execução da estratégia de atendimento aos usuários, fazendo com que eles não fiquem em nenhuma hipótese sem o atendimento e acompanhamento de suas demandas.

3.6 O CREA-ES não possui técnicos especializados para suprir esta necessidade o que obriga a instituição a uma contratação externa para implantação do serviço.

3.7 A contratação para execução dos serviços que são objeto deste Projeto Básico tem amparo nas normas e procedimentos contidos na Lei nº 14.133/2021 e demais normas e/ou dispositivos que regem a matéria.

3.8 A modernização dos meios de comunicação e a evolução tecnológica transformaram a maneira com que as instituições se comunicam com seus públicos prioritários.

3.9 No caso do Crea-ES, a divulgação de temas relevantes para profissionais, empresas, entidades registradas e instituições de ensino reforça a atuação do órgão, sua defesa das profissões da área tecnológica e seu diálogo permanente com a sociedade.

3.10 O Crea-ES é uma autarquia federal que tem como um de seus mais relevantes papéis o de fiscalizar o exercício regular das profissões da área tecnológica.

Página 7 de 25





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

3.11 Seu objetivo é inibir a atuação de profissionais não habilitados e garantir a proteção da sociedade.

3.12 A criação de uma nova abordagem com múltiplos canais de interlocução, alinhado com as modernas tecnologias de comunicação, estreitará ainda mais o relacionamento com profissionais, empresas, entidades registradas e instituições de ensino registradas no Sistema Confea / Crea-ES.

3.13 Com essa contratação, o Crea-ES pretende dar mais celeridade e maior qualidade aos procedimentos inerentes ao atendimento, não deixando nenhum contato sem atendimento e sendo possível atender às necessidades.

3.14 Para isto, é fundamental que o software atenda no mínimo:

- Comunicação rápida e individualizada com os usuários do Sistema Confea/Crea-ES.
- Ampliação das mídias de comunicação para chats integrados com a formação de um banco de dados dos usuários.
- Análise quantitativa: composição de relatórios e acompanhamento on-line da produtividade dos atendimentos realizados.
- Análise qualitativa: disponibilidade de monitoração dos atendimentos realizados, para análise e identificação de aperfeiçoamento dos colaboradores ou ajustes de procedimentos.
- Gravações de textos, imagens e áudio dos atendimentos realizados - avaliação da qualidade prestada no atendimento e segurança tanto do atendente quanto do usuário que está sendo atendido.
- Tecnologia que possibilite a realização de call back: chamadas de atendimento fora do horário comercial que podem ser retornadas pelo CREA-ES em um momento posterior.
- Possibilidade de também haver retorno de chamadas que tiveram desistência do usuário, por demora no atendimento.
- Pesquisa de satisfação: avaliação automatizada após atendimento de voz, ocasião em que o usuário poderá avaliar o atendimento recebido.
- Integração com qualquer e-mail.

Página 8 de 25





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

- Integração através de API Oficial do WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram e Google-Business.
- Integração com qualquer telefonia do tipo Voip.
- Integração através de API com o sistema de atendimento profissional (SISTEMA CORPORATIVO).
- Deverá fornecer chat próprio nativo com script em HTML para implantação e atendimento através de portal.creaes.org.br.

3.15 A contratação dos serviços será formalizada por meio de contrato de 12 meses, permitida a prorrogação até o limite de 48 (quarenta e oito) meses.

3.16 O serviço de suporte técnico especificado no item 6 (seis) da tabela 1 (Manutenção) deste termo, tem natureza de serviço contínuo e permitirá que o CREA-ES mantenha a qualidade dos serviços prestados aos profissionais por meio desta ferramenta.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1 Disponibilização de uma solução para comunicação utilizando a abordagem Omnichannel por meio de troca de mensagens instantâneas e integração das mais variadas mídias, considerando a necessidade de melhor gerenciar este canal de comunicação, possibilitando que inúmeros atendentes interajam com profissionais a partir de uma única plataforma e das mais variadas formas.

4.2 Não serão aceitas soluções baseadas ou derivadas de código aberto como Whaticket, Izing, Chatwoot entre outros.

4.3 A solução deverá prover acesso através de navegadores (Google Chrome, Edge, Firefox, Safari, Opera entre outros) e também deverá ser possível acessar por aplicativo próprio para Android e IOS.

