



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS
Quadra 502 Sul, Avenida Joaquim Teotônio Segurado - Bairro Plano Diretor Sul - CEP 77021-654 - Palmas - TO -
www.defensoria.to.def.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO:

1.1. Contratação de solução de comunicação com os assistidos, fornecida no modelo SaaS (Software como Serviço), com o objetivo de expandir a disponibilidade de serviços digitais para os assistidos, aprimorar o posicionamento da Defensoria Pública do Estado do Tocantins no Mapa Anual das Defensorias Públicas e agilizar o desenvolvimento dos recursos de Tecnologia da Informação no âmbito do processo de Transformação Digital e Justiça 4.0 em andamento. Essa iniciativa visa a modernização e otimização dos serviços oferecidos pela Defensoria, alinhando-se às demandas contemporâneas e promovendo uma melhor experiência para os assistidos.

Item	Descrição	Qtd.	Valor Total
01	Sistema de Comunicação com o Assistido em nuvem: 49 Licenças de usuário de Atendimento Disponibilidade do Serviço em Nuvem com disponibilidade mínima de 99,9% Integração com Sistema SOLAR Integração com base de usuários para Single Sign-On (LDAP/OAuth/SAML) 01 Licença de API Oficial do Whatsapp 01 Numeros de Whatsapp oficial na Meta 30.641 Sessões Whatsapp de 24 horas tipo Serviço Disponibilidade do Serviço de Whatsapp de no mínimo 98% Capacidade de no mínimo 25 mensagens/segundo	01	R\$ 57.517,00

1.2. O prazo de vigência da contratação será contado a partir do dia 27/06/2024 até o fim do atual exercício financeiro.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A necessidade de adquirir uma solução que simplifique o atendimento ao assistido por meio da integração de diversos canais de comunicação, como Whatsapp, Telegram, Instagram, Facebook Messenger, entre outros, utilizando um ou mais números disponibilizados para a população. Essa integração permitirá maior segurança nas informações e uma gestão abrangente do atendimento, proporcionando histórico detalhado e em tempo real para avaliar a produtividade e a qualidade, além de subsidiar decisões de investimento e aprimoramento dos serviços.

2.2. Atualmente, o atendimento via Whatsapp ocorre de forma descentralizada, utilizando celulares, sem um sistema de gestão adequado, o que acarreta alto risco de segurança em relação às conformidades públicas, incluindo a LAI, o Decreto de Gestão da Transparência, a LGDP e a Política Nacional de Cibersegurança. Esta falta de integração com o Sistema de Gestão Solar resulta em duplicidade de esforços na inserção de informações, impactando negativamente a produtividade e a qualidade do atendimento ao assistido.

2.3. A aquisição de uma solução integrada é fundamental para atender à visão desta Defensoria de se tornar uma referência nacional como instituição de excelência na promoção do acesso à justiça. Almejamos ser reconhecidos como uma entidade plenamente autônoma, de

credibilidade e com atuação efetiva em todo o Estado.

2.4. O objeto da contratação não foi previsto no Plano de Contratações Anual de 2024. A dispensa da inclusão no PCA segue as diretrizes estabelecidas no Artigo 7, Inciso II, do Ato 125/2023, conforme publicado no Diário Oficial da Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. Fornecimento de 49 (quarenta e nove) licenças de usuários criados na plataforma

3.2. Requisitos mínimos gerais

3.2.1. Solução de comunicação online para comunicação interna e também para atendimento ao público da CONTRATANTE;

3.2.2. A solução deverá ser escalável, possuindo desempenho, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial e futuro de todas as necessidades descritas neste documento;

3.2.3. Deve possuir portal para auditoria de mensagens, permitindo a busca por usuário, canal e conversas.

3.2.3.1. Somente usuários com permissão específica de 'auditor' deve possuir acesso a este portal

3.2.3.2. Permitir que usuários habilitados verifiquem quando informações sobre conversas entre usuários foram requisitadas por auditores;

3.2.3.3. Permitir que usuários habilitados tenham acesso a conversas individuais por sala, usuário, data ou mensagem;

3.2.4. Oferecer acesso ao código fonte da aplicação para auditoria

3.2.5. Deve possuir certificados de Gestão da Segurança da Informação ISO 27001 e SOC-2 ativos e válidos

3.2.6. Permitir que conversas sejam encriptadas ponta a ponta;

3.2.7. Deve permitir a instalação da solução em ambiente próprio deste órgão

3.2.8. A solução deve ser adaptável, permitindo o desenvolvimento de scripts, plugins ou extensões em linguagem de programação popular.

