



CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DA DESCRIÇÃO DOS OBJETOS

1.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo estabelecer as diretrizes para a contratação de uma solução omnichannel de atendimento para a Câmara Municipal de Anchieta. A solução a ser contratada deve abranger um conjunto de funcionalidades que permitam centralizar, otimizar e profissionalizar o atendimento aos servidores da Câmara e membros da instituição.

2. DO OBJETIVO

2.1. O objetivo da contratação é adquirir uma solução omnichannel de atendimento que atenda às necessidades específicas da Câmara Municipal de Anchieta. A solução deve centralizar a comunicação interna, permitir a integração de diversos canais de comunicação, oferecer um canal profissional no WhatsApp corporativo, possibilitar a divisão de equipes de atendimento, fornecer análises e relatórios de desempenho, garantir a segurança das informações e oferecer treinamento e suporte técnico.

2.2. A contratação visa aprimorar a eficiência do atendimento aos servidores e membros da câmara, melhorar a gestão das demandas, agilizar a resolução de solicitações, proporcionar uma comunicação mais organizada e profissional, além de promover a satisfação dos usuários e a excelência na prestação dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Anchieta.

2.3. A solução omnichannel contribuirá para a transformação da comunicação interna e do atendimento, resultando em um ambiente mais colaborativo, transparente e eficaz, que atenda às expectativas dos servidores e auxilie no cumprimento das atividades institucionais de forma mais eficiente.





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

3. DA JUSTIFICATIVA

- 3.1. A contratação da solução omnichannel de atendimento para a Câmara Municipal de Anchieta se fundamenta na necessidade de otimizar a comunicação interna e a eficiência dos processos de atendimento aos servidores e membros da instituição. Atualmente, a dispersão de canais de comunicação e o uso de números de WhatsApp pessoais para interações profissionais resultam em fragmentação das informações, dificuldades na gestão das solicitações e falta de uma abordagem profissional e centralizada.
- 3.2. A ausência de um sistema integrado para o atendimento e a comunicação acarreta demora nas respostas, risco de perda de informações, dificuldades na distribuição de tarefas e na mensuração dos resultados. Adicionalmente, a falta de um canal oficial no WhatsApp corporativo para comunicação com os servidores compromete a imagem da instituição e a segurança dos dados.
- 3.3. A implantação da solução omnichannel visa superar esses desafios, proporcionando um ambiente de atendimento mais eficiente, ágil e seguro. A adoção de um canal profissional no WhatsApp corporativo, a integração de diversos canais de comunicação, a divisão de equipes especializadas e a automatização de fluxos de trabalho permitirão a padronização do atendimento, a otimização dos processos e o fornecimento de métricas para análise e aprimoramento contínuo.
- 3.4. Além disso, a contratação da solução permitirá uma abordagem mais estratégica em relação à comunicação interna e ao atendimento, contribuindo para a satisfação dos servidores, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e a consolidação de uma imagem profissional da Câmara Municipal de Anchieta.
- 3.5. Diante desses argumentos, a justificativa para a contratação da solução omnichannel se baseia na necessidade de modernização, aprimoramento da eficiência operacional e cumprimento das demandas de atendimento da





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

instituição, garantindo uma comunicação interna eficaz, segura e alinhada aos padrões de excelência exigidos pelo contexto atual.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES

4.1. A Câmara Municipal de Anchieta busca a contratação de uma solução omnichannel de atendimento que atenda às necessidades de comunicação interna e atendimento aos servidores da instituição. A solução deve ser capaz de integrar diversos canais de comunicação, oferecer um canal oficial no WhatsApp corporativo, permitir a divisão de equipes de atendimento e fornecer análises e métricas de desempenho.

4.2. A solução omnichannel deve contemplar as seguintes especificações técnicas e quantidades de licenças:

4.2.1. Integração de Canais de Comunicação:

- A solução deve ser capaz de integrar canais de comunicação, incluindo e-mail, chat, redes sociais e mensagens instantâneas, possibilitando uma comunicação centralizada e eficiente.

4.2.2. Canal Profissional no WhatsApp:

- A solução deve oferecer a capacidade de estabelecer um canal oficial no WhatsApp corporativo, permitindo que os servidores entrem em contato de forma profissional e evitando a utilização de números pessoais.

4.2.3. Divisão de Equipes:

- A solução deve permitir a criação e divisão de equipes de atendimento, direcionando as solicitações dos servidores para as equipes apropriadas de acordo com a natureza das demandas.

4.2.4. Análise e Relatórios:

- A ferramenta deve fornecer relatórios e métricas que permitam a análise do desempenho do atendimento, incluindo tempo de resposta, satisfação dos servidores e outras métricas relevantes.

