



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA

**1. OBJETO**

- 1.1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO OFICIAL JUNTO AO FACEBOOK/META PARA ATENDIMENTO VIA CANAIS WHATSAPP/INSTAGRAM/MESSENGER E WEBCHAT PARA SITE, JUNTO DE SOLUÇÃO PARA ATENDIMENTO UNIFICADO, PELO PERÍODO DE 12 MESES

**2. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS**

- 2.1 A solução de atendimento unificado - em "nuvem" e acessível pela web de forma autenticada, deverá ser integrada com os aplicativos através de API's oficiais (Facebook/Meta), sendo a CONTRATADA obrigada a providenciar todo o necessário, inclusive arcar com os custos e documentações envolvidas de intermediários durante o período contratual;
- 2.2 Todos os canais de entrada de solicitação de atendimentos deverão ser unificados em fila e interface única para os usuários (atendentes), os quais poderão realizar encaminhamentos entre os usuários (atendentes) disponíveis (on line), bem como reiniciar/finalizar atendimentos;
- 2.3 Deverá permitir integração com o site do SEMAE, para utilização de WebChat;
- 2.4 Deverá permitir atendimento através de robôs, independente do canal de entrada que o usuário entrar em contato;
- 2.5 Deverá permitir personalização das mensagens enviadas pelos robôs;
- 2.6 Deverá permitir que o robô faça o encaminhamento para um atendente humano (usuário);
- 2.7 Deverá permitir envio e recebimento de arquivos (imagem, pdf, áudio, etc);
- 2.8 Deverá permitir consulta e retorno de dados do banco de dados do sistema comercial (informações que constam nas faturas), integradas através de webservices definidos entre SEMAE e contratada;
- 2.9 Deverá permitir a utilização multi-usuário de no mínimo 20 (vinte) usuários ao mesmo tempo, com performance aceitável - sem atrasos nas trocas de mensagens;
- 2.10 Deverá permitir atendimentos de, no mínimo, 11.000 (onze mil) contatos/dia por mês, de forma receptiva; ultrapassada essa franquia deverá ser cobrado o valor unitário baseado no valor mensal dividido pela quantidade de atendimentos da franquia  $(X/11.000)$ . Para estimativa de reserva, deverá ser empenhado o valor referente ao quantitativo de 1.000 (um mil) atendimento/mês como excedente  $((x/11.000)*1.000)$ . Essa reserva eventualmente poderá ser utilizada de forma cumulativa quando necessário.
- 2.11 Deverá possuir gerador de protocolos para cada atendimento realizado;
- 2.12 Deverá apresentar a opção de consulta de atendimentos por número de protocolo e por número de telefone;



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO  
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

- 2.13 Deverá possuir gerador de relatórios e histórico que permita o acompanhamento das atividades;
- 2.14 Possuir também relatórios diários de número de atendimentos/atendente, número de atendimentos em andamento e finalizados, além de dashboards com estatísticas de atendimento por canal e período;
- 2.15 Deverá possuir mecanismo de armazenamento e exportação de todos os chats realizados, de forma detalhada, com todas as informações trocadas entre as partes, para eventual auditoria.
- 2.16 Estar aderente aos requisitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados - Lei nº 13.709/2018).

### 3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 3.1 A contratação terá vigência por 12 (doze) meses.
- 3.2 Após assinatura do contrato e emissão da Ordem de Serviço, deverá ser agendada reunião (presencial ou remota) de forma imediata para tratar das configurações/integrações dos robôs (bots) de atendimento, os quais deverão ser disponibilizados para testes através da plataforma da contratada num prazo de até 7 (sete) dias após a assinatura do contrato. Caso sejam necessários ajustes, os mesmos deverão ser providenciados num prazo máximo de até 96 (noventa e seis) horas no total (correção do ajuste, nova inconsistência encontrada, etc).
- 3.3 Estando as configurações aderentes ao solicitado, de forma imediata após testes e validação dos bots, a contratada deverá realizar treinamentos e simulações de forma presencial ou remota, para todos os usuários (por volta de 20), divididos em 2 (duas) turmas, durante 2 (dois) dias consecutivos, de forma a permitir entendimento e plena operação do sistema a ser disponibilizado após o término do treinamento. Caso seja identificado que algo esteja em desacordo, o caso será encaminhado para aplicação de penalidades contratuais conforme estabelecido no respectivo contrato.
- 3.4 A garantia de suporte técnico, de atualizações de versões e manutenção corretiva terá validade durante o prazo de vigência da prestação dos serviços, com pronto atendimento através dos canais de contato disponibilizados pela contratada. Em caso de necessidade de manutenções corretivas, a solução não poderá exceder o prazo de 4 (quatro) horas - considerando horário comercial e dias úteis, após comunicação do SEMAE, salvo em casos de o fator gerador estar relacionado ao canal de entrada.

  
**José Odivaldo Chitolina Junior**  
Divisão de Tecnologia da Informação