3.2.8.1. Essas adaptações devem adicionar novas funcionalidades à solução, como integrações com plataformas externas.

3.2.8.2. Essas adaptações devem ser executadas na infraestrutura interna da solução, eliminando a necessidade de instalar serviços externos para seu funcionamento.

3.2.8.3. Além disso, a solução deve oferecer um conjunto de funcionalidades para essas adaptações, incluindo a capacidade de criar, modificar e encerrar salas além de enviar e receber mensagens.

3.2.8.4. Deve ser possível também definir ações automáticas com base em eventos gerados pela solução, como a criação ou encerramento de atendimentos, o compartilhamento de arquivos ou o envio de mensagens.

3.2.9. A interface do usuário deve ser responsiva e certificada em padrão nacional ou internacional de acessibilidade para democratizar o acesso de usuários com alguma deficiência.

3.2.10. Suporte do fabricante disponível no período de atendimento da Defensoria Pública do Estado do Tocantins que é das 7 às 17hs de segunda a sexta exceto feriados nacionais e estaduais durante a validade do contrato, através de portal web, telefone e/ou e-mail.

3.3. Requisitos mínimos de Infraestrutura

3.3.1. A solução deve ser fornecida no modelo SaaS (Software como Serviço);

3.3.2. Todos os dados devem ser armazenados e tratados em servidores localizados no Brasil

3.3.3. Deve ter disponibilidade mínima de 99,9%

3.3.4. Deve ser possível configurar domínio próprio deste órgão (ex.: atendimento.desensoria.to.def.br), a ser disponibilizado pela CONTRATANTE

3.3.5. Deve possuir soluções de segurança para evitar acesso não autorizado e ataques aos serviços (ex.: firewall, WAF, proteção contra DDoS, etc)

3.3.6. Deve ter capacidade de atender a demanda solicitada

3.3.7. Deve possuir monitoramento de utilização dos recursos disponíveis com ajuste de sua escalabilidade de forma automática

3.3.8. Deve possuir página pública de status dos serviços

3.3.9. Acesso a solução deverá via comunicação HTTP segura (HTTPS)

3.3.10. Deve permitir a portabilidade para ambiente gerenciado por este órgão (on premise)

3.3.11. A solução deverá ter capacidade para atender no mínimo 49 (quarenta e nove) usuários simultâneos utilizando a plataforma

3.3.12. Solução deve permitir customização de sua interface, permitindo no mínimo que seja configurado a paleta de cores conforme padrões deste órgão bem como a utilização de logotipo próprio

3.4. Requisitos mínimos para Gestão dos usuários

3.4.1. Deve permitir a gestão dos usuários criados na plataforma de forma manual e automática.

3.4.1.1. Manual: usuários autorizados poderão criar, alterar e deletar outros usuários.

3.4.1.2. Automática: os usuários deverão ser sincronizados automaticamente com base AD/LDAP existente neste órgão. Deve permitir também utilização das tecnologias OAuth e SAML.

3.4.2. Permitir configurar Single Sign-on;

3.4.3. Todos os usuários definidos na solução deverão ser oriundos do AD da CONTRATANTE, sincronizado de tal maneira que, se um usuário seja desligado ou esteja ausente da CONTRATANTE por qualquer motivo por período determinado, este também seja, respectivamente, excluído ou suspenso pelo mesmo período na solução.

3.4.4. Deve ser possível a exportação e download dos dados de usuários;

3.4.5. Permitir lista de domínios autorizados, permitindo listar domínios de e-mails permitidos para cadastro dos usuários;

3.4.6. Possuir lista de domínios bloqueados;

3.4.7. Possuir lista de nomes de usuários proibidos, aqueles não permitidos para o cadastramento;

3.4.8. Utilizar verificação de domínio DNS, evitando usuários de se cadastrarem com domínios inválidos;

3.4.9. Definir campos personalizados para o registro do usuário;

3.4.10. Permitir que administradores habilitem autenticação de dois fatores;

3.4.11. Permitir integrar com autenticação de dois fatores de terceiros;

3.5. Requisitos mínimos para Comunicação Interna

3.5.1. A solução deve permitir a comunicação por mensagem de texto, envio/recebimento de mensagens de áudio e compartilhamento de arquivos entre todos os usuários da solução.

