CIASC
CENTRO DE INFORMÁTICA
E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S.A.

ANEXO III: TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO:

Contratação de uma solução na modalidade SaaS de CRM (Customer Relationship Management) para o CIASC, visando centralizar e gerenciar as interações e dados de clientes de forma eficiente.

A presente contratação tem como objeto a aquisição e implementação de um sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM), visando a melhoria da gestão e acompanhamento das interações com clientes, otimização dos processos comerciais, e centralização das informações. O sistema deverá atender às necessidades específicas do CIASC.

O escopo da contratação inclui:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Parcelas/Meses
1	Licenciamento	Usuário	12	12
2	Implantação da plataforma	Implantação	1	Parcela única
3	Treinamento para os usuários finais e administradores do sistema.	Usuário	9 sendo 3 administradores	Parcela única
4	Suporte técnico e manutenção do sistema (8 x 5)	Mensal	1	12
5	Customização na API de integração do CRM e o do CRM com outros sistemas	Horas	300	Anual
6	Migração de dados do Jira - Atlassian para o CRM	Migração	1	Parcela única

2 - JUSTIFICATIVA:

A contratação de uma plataforma de CRM é essencial para atender à crescente demanda de gestão e relacionamento com clientes institucionais, particularmente órgãos da Administração Pública Estadual. Atualmente, os processos de atendimento são fragmentados, dificultando o controle e a qualidade da comunicação com os clientes. O CRM permitirá uma visão centralizada das interações, melhorando a qualidade e a eficiência dos serviços prestados. Alinhada ao Estudo Técnico Preliminar (ETP), essa contratação fortalecerá a capacidade do CIASC de atender e monitorar o relacionamento com seus parceiros de maneira eficaz.

3 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

3.1 - Funcionalidades de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente)

- **Gestão de Leads**: Captura, qualificação e conversão de leads.
- **Funil de Vendas Personalizável**: Configuração de diferentes etapas para acompanhar o ciclo de vendas.
- **Automação de Tarefas e Processos**: Automação de e-mails, follow-ups, tarefas de vendas e ações específicas.

- **Relatórios de Desempenho**: Relatórios sobre vendas, leads, tarefas e desempenho individual ou por equipe.
- **Integração com Redes Sociais**: Captação e interação com clientes através de redes sociais integradas, como Linkedin e Facebook (Desejável).

3.2 - Funcionalidades de Colaboração

- **Gestão de Tarefas e Projetos**: Criação e atribuição de tarefas, definição de prazos, acompanhamento de progresso
- **Calendários Compartilhados**: Integração de calendários para melhor gestão de horários e eventos (Desejável)
- **Comunicação via Chat e Videoconferência**: Ferramenta interna de comunicação por chat, áudio e vídeo ou integração com Google Workspace com possibilidade de usar templates de e-mail (Desejável)
- **Fluxos de Trabalho Automatizados (Workflows)**: Criação de processos automáticos, como aprovações e revisões. Processos devem incluir preenchimento automáticos de documentos baseados em modelos pré-estabelecidos.
- **Drive Corporativo**: Armazenamento de documentos na nuvem, com controle de versão e permissões de acesso e/ou integração com Google Drive (Desejável)

3.3 - Funcionalidades de Automação de Processos

- **Automação de Marketing**: Campanhas de e-mail, segmentação de contatos e automação de interações, com relatórios de aproveitamento.
- **Integração com Ferramentas Externas**: Integrações com ERP, sistemas de e-commerce, Google Workspace (Docs, Gmail, Drive, etc), Jira, Trello.
- **Formulários Online**: Criação e personalização de formulários para captação de dados e feedbacks.

3.4 - Funcionalidades de Atendimento ao Cliente

- **Helpdesk e Suporte**: Gestão de tickets e atendimento ao cliente integrado com SLA's e relatórios de desempenho.
- **Respostas Automáticas e Chatbots**: Ferramentas para respostas automáticas e chatbots configuráveis, com capacidade de transbordar histórico da conversa. (Desejável)

3.5 - Funcionalidades de Integração e Customização

- **Contact Center**: Integração com e-mail, telefonia, chat ao vivo e redes sociais e/ou integração com a ferramenta de comunicação Omni Channel.
    - Integração via API Rest com documentação no formato SWAGGER
    - Consulta a dados de clientes, contratos, histórico, faturamento, situação de demandas e SLA
    - Registro de todas as interações do cliente (e-mails, mensagens, ligações, chats, redes sociais) no CRM.
    - Cadastro de leads, tarefas ou tickets no CRM
    - Registro da satisfação do cliente pelo atendimento
    - Registro de reclamações ou feedbacks no CRM para análise
- **API Aberta**: Integração via API para personalização de funcionalidades e integração com outras ferramentas.
- **Marketplace de Aplicativos**: Acesso a uma vasta gama de apps e plugins complementares para ampliar funcionalidades (Desejável).
- **Automação via RPA (Robotic Process Automation)**: Automação de processos rotineiros sem intervenção humana (Desejável).

3.6 - Funcionalidades de Segurança

- **Autenticação de Dois Fatores (2FA)**: Camada adicional de segurança no login de usuários (Desejável).
- **Controle de Acesso e Permissões**: Configuração de permissões por função ou departamento.
- **Login Integrado**: Via contas Google Workspace de domínio empresarial (Desejável)
- **Backups Automáticos**: Realização de backups automáticos periódicos.
- **Compliance e Certificações**: Adesão a normas de segurança e compliance, como LGPD.

3.7 - Relatórios e Análises

- **Paineis Personalizáveis**: Painel de controle (dashboards) com métricas e KPIs personalizáveis.
- **Análise de Vendas e Marketing**: Relatórios completos de funis, conversões e performance.
- **Relatórios de Desempenho de Equipe**: Métricas de produtividade e acompanhamento de tarefas e projetos.