4.4 Não serão aceitos acessos por aplicativos de terceiros ou derivados.

5. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Página 9 de 25





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

5.1 MOTIVAÇÃO

5.1.1 Hoje um dos grandes problemas existentes no Crea-ES, são as dificuldades encontradas pelos usuários no atendimento pelo Conselho, uma vez que possuímos apenas três formas: Presencial; Telefone; WhatsApp.

5.1.2 O avanço da tecnologia atingiu todos os setores da sociedade e, nesse contexto, todos os setores da Administração Pública também vêm aprimorando sua estrutura e seus procedimentos a fim de agilizar o cumprimento de suas tarefas.

5.1.3 O atendimento ao público, usuário dos serviços oferecidos pelo Crea-ES, está cada dia mais atrelado com a tecnologia.

5.1.4 Através deste pensamento vimos a total necessidade de entregar um serviço para os nossos colaboradores que permita formas das mais variadas onde estejam disponibilizadas todas as maneiras para que todos os usuários tenham suas necessidades atendidas.

5.1.5 Hoje existem várias empresas no mercado que fornecem este tipo de serviço, permitindo uma escolha que atenda a todos os anseios tanto dos usuários quanto dos colaboradores.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 PROVA DE CONCEITO - POC

6.1.1 Será determinante para a contratação a Prova de Conceito.

6.1.2 Podemos dizer que PoC será, em linhas gerais, o registro documentado de que o processo atenderá as necessidades do Conselho.

6.1.3 Com esse procedimento, a equipe técnica conseguirá identificar e sanar erros, de maneira que as soluções tecnológicas que estão sendo analisadas entreguem os melhores resultados.

6.1.4 A prova de conceito também permitirá que os técnicos da TI testem o software a ser utilizado.





CREA-ES
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal

6.1.5 Eles fornecerão feedback para o aprimoramento da plataforma desejada, antes mesmo que essa seja implementada oficialmente.

6.1.6 O PoC avaliará até que ponto o produto está adequado às necessidades do Crea-ES.

6.1.7 Seu objetivo será o de eliminar problemas na arquitetura para maximizar os ganhos do Conselho.

6.1.8 Nesse caso, a prova de conceito aumentará as chances de sucesso, pois mostrará como será a aplicação das soluções na prática.

6.1.9 A empresa vencedora do certame deverá marcar no máximo em 48 (quarenta e oito) horas após a definição, o início da demonstração.

6.1.10 Esta demonstração, obrigatoriamente deverá ser realizada nas dependências do CREA-ES, de forma presencial, com técnicos que possam responder a todos os questionamentos e estejam aptos a realizar todos os itens do termo de referência.

6.1.11 Todos os itens elencados neste Termo de Referência deverão ser contemplados, inclusive as integrações com o sistema corporativo do CREA-ES, através de API's.

6.1.12 Durante a Prova de Conceito (POC), a licitante deverá comprovar, de forma prática e operacional, o pleno atendimento de todos os requisitos descritos no item 2.12 e seus subitens deste Termo de Referência, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Atendimento via Portal Web;
- b) Atendimento via WhatsApp;
- c) Utilização da API Oficial do WhatsApp Business (Meta);
- d) Envio e recebimento de mensagens e anexos;
- e) Geração e gerenciamento de protocolos de atendimento;
- f) Integração omnichannel entre os canais de atendimento;
- g) Ambiente operacional para atendentes e gestores;
- h) Pesquisa de satisfação;





CREA-ES

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal

i) Relatórios operacionais, gerenciais e de satisfação.

6.1.13 A comprovação deverá ocorrer mediante demonstração prática da solução, utilizando ambiente operacional funcional, não sendo aceitas apenas apresentações comerciais, documentos, capturas de tela, vídeos gravados ou declarações da licitante.

6.1.14 O não atendimento, atendimento parcial ou impossibilidade de demonstração de qualquer requisito previsto no item 2.12 e seus subitens será considerado descumprimento das especificações técnicas do objeto, implicando na reprovação da Prova de Conceito e consequente desclassificação da licitante.

6.2 DINÂMICA DE EXECUÇÃO

6.2.1 Após o cumprimento da fase de POC (Prova de Conceito) que terá seu início em até 48 (quarenta e oito) horas após a definição da empresa ganhadora.