4.2.5. Segurança e Privacidade:





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- A solução deve adotar medidas de segurança rigorosas para proteger as informações sensíveis dos servidores e dos atendimentos, garantindo a conformidade com regulamentações de proteção de dados.

4.2.6. Treinamento e Suporte:

- A empresa fornecedora da solução deve oferecer treinamento adequado para os usuários e suporte técnico contínuo para garantir uma implantação eficaz e uso contínuo da ferramenta.

4.3. A quantidade estimada de licenças a serem contratadas é a seguinte:

Departamento	Quantidade
Setor de Tecnologia da Informação	5
Setor de Comunicação Institucional	2
Setor de Manutenção	2
Seção de Contratações	4
Seção de Protocolo	2

4.4. A distribuição das licenças entre os diferentes setores visa atender às demandas específicas de cada área, otimizando o atendimento e a comunicação interna. Ressalta-se que essa distribuição poderá ser ajustada conforme a necessidade e a expansão da utilização da solução ao longo do tempo.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES DETALHADAS

5.1. Integração de Canais de Comunicação:

5.1.1. A solução deve ser capaz de integrar de forma eficiente e transparente diversos canais de comunicação, tais como e-mail, chat, redes sociais e mensagens instantâneas, permitindo que os servidores entrem em contato por meio do canal de sua preferência. Essa integração deve





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

assegurar que todas as interações sejam centralizadas em uma única plataforma para uma gestão eficaz das solicitações.

5.2. Canal Profissional no WhatsApp:

5.2.1. A ferramenta deve oferecer a capacidade de configurar um canal oficial no WhatsApp corporativo para que os servidores possam entrar em contato de maneira profissional e padronizada. Isso eliminará a necessidade de utilizar números pessoais para comunicação e garantirá um ambiente de atendimento organizado e seguro.

5.3. Divisão de Equipes:

5.3.1. A solução deve permitir a criação e administração de equipes de atendimento, com a capacidade de direcionar automaticamente as solicitações dos servidores para as equipes correspondentes. Isso garantirá que cada demanda seja tratada por profissionais especializados, otimizando a qualidade e a eficiência do atendimento.

5.4. Análise e Relatórios:

5.4.1. A ferramenta deverá fornecer recursos para a geração de relatórios e métricas que permitam avaliar o desempenho do atendimento. A análise de dados como tempo de resposta, satisfação dos servidores e volume de solicitações auxiliará na identificação de áreas de melhoria e no aprimoramento contínuo do serviço prestado.

5.5. Segurança e Privacidade:

5.5.1. A solução deve adotar medidas de segurança robustas para proteger as informações sensíveis dos servidores e dos atendimentos. Ela deve estar em conformidade com regulamentações de proteção de dados, garantindo o armazenamento seguro e a confidencialidade das informações pessoais.





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

5.6. Treinamento e Suporte:

5.6.1. A empresa fornecedora da solução deve oferecer treinamento abrangente para os usuários, capacitando-os a utilizar a ferramenta de forma eficaz. Além disso, deve fornecer suporte técnico contínuo para resolver dúvidas, solucionar problemas técnicos e garantir uma implantação tranquila e bem-sucedida.

5.7. Integração com WhatsApp Corporativo:

5.7.1. A solução deve permitir a integração direta com o WhatsApp corporativo da Câmara Municipal, de forma a possibilitar a comunicação por meio de um único número oficial. Isso simplificará a comunicação para os servidores e garantirá a uniformidade da abordagem.

5.8. Comunicação Multimídia:

5.8.1. A ferramenta deve possibilitar a troca de mensagens de texto, áudio, vídeo e arquivos digitais entre os servidores e as equipes de atendimento. Isso enriquecerá a comunicação e facilitará o compartilhamento de informações relevantes para a resolução das demandas.

5.9. Automação de Atendimentos:

5.9.1. A solução deve oferecer recursos de automação para agilizar processos internos e otimizar a distribuição de solicitações. Isso permitirá que as demandas sejam direcionadas às equipes adequadas de maneira mais eficiente, resultando em tempos de resposta mais rápidos.

Essas especificações detalhadas são fundamentais para garantir que a solução omnichannel atenda de forma precisa e abrangente às necessidades da Câmara Municipal de Anchieta, promovendo uma comunicação interna eficiente e





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

profissional, assim como um atendimento de alta qualidade aos servidores e membros da câmara.