3.8 - Premissas

- **Escalabilidade**: Necessidade de crescimento da solução em termos de usuários, storage de arquivos e dados e funcionalidades.
- **Suporte Técnico**: Nível de suporte oferecido, desde suporte básico 5 x 8.
- **Treinamento**: Oferta de treinamentos para equipe interna na utilização das ferramentas.
- **Localização dos Servidores**: Preferências de armazenamento de dados (nuvem local ou internacional).
- **Contrato de SLA (Acordo de Nível de Serviço)**: Detalhes sobre a garantia de tempo de atividade e disponibilidade.
- **Licenciamento**: Tipos de licenças e planos por usuário.

4 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

A empresa deverá apresentar atestado de capacidade técnica emitido por instituições ou empresas de direito público ou privado, comprovando que a licitante tem experiência na implantação e suporte de soluções de CRM.

O atestado deverá ser impresso ou digitalizado, preferencialmente em papel timbrado, contendo informações que permitam identificar claramente informações do atestado e de seu emissor, bem como os serviços prestados e prazo de execução.

O(s) atestado(s) apresentado(s) deverá(ão) comprovar a implantação de, no mínimo, 05 contratos firmados, concluídos ou em andamento. A solução proposta deve contemplar 90% dos requisitos listados no item 3 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.
Justifica-se a solicitação para comprovar a Capacidade Técnico-Operacional e mitigação de riscos.
Fundamentada nos seguintes pilares:

- **Mitigação de Riscos de Fracasso:** A regra garante que a empresa possui "bagagem" real e experiência comprovada para entregar sistemas ou soluções complexas sem atrasos ou interrupções
- **Aderência Funcional (Os 90% do Item 3):** Exigir que a solução contemple a grande maioria dos requisitos técnicos previamente comprova que o produto já existe e é maduro.

- **Escalabilidade:** A comprovação de múltiplos contratos (05 ou mais) demonstra que o fornecedor consegue gerenciar, entregar e dar suporte a diferentes clientes simultaneamente.

5 - PRAZOS:

A contratação deve ser feita da maneira mais rápida possível, respeitando-se os prazos legais e trâmites de uma licitação, visando entrar em operação no prazo máximo de 30 dias após a assinatura do contrato.

6 - LOCAL DE ENTREGA ou EXECUÇÃO:

A plataforma CRM será acessada de forma online, com disponibilização por meio de login de usuário para acesso remoto, o que elimina a necessidade de entrega física.

7 - CONDIÇÕES DE ENTREGA/RECEBIMENTO OU EXECUÇÃO:

A solução deverá ser disponibilizada integralmente após a contratação, com acesso remoto garantido para todos os usuários habilitados e treinamento inicial para os responsáveis de cada área. O CIASC exigirá um laudo de conformidade e relatório de ativação de todas as funcionalidades antes do recebimento definitivo.

8 - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

O pagamento será realizado de forma integral após a entrega da solução e verificação de todas as funcionalidades previstas no contrato.

9 - RESULTADOS ESPERADOS/ENTREGÁVEIS:

A solução de CRM deverá centralizar as informações de clientes, possibilitar o controle completo das interações e gerar relatórios analíticos que suportem decisões estratégicas. Os entregáveis incluem o acesso completo à ferramenta contratada para 30 usuários, relatório de conformidade técnica e suporte técnico contínuo.

10 - GARANTIA, ASSISTÊNCIA TÉCNICA, SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO:

A plataforma deverá incluir suporte técnico 8 x 5 para resolução de problemas e atualização contínua de segurança, em conformidade com as normas de proteção de dados. O prazo de garantia do serviço será de 12 meses.

Os prazos para atendimento dos chamados estão estabelecidos abaixo:

Severidade	Ocorrência	Prazo para Solução Definitiva	Redutor (% da fatura mensal)
Alta	Afeta a disponibilidade da solução de software e/ou comprometimento grave de funcionalidade, dados ou ambiente.	Até 2 dias úteis	0,5% por dia de atraso.
Média	Não afeta a disponibilidade da solução de software, porém apresenta problema que	Até 3 dias úteis.	0,3% por dia útil de atraso

	compromete funcionalidade, dados ou ambiente.		
Baixa	Necessidade de melhoria ou ajuste em funcionalidade, dados ou ambiente. Tem caráter mais preventivo, ou de garantia da qualidade do produto.	Até 7 dias úteis.	0,2% por dia útil de atraso

11 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

A contratada deverá garantir o suporte técnico para todas as funcionalidades do CRM, bem como fornecer treinamento inicial para a equipe de implementação e estar disponível para ajustes e configurações de segurança que se façam necessários.

12 - CONDIÇÕES GERAIS:

O CIASC se reserva o direito de avaliar periodicamente o uso e os resultados proporcionados pelo CRM, solicitando ajustes de configuração se necessário, sem custo adicional.

13 - APRESENTAÇÃO DE AMOSTRAS, LAUDOS TÉCNICOS OU REALIZAÇÃO DE PROVAS DE CONCEITO:

Será exigida uma prova de conceito (PoC) para validação de funcionalidades e adequação às necessidades do CIASC. A prova de conceito será realizada antes da contratação final, com a participação das equipes de Tecnologia, Comercial e de Marketing do CIASC.

14 - MATRIZ DE RISCO - Modelo Anexo IV

Foi elaborada uma matriz de risco para prever e mitigar eventuais impactos financeiros e operacionais que possam ocorrer durante a implementação e uso do CRM.

Documento assinado digitalmente
gov.br
DIOGO WESSLING QUINTINO
Data: 14/08/2026 19:04:04-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br