6.2.2 Após a POC e a contratação, a CONTRATADA terá até 20 (vinte) dias para cumprir a fase de IMPLANTAÇÃO de acordo com o quadro abaixo:

Descrição	Duração
1- Customização da plataforma	03 dias úteis
2- Validação de canal de envio de mensagens	02 dias úteis
3- Testes do sistema	03 dias úteis
4- Integrações dos canais de comunicação	05 dias úteis
5- Treinamento	02 dias úteis
6- Ajustes e melhorias	05 dias uteis

Total de dias compartilhados: 20 dias (Tabela 2 - Cronograma de Implantação)

6.2.3 Todos os recursos do Sistema serão totalmente de ordem e competência da CONTRATADA.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

6.2.4 O recebimento do produto dar-se-á em três etapas, envolvendo: IMPLANTAÇÃO, TESTES e INTEGRAÇÃO, FINALIZAÇÃO COM O TREINAMENTO.

6.2.5 O recebimento definitivo ficará condicionado à observância de todas as cláusulas e condições fixadas em contrato, bem como ao atendimento de eventuais substituições da solução, no todo ou em parte, entregue fora das especificações ou no qual venham a ser detectados defeitos, irregularidades ou imperfeições.

6.2.6 A aceitação dos serviços que compõem o objeto, no que forem cabíveis, como integrações entre os canais de comunicação, ficará condicionada à observância de todas as cláusulas e condições fixadas em contrato, bem como ao atendimento de eventuais correções ou modificações do objeto, no todo ou em parte, que tiverem sido entregues fora das especificações ou no qual venham a ser detectados defeitos, irregularidades ou imperfeições.

6.2.7 As decisões e providências que ultrapassem a competência do representante designado deverão ser solicitadas à CONTRATANTE, para a adoção das medidas pertinentes.

6.2.8 A fiscalização PELA CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE.

6.2.9 A parametrização dos serviços deve atender aos procedimentos da CONTRATANTE, que deverão ser fornecidos por ela, em tempo previamente definido, de modo a atendê-lo integralmente:

- Mídias para integração;
- Automação de atendimento;
- Integrações com sistemas corporativos;
- Cadastramentos;
- Horário de atendimento.





CREA-ES
Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal

7. SERVIÇO DE TREINAMENTO

7.1 A CONTRATADA deverá prestar serviços de Treinamento aos funcionários da CONTRATANTE, conforme os conteúdos mínimos indicados a seguir, com o intuito de assegurar a transferência de conhecimento operacional do sistema para os colaboradores da CONTRATANTE.

7.2 Todos os treinamentos deverão ser ministrados de forma presencial, nas DEPENDÊNCIAS da CONTRATANTE (edifício sede).

7.3 Somente os funcionários das inspetorias poderão receber o treinamento de forma virtual se o Fiscal/Gestor do Contrato permitir.

7.4 As despesas decorrentes do serviço de Treinamento (alocação de instrutores, confecção do material didático, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

7.5 A CONTRATADA deverá confeccionar e disponibilizar para a CONTRATANTE todo material didático necessário ao treinamento dos USUÁRIOS do SISTEMA.

7.6 O material didático deverá ser fornecido em mídia digital (CD/DVD) ou de forma on-line, em formatos padrão de mercado (PDF, DOC, PPT ou HTML), no idioma português do Brasil.

7.7 A CONTRATADA deverá elaborar treinamento para autoestudo dos USUÁRIOS do SISTEMA, abrangendo os conceitos básicos deste (tais como: autenticação no SISTEMA, navegação e integração entre os processos) e roteiros de utilização do SISTEMA.

7.8 Os treinamentos a serem ministrados pela CONTRATADA deverão abranger os perfis de USUÁRIOS ADMINISTRADORES e de USUÁRIOS TÉCNICO-OPERACIONAIS da CONTRATANTE.

7.9 A carga horária para o treinamento será de no mínimo 8 (oito) horas.

7.10 O treinamento deverá ser para no mínimo 10 (dez) funcionários.

8. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

8.1 A CONTRATADA garantirá, durante toda a vigência do contrato, o fornecimento dos serviços de Manutenção e Suporte, que será composto pelas atividades de Suporte Técnico, Manutenção Corretiva e Atualização de Software.

8.2 A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço de Manutenção e Suporte após a emissão, pela CONTRATANTE, do Termo de Recebimento Definitivo do serviço de implantação da solução.