6. DO FORNECIMENTO

- 6.1. O fornecedor deverá disponibilizar as licenças de uso da solução omnichannel de acordo com as quantidades estimadas, conforme descritas no Termo de Referência. As licenças deverão ser ativadas e fornecidas de forma a possibilitar o acesso completo e irrestrito às funcionalidades da ferramenta.
- 6.2. A ativação das licenças deverá ser efetuada no prazo de até 10 (dez) dias, a contar do recebimento da Ordem de Fornecimento;
- 6.3. O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da Contratada pelo perfeito estado dos produtos fornecidos, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas quando da sua efetiva utilização.

7. DA GARANTIA E SERVIÇOS

- 7.1. As descrições apresentadas na especificação do objeto correspondem às características mínimas desejadas, nada impedindo o fornecimento de produto com características superiores às especificadas, desde que totalmente funcional com a solução existente na contratante;

8. DOS CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO

- 8.1. O recebimento do objeto se dará através ativação das licenças para a Câmara Municipal de Anchieta, de acordo com as exigências contidas neste Termo de Referência.

9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 9.1. A Qualificação Técnica será comprovada mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica de fornecimento dos produtos com características semelhantes ao objeto licitado, fornecidos por pessoa





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, devendo conter: papel timbrado, carimbo do CNPJ, telefone e nome da pessoa de contato e endereço da empresa;

10. DA FORMA E PRAZOS DE PAGAMENTO

- 10.1. O pagamento será efetuado em favor da CONTRATADA ao final de cada mês, de acordo com o valor da aquisição.
- 10.2. O pagamento será realizado a favor da CONTRATADA, por meio de Ordem Bancária em conta corrente por ela indicada, no prazo de até 30 (trinta) dias após a entrega a CMA da Nota Fiscal com as Certidões, sem nenhum tipo de emendas ou rasuras, além dos documentos de regularidade fiscal exigidos pelo artigo 29 da Lei 8.666/1993 e da declaração de adimplemento de encargos;
- 10.3. Ocorrendo erros na apresentação da Nota Fiscal, esta será devolvida à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nota fiscal, com as devidas correções.

11. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

- 11.1. O recebimento do objeto contratado será fiscalizado pelo Servidor **Fábio Oliveira Rovetta**, auxiliar de Tecnologia da Informação, matrícula 73001;
- 11.2. O servidor deverá promover o acompanhamento e a fiscalização do objeto contratado, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, prazos de vigência e entregas, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA por escrito as advertências e as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte desta;

12. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- 12.1. Fornecer o produto de acordo com as condições e prazos propostas neste Termo de Referência;
- 12.2. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela Setor de Tecnologia da Informação;
- 12.3. A empresa vencedora deverá fornecer e realizar a ativação das licenças junto a equipe técnica da Câmara Municipal de Anchieta, com pessoal devidamente qualificado para tal;

13. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- 13.1. Proporcionar todas as facilidades, inclusive esclarecimentos referentes ao objeto contratado, para que a empresa possa cumprir as obrigações dentro das normas e condições da aquisição;
- 13.2. Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a contratada no prazo estipulado;
- 13.3. Acompanhar e fiscalizar o recebimento do produto por pessoa designada pela Presidência deste Poder Legislativo, na forma do art. 67 da Lei nº 8.666/93;

14. DAS PENALIDADES

- 14.1. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para prestação dos serviços, sujeitando-se às penalidades constantes na Lei 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93.

15. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Elemento de despesa 3.3.90.40. 06 – Locação de Software

001.001.01.031.0001.2.001 – Manutenção das atividades do Legislativo

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1. Para fins de informação, considerando que os materiais/bens ora propostos: (a) tem um padrão de desempenho e qualidade; (b) tal padrão





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- de desempenho e qualidade pode ser objetivamente definido em edital; e
- (c) tal objetividade resulta de especificações usuais no mercado; compreende-se que o presente objeto de estudo caracteriza **bem comum**;
- 16.2. Caso o licitante tenha alguma dúvida sobre a aquisição, ou necessite de alguma informação adicional, entrar em contato com o setor de TI pelo e-mail: ti@camaraanchieta.es.gov.br;
- 16.3. Essa aquisição não representa uma parcela de maior vulto.

17. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Fabiano Oliveira Rovetta

Anchieta, 31 de agosto de 2023

Fabiano Oliveira Rovetta
Setor de Tecnologia da Informação



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://anchieta.splonline.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 320039003100390037003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **Fabiano Oliveira Rovetta** em 01/09/2023 17:43

Checksum: **90B06CFC5555F88DFFCE6C3F14BF1201EC4E124772DB52859943AAE05871E04D**



Autenticar documento em <https://anchieta.splonline.com.br/autenticidade> com o identificador 320039003100390037003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.