3.5.2. Deve apresentar de forma visual confirmação de que a mensagem enviada foi lida. Deve ser possível desativar essa opção.

3.5.2.1. Deve ser possível visualizar relatório de quais usuários leram a mensagem enviada e quando;

3.5.3. Deve possuir no mínimo os seguintes tipos de sala:

3.5.3.1. Mensagens diretas: para a conversação particular do tipo um a um

3.5.3.2. Canais: Salas com diversos usuários. Devem ser separados em no mínimo dois tipos:

3.5.3.2.1. Canais públicos: qualquer usuário da plataforma pode encontrar o canal e entrar nele a qualquer momento

3.5.3.2.2. Canais privados: Somente usuários convidados podem visualizar e entrar no canal

- 3.5.3.3. Times: Agrupamento de usuários de um mesmo setor, departamento, unidade, projeto ou qualquer outro assunto em comum. Deve possuir um canal geral, e possibilitar a criação de outros canais onde os membros do time possam visualizar e entrar a qualquer momento.
- 3.5.4. De forma a organizar as conversas nos canais, deve ser possível a criação de “Threads” (Tópicos)
 - 3.5.4.1. O tópico deve aparecer no canal onde foi criado, e as mensagens relacionadas devem ser visíveis ao clicar e acessar esse tópico, evitando poluir o canal principal e organizar as discussões.
 - 3.5.4.2. Deve ser possível a coexistência de vários tópicos em um mesmo canal.
 - 3.5.4.3. Deve ser possível ‘seguir’ um tópico, de forma a ser notificado quando uma nova mensagem é postada nele
 - 3.5.4.4. Somente usuários do canal podem visualizar e interagir nos tópicos criados neste canal;
 - 3.5.4.5. Deve possuir ferramentas para filtrar e mostrar todas as “Threads” criadas no canal
- 3.5.5. De forma a organizar as conversas nos canais, e permitir a participação de pessoas externas ao canal em discussões específicas, deve ser possível criação de “Discussões”
 - 3.5.5.1. A discussão deve aparecer no canal onde foi criado, e as mensagens relacionadas devem ser visíveis ao clicar e acessar esse tópico, evitando poluir o canal principal e organizar as discussões.
 - 3.5.5.2. Cada discussão cria um novo canal, ‘filial’ ao canal onde a discussão foi criada
 - 3.5.5.3. Usuários do canal onde a discussão foi criada podem visualizar e acessar as discussões a qualquer momento
 - 3.5.5.4. Deve ser possível adicionar usuários que não pertençam ao canal onde a discussão foi criada. Estes usuários devem acessar apenas a discussão, não tendo acesso ao canal onde a discussão se originou.
 - 3.5.5.5. Deve ser possível a coexistência de várias discussões em um mesmo canal.
 - 3.5.5.6. Deve possuir ferramenta para filtrar e mostrar todas as “Discussões” criadas no canal
- 3.5.6. Deve ser possível configurar canais para funcionarem em um formato de apenas leitura:
 - 3.5.6.1. Somente usuários autorizados poderão escrever neste canal;
 - 3.5.6.2. Todos demais participantes conseguirão apenas ler as mensagens trocadas neste canal;
- 3.5.7. Solução deve permitir níveis diferentes de permissão aos usuários;
 - 3.5.7.1. Deve ser possível configurar e customizar estas permissões, criando ‘papéis’ (como ‘administrador’, ‘suporte’, ‘usuário’, etc) permitindo ou não determinadas ações na solução
- 3.5.8. Deve possuir no mínimo as seguintes funcionalidades de administração
 - 3.5.8.1. Informações gerais da plataforma, versões, licenças aplicadas, quantidades de usuários, mensagens, espaço de armazenamento ocupado
 - 3.5.8.2. Possuir painel de administração completo para gestão da ferramenta;
 - 3.5.8.3. Permitir que o administrador liste todas as salas criadas no sistema;
 - 3.5.8.4. Permitir a visualização de todos os usuários criados no sistema
 - 3.5.8.5. Permitir a visualização de todas as aplicações atualmente disponíveis no sistema pelo administrador;
 - 3.5.8.6. Permitir a visualização dos logs do sistema pelo administrador;
 - 3.5.8.7. Permitir a customização, alteração e adaptação do visual padrão do sistema;
 - 3.5.8.8. Possuir monitoramento de métricas em tempo real, como por exemplo:
 - 3.5.8.8.1. Usuários ativos na plataforma, por dia, semana e mês para acompanhar

utilização da solução

3.5.8.8.2. Quantidade de usuários ativos por dia e por hora do dia, de forma a identificar os momentos de pico e vale na utilização