8.3 O serviço de Manutenção e Suporte deverá ser executado pela CONTRATADA até o término do contrato.

8.4 MANUTENÇÃO CORRETIVA:

8.4.1 A CONTRATADA deverá OBRIGATORIAMENTE possuir uma ferramenta WEB para registros de problemas identificados pela CONTRATANTE no uso da ferramenta, ou qualquer incidente que necessite de intervenção da CONTRATADA.

8.4.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar além da ferramenta WEB para registro de chamados pela CONTRATANTE, um telefone para atendimento imediato e e-mail, onde a CONTRATANTE possa registrar o problema identificado.

8.4.3 A CONTRATADA deverá elaborar e disponibilizar correções para eventuais problemas (bugs) encontrados na FERRAMENTA, mesmo que tais problemas ocorram apenas no ambiente do CREA-ES.

8.4.4 A CONTRATADA ficará obrigada a fornecer todas e quaisquer CORREÇÕES pertinentes ao SISTEMA, assim que tornadas disponíveis.

8.4.5 As atividades relacionadas à Manutenção Corretiva deverão ser realizadas em regime 24x7x365.

8.5 ATUALIZAÇÃO DE SISTEMA:

8.5.1 Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a fornecer todas e quaisquer ATUALIZAÇÕES pertinentes ao SISTEMA, assim que tornadas disponíveis, englobando, inclusive, versões não sucessivas, caso a disponibilização de tais versões ocorra durante o período de vigência do contrato.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

8.5.2 A CONTRATADA deverá encaminhar a CONTRATANTE as novas versões da ferramenta, com a descrição de todas as modificações implementadas.

8.5.3 Deverá ser encaminhado também todo o material necessário à atualização e autorizações de uso.

8.5.4 A CONTRATADA deverá atualizar os manuais componentes da ferramenta sempre que necessário em decorrência da disponibilização de nova versão, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

8.5.5 É fundamental que a empresa vencedora do certame possua escritório de representação, com técnicos especializados no estado do Espírito Santo.

8.5.6 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá implementar uma alteração no atendimento sem comunicação prévia ao Crea-ES.

8.5.7 Todas as atualizações ou alterações precisarão garantir a continuidade do atendimento sem nenhum prejuízo para a CONTRATANTE.

9. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

9.1 O objeto a ser contratado apresenta características de padronização comercial no mercado, sendo encontrados vários produtos de diversos prestadores de serviços diferentes.

9.2 Trata-se, portanto, de um bem ou serviço comum nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei 10.520, de 2002.

10. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DO OBJETO

10.1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO

10.1.1 Estar totalmente adequada à abordagem Omnichannel.

10.1.2 Fazer uso de chatbot.

10.1.3 O sistema não deve apresentar limites para o cadastro de filas de atendimento, equipes e atendentes, operando de forma plena e sem restrições quanto ao número de usuários.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

10.1.4 Havendo necessidade de ampliação de posições de atendimento, a Empresa deverá providenciar, sem custo adicional, todas as configurações e ajustes necessários.

10.1.5 Deve possuir formas de ampliação das posições simultâneas de atendimento.

10.1.6 Deve possuir ferramenta que permita criação de texto personalizado para respostas automáticas.

10.1.7 Deve permitir a criação de menus de atendimento para quantos níveis e opções de menu forem necessários.

10.1.8 Deve permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.

10.1.9 Deve permitir capturar dado como número de telefone, horário de atendimento e histórico de atendimentos pela ferramenta.

10.1.10 Deve permitir o envio de links de arquivos, imagens e vídeos de forma automática, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade.

10.1.11 Deve permitir gerenciamento de tagueamento (Tags são códigos ou scripts que são adicionados a uma página de um site com o objetivo de ajudar a monitorar dados) dos atendimentos (identificação, cadastro e rastreamento).

10.1.12 Deve permitir uso de figuras (emoji).

10.1.13 Deve possibilitar a configuração de níveis de usuários.

10.1.14 Deve possibilitar o recebimento de áudio e imagens.

10.1.15 Deve possibilitar a configuração de habilitar ou desabilitar notificações de novas mensagens diretamente no navegador.

10.1.16 Deve permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.

10.1.17 Deve permitir opt-in/opt-out; onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição.

10.1.18 Deve permitir integração com sistemas internos para migração de bases de dados, através de APIs.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

10.1.19 A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS, servidores escalonáveis, serviço com uptime de 99%, servidores alocados em território nacional, tráfego de banda ilimitado, no modelo SaaS.

10.1.20 É fundamental que a ferramenta não possua limitação de quantidade de mensagens enviadas ou recebidas.

10.1.21 Deve permitir o envio de mensagens em massa para lista de contatos, com no mínimo a cada 2 segundos, possibilitando o ajuste de tempo.

10.1.22 Deve permitir a integração com sistema de terceiros para automação de processos.

10.1.23 Deve permitir o envio e recebimento de documentos ou arquivos.

10.1.24 Deve permitir que o gestor possa monitorar os atendimentos com as seguintes opções:

- Agentes e seus respectivos atendimentos.
- Intervir no atendimento, possibilitando enviar mensagens diretamente da interface e monitoramento.
- Transferir atendimento.
- Finalizar o atendimento.
- Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível.
- Painel teleprompter de atendimento (tela de visualização do gestor).
- Status dos atendimentos com disponibilização através de relatórios contendo gráficos individuais e consolidados.
- Base de conhecimento 100% em português.
- Integração com e-mail e telefonia.
- Catálogo de serviços e Apontamento de horas.
- Lançamento de despesas, Agenda e Chamados internos.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

- Relacionamento entre chamados, Fluxo de aprovação e Implantação dedicada.
- Suporte técnico em português (por telefone, email e chat).

10.1.25 Deve permitir visualizar todos os agentes logados disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.

10.1.26 Deve possuir relatórios no mínimo de:

- Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento.
- Do total global por mensagens e atendimentos.
- Do total por canais, grupo de agentes (campanhas), mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme).
- Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (tma).
- Exportáveis, com gráficos de novos X retorno e por picos de horário.

10.1.27 Deve permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos citados abaixo:

- Visualizar lista de contatos em espera e histórico.
- Realizar atendimentos em única tela e visualizar informações do contato.
- Mensagens pré-definidas e uso de codinome pelo agente.
- Enviar emoji, anexar arquivos/vídeos e enviar script.
- Transferir atendimento e alterar senha de acesso.
- Possibilidade de ocultar número e acesso a banco de imagens.
- Possibilidade de reiniciar atendimento após horário de encerramento.

10.1.28 Deve permitir o envio de mensagens para confirmar questionamentos com relatórios de envios, recebimentos e confirmações.

10.1.29 Deve permitir o envio de mensagens para pesquisa de satisfação com menu dinâmico e múltiplas perguntas.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

10.1.30 Deve permitir integração com as mais variadas mídias e APIs oficiais (WhatsApp, Instagram, Telegram, Google-Business, Facebook).

10.1.31 Fundamental integração com qualquer telefonia do tipo Voip e níveis de confirmação sem interferência humana.

11. NÚMERO DE MENSAGENS (CONVERSAS) DIÁRIAS

11.1 Está previsto em até 5.000 (cinco mil) conversas diárias compartilhada sem limite de atendentes.

11.2 Este valor por conversa, que ultrapassar o limite de 150.000 (cento e cinquenta mil) mensal, deverá estar presente na proposta do fornecedor.

12. REQUISITOS DE SEGURANÇA

12.1 Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados para atividades alheias aos serviços previstos, exceto quando autorizado.

12.2 A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações conhecidas por força da contratação.

12.3 Devem ser respeitadas as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

12.4 Apresentar alternativa de contingenciamento para falha da plataforma, considerando a migração de dados e cadastros.

12.5 Seguir todas as cláusulas relacionadas à LGPD.

12.6 Realizar Backup diariamente e fornecer cópia mediante solicitação.

13. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

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





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

13.2 Profissionais da CONTRATADA devem trajar-se respeitavelmente e usar linguagem formal.

13.3 Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições para a prestação do serviço.

13.4 Obrigações da Contratada e Contratante conforme previsto neste Termo.

14. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

14.1 Cumprir as metas de níveis de serviços fixadas no Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) detalhadas nas Tabelas abaixo.