3.5.8.8.3. Quantidades de mensagens enviadas na plataforma, de forma histórica para acompanhar utilização da mesma

3.5.8.8.4. Quantidade de mensagens por tipo de sala (pública, privada, um a um) para identificar a forma como a solução tem sido mais usada

3.5.8.9. Permitir a alteração e a adaptação dos emojis padrão do sistema

3.5.8.9.1. Deve ser possível a disponibilização de emojis customizados pelo órgão

3.5.8.10. Ativar ou desativar as confirmações de leitura de mensagens enviadas

3.5.8.11. Permitir bloqueio de edição de mensagens após alguns minutos e permitir desabilitar edição de mensagens;

3.5.8.12. Deve ser possível configurar filtro de palavras em mensagens (palavrões por exemplo);

3.5.8.13. Permitir ocultar mensagens de: "usuário entrou" - "usuário saiu" - "usuário removido" - "usuário adicionado" - "Usuário silenciado";

3.5.8.14. Possuir recurso de expiração de login em dias;

3.5.9. Permitir gravação e envio de mensagens de áudio ou vídeo;

3.5.10. Possuir lista de diretórios tanto para salas públicas como também para usuários da plataforma

3.5.11. Nos canais deve possuir ferramenta de busca por mensagens anteriores.

3.5.12. Deve ser possível a ativação de criptografia nas comunicações um a um e em canais.

3.5.13. Deve possuir sistema de notificações

3.5.13.1. Deve possuir sistema de notificações em tempo real, inclusive para dispositivos móveis (push notifications), sem limitação de quantidade

3.5.13.2. Deve ser possível ativar solução segura de notificações, de forma que ao enviar uma notificação para um dispositivo móvel não seja enviado junto a mensagem propriamente dita.

3.5.13.3. Deve ser possível que cada usuário customize a configuração de notificação padrão global e que possa customizar a notificação por sala bem como por dispositivo: desktop ou mobile

3.5.14. Histórico persistente das mensagens trocadas nas salas, de forma que independente da forma de acesso (web, aplicativo desktop ou aplicativo celular) todo o histórico da sala esteja visível.

3.5.14.1. Usuários adicionados em uma sala devem possuir acesso ao histórico completo de mensagens e arquivos trocados

3.5.15. Deve ser possível reagir a cada mensagem recebida com emoji.

3.5.16. Ao compartilhar um link, deve ser apresentado no canal informações sobre o link.

3.5.16.1. Se compartilhar link de um vídeo do Youtube, deve ser carregado o título do vídeo e a possibilidade de visualizar o vídeo da própria solução, sem precisar abrir uma nova aba de navegação;

3.5.17. Possuir perfil por usuário com informações como fotos, e-mail e descrição;

3.5.17.1. Permitir criar novos campos de descrição do usuário;

3.5.18. Permitir que o usuário participe de múltiplos canais/ grupos / times simultaneamente e facilmente navegue entre eles;

3.5.19. Solução não deve limitar a quantidade de salas criadas

3.5.20. As salas devem ter capacidade de no mínimo 10.000 (dez mil) participantes

3.5.21. Solução deve possuir integração com soluções de videoconferência de mercado de forma que usuários possam iniciar reuniões nestas plataformas a partir da solução

3.5.22. Permitir envio de anexos tais como arquivos, imagens e captura de telas;

3.5.22.1. Deve ser possível bloquear o compartilhamento de arquivos pela administração

3.5.22.2. Deve ser possível a integração com soluções antivírus para que os arquivos compartilhados sejam escaneados contra ameaças antes de serem disponibilizados para os demais usuários.