14.2 O não atendimento das metas acarretará glosas na Nota Fiscal e poderá ensejar rescisão contratual.

14.3 Após a Fase de Transição, serão aplicados plenamente os critérios e metas estabelecidas.

14.4 Solucionar chamados dentro dos prazos da Tabela de Níveis de Serviço.

14.5 Prazos NMSE:

Tipo de Chamado	Severidade	Prazo (2º ao 3º Mês)	Prazo (4º Mês em diante)
Incidentes e Requisições	Alta	3 horas úteis	2 horas úteis
Incidentes e Requisições	Média	9 horas úteis	6 horas úteis
Incidentes e Requisições	Baixa	15 horas úteis	10 horas úteis
Usuários VIP	Alta	1,5 hora útil	1 hora útil

14.6 As horas informadas são horas úteis no atendimento.

14.7 Um chamado é registrado quando a solicitação é cadastrada no sistema ou via atendimento/suporte técnico.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

14.8 O prazo para solução final é o intervalo entre o registro e a solução, descontando tempos de espera do usuário.

14.9 Metas medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

14.10 O valor da glosa não poderá ultrapassar 40% do valor mensal do contrato.

14.11 Atingindo o percentual máximo em 3 meses (em um ano), o CONTRATANTE avaliará a necessidade de rescisão.

14.12 Níveis de Severidade:

- **Alta:** Incidentes que paralitem o trabalho de grupos de usuários, usuários VIP ou causem impacto significativo.
- **Média:** Incidentes que dificultem o trabalho sem impacto significativo.
- **Baixa:** Incidentes que não dificultem a atividade desejada ou problemas que requeiram especialista.

14.13 Técnicos devem conhecer os níveis de NMSE, organograma e projetos urgentes do CREA-ES.

14.14 Medições diárias e análises semanais via método PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Ajustar).

15. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

15.1 A Contratada deverá disponibilizar materiais, equipamentos e ferramentas necessários para a perfeita execução dos serviços.

16. LOCAL DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

16.1 Rua Izidro Benezath, 48, Enseada do Suá, Vitória-ES - CEP 29050-300.

17. ORÇAMENTO E VALOR ESTIMADO

17.1 Os orçamentos ficarão a cargo dos setores de Tecnologia e Inovação e compras.





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

18. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1 Despesas correrão a conta da rubrica 1359- Serviços de Informática (exercício de 2026).

19. DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório em nenhum dos itens.

20. FISCALIZAÇÃO

20.1 A gerência de Tecnologia da Informação e Inovação ficará a cargo da fiscalização do projeto.

20.2 O fiscal verificará as condições do serviço no ato da entrega.

20.3 A aceitação do material será certificada mediante atesto na nota fiscal.

20.4 A fiscalização não exime a responsabilidade da empresa contratada.

21. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

21.1 O fiscal designado deve zelar pelo fiel cumprimento do contrato, anotando ocorrências e avaliando a qualidade continuamente.

21.2 Monitorar indicadores como NMSE, chamados de 2º nível e relatórios mensais.

22. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

22.1 Pagamentos mensais mediante Nota Fiscal e regularidade fiscal (LEI Nº 14.133/2021).

22.2 Serviços de instalação e treinamento pagos em até 30 dias após conclusão e aceite.

Página 23 de 25





CREA-ES

**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal**

22.3 Valores podem ser glosados conforme NMSE.

22.4 Erros na Nota Fiscal sobrestam o pagamento até a regularização.

23. REAJUSTE

23.1 Preços fixos por um ano.

23.2 Reajuste anual pelo índice INPC da Fundação Getúlio Vargas (item 1).

23.3 Reajustes subsequentes contados a partir do último reajuste.

24. ESTIMATIVA DE PREÇOS

24.1 Baseada em orçamentos, mapa comparativo e pesquisas do painel de preço.

25. DO SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

25.1 Credenciar profissionais para serviços nas dependências da CONTRATANTE.

25.2 Manter sigilo absoluto, tratando informações como segredos comerciais e confidenciais.

25.3 Não retirar dados ou informações das dependências do CONTRATANTE.

25.4 Observar normas de segurança do CREA-ES e celebrar Termo de Confidencialidade.





CREA-ES

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Espírito Santo
Serviço Público Federal

26. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO PROJETO BÁSICO

26.1 Elaborado pelo Setor de Tecnologia e Inovação em consonância com as disposições legais aplicáveis.

Vitória/ES, 23 de junho de 2026.

Fernando Luiz Fontes Barros

Gerencia de Tecnologia e Inovação

**APROVO O PRESENTE PROJETO BÁSICO E
AUTORIZO A AQUISIÇÃO**

**(conforme LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL
DE 2021).**

ENCAMINHE-SE À ÁREA DE COMPRAS PARA AS
PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

Vitória/ES, 23 de junho de 2026.

JOSÉ LEMOS SOBRINHO