3.5.23. Solução deve permitir a integração com plataformas externas utilizadas por este órgão;

3.5.23.1. Estas integrações devem ser bi-direcionais:

3.5.23.1.1. Esta plataforma enviando informações para uma solução externa

3.5.23.1.2. Soluções externas enviando informações para esta plataforma

3.5.23.2. Deve ser possível a configuração destas integrações utilizando 'Webhooks', utilizando-se de payload JSON para trafegar e processar as informações desejadas

3.5.23.3. Deve ser possível também o desenvolvimento de plugins para realizar esta integração

3.5.24. Deve possuir solução de 'Proteção contra vazamento de dados' (DLP - Data loss protection)

3.5.24.1. Deve ser possível configurar padrões de texto (como telefone, email, CPF, por exemplo) que ao serem reconhecidos serão automaticamente bloqueados de serem compartilhados

3.5.24.2. Ao ser identificado um texto com um padrão configurado:

3.5.24.2.1. o mesmo deve ser impedido de ser compartilhado;

3.5.24.2.2. Usuários específicos (gestores, departamento de proteção de dados, etc) deverão ser notificados da que uma mensagem sensível foi identificada. Informações como origem, destino e a mensagem propriamente dita devem ser compartilhadas

3.5.24.2.3. Opcionalmente estes usuários específicos podem autorizar o compartilhamento dessa mensagem, com a mesma sendo devidamente entregue a seus destinatários após a devida aprovação

3.6. Requisitos mínimos para Comunicação Externa

3.6.1. Plataforma deve possuir solução de "Centro de Atendimento", permitindo o atendimento a dúvidas, informações, solicitações e assuntos gerais via canais externos;

3.6.2. Plataforma deve centralizar em uma única solução, os atendimentos realizados nos mais diversos canais;

3.6.3. Deve ser compatível com no mínimo os seguintes canais:

3.6.3.1. Web

3.6.3.2. Whatsapp

3.6.3.3. Facebook Messenger

3.6.3.4. Instagram

3.6.3.5. Telegram

3.6.3.6. E-mail

3.6.4. As mensagens recebidas através destes canais devem entrar em uma fila de atendimento na solução, sendo distribuídas e atendidas conforme regras de fluxo de atendimento configuradas nesta plataforma

3.6.5. Usuário atendente deve ter a opção de alterar seu status entre "Disponível" e "Indisponível" para realizar os atendimentos externos

3.6.5.1. Ao se colocar como "Indisponível", novos atendimentos não deverão ser encaminhados a este usuário

3.6.6. Deve ser possível configurar níveis de acesso diferentes, como por exemplo "atendente", "supervisor" e "administrador" cada um com permissões adequadas a função.

3.6.7. Deve ser possível a criação de filas de atendimentos e especificar quais usuários serão atendentes destas filas;

3.6.8. Deve ser possível criar um grupo com várias filas de atendimento, facilitando o

gerenciamento das mesmas;

3.6.9. Deve ser possível configurar horários de atendimento, onde a fila de atendimento estará operacional.

3.6.10. Deve ser possível estabelecer um nível de prioridade para cada atendimento, com marcação visual do nível de cada atendimento.

3.6.11. Deve ser possível a criação de 'respostas prontas', de forma a agilizar o atendimento possibilitando ao atendente acesso rápido a uma frase/resposta longa previamente configurada.

3.6.11.1. Deve possibilitar ao atendente acessar uma 'resposta pronta' via atalho de teclado agilizando o atendimento

3.6.11.2. Deve ser possível configurar 'respostas prontas' disponíveis para todos os atendentes, ou restringir a apenas determinadas filas de atendimento.

3.6.12. Quando um usuário inicia um atendimento através de um dos canais integrado com a solução, esse atendimento deve entrar em uma fila e ser roteado para um atendente conforme for configurado. Deve possuir, no mínimo, as seguintes formas de roteamento:

3.6.12.1. Manual: Os atendentes visualizarão todas as conversas aguardando na fila de atendimento. Qualquer atendente pode receber um novo chat. Quando o atendente visualiza a fila de atendimento, o sistema mostrará as primeiras mensagens enviadas pelo visitante, para que o agente possa decidir se aceitará o chat ou não. Se o agente decidir aceitá-lo, o chat recebido será removido da lista de chats de entrada dos outros agentes;

3.6.12.2. Através de Serviço Externo: ao receber um novo atendimento, a plataforma deverá consultar um serviço externo (utilizando REST API) sobre quem deverá atender este atendimento. A criação, operação e manutenção deste serviço externo é responsabilidade da CONTRATANTE.

3.6.12.3. Atendente mais ocioso: Cada novo atendimento será roteado para o atendente com a menor quantidade de conversas abertas.

3.6.13. Plataforma deve permitir a integração com soluções de atendimento automatizado externas ('chatbots') através do conjunto de funcionalidades para as adaptações da solução previstas no item 3.2.8;

3.6.14. Solução deve permitir que um atendimento realizado por uma solução de atendimento automatizado seja transferido para um atendente humano sem prejudicar a experiência de quem está sendo atendido

3.6.15. A solução deverá ter capacidade para realizar no mínimo 40.000 atendimentos por mês nos canais disponíveis para atendimento na solução;

3.6.16. Dispor de funcionalidade para o atendente escalonar/transferir um atendimento a outra fila de atendimento, outro atendente ou superior;

3.6.17. Deve ser possível colocar um atendimento em espera (on hold);

3.6.18. Permitir que o atendente insira/convide outros atendentes na conversa para que juntos possam interagir com o cidadão

3.6.19. Supervisor poder ver em tempo real todas as conversas do sistema, inclusive interações que ainda esteja ocorrendo somente com o assistente digital (Chatbot). Supervisor pode a qualquer momento entrar nas conversas e enviar mensagens ao cidadão;

3.6.20. Possibilitar, de forma nativa ou através de licenciamento opcional, o atendimento entre o cidadão e o atendente através de videoconferência integrada, com possibilidade de gravação e transcrição do vídeo em PT-BR

3.6.21. Possibilitar o atendente enviar e receber: imagem, áudio, vídeo, documentos, planilhas e outros formatos de arquivos, desde que compatíveis com o canal de atendimento que está sendo usado;

3.6.22. Ter a possibilidade de limitar a quantidade de atendimentos simultâneos por atendente ou grupo de atendentes;

3.6.23. A solução deve possuir capacidade técnica de integrar-se a sistemas CRM e/ou internos por meio de APIs, como o sistema de atendimento ao público da CONTRATANTE;

3.6.24. Ter a possibilidade de detecção de atendimento não realizado pelo atendente designado e realizar transbordo automático para outra conforme configuração;

3.6.25. Permitir criar novos parâmetros customizados tanto no atendimento quanto no contato (cidadão), que possam ser preenchidos via integração ao manualmente pelo atendente.

3.6.26. Deverá possibilitar exibir o histórico da conversa

3.6.27. Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos;

3.6.28. Ao encerrar um atendimento, deve permitir adição de comentário interno pelo agente, bem como atribuição de etiquetas para facilitar a busca posterior

3.6.28.1. Deve ser possível a configuração para que essa informação seja opcional ou obrigatória ao término de um atendimento

3.6.29. Permitir que a transcrição do atendimento seja exportada

3.6.29.1. De forma manual pelo agente, para envio ao cidadão ou para ser salvo manualmente em outro local

3.6.29.2. De forma automática, permitindo o registro automático da conversa em plataforma externa

3.6.30. Especificações sobre os Canais de atendimento

3.6.30.1. Web

3.6.30.1.1. Disponibilizar solução de conversa em tempo real (live chat) a ser inserida em página web escolhida pela CONTRATANTE

3.6.30.1.2. Possuir capacidade de estabelecer ações pré-definidas, podendo configurar a estratégia como o livechat será acionado e qual a ação que ele fará no site, mesmo que o visitante não inicie um chat, por exemplo, quando o visitante entrar em uma determinada URL, uma ação poderá enviar uma mensagem com um texto pré-definido;

3.6.30.1.3. Permitir a criação de campos personalizados para o visitante;

3.6.30.1.4. Permitir configurar a aparência e funcionamento do livechat;

3.6.30.1.5. Monitorar histórico de navegação do visitante conforme muda de URL ou de título;

3.6.30.1.6. Enviar histórico de navegação do visitante como uma mensagem;

3.6.30.1.7. Possuir a possibilidade de perguntar ao visitante se ele gostaria de receber a transcrição da conversa após o chat fechado, permitindo definir o texto da pergunta;

3.6.30.1.8. habilitar o disparo de aviso de conexão mesmo que o visitante ainda não esteja conectado com um agente;

3.6.30.1.9. Possuir capacidade de definir a lista de domínios permitidos a incorporar o livechat assim como permitir todos os domínios;

3.6.30.1.10. Permitir coletar e armazenar informações do cabeçalho HTTP, determinando se o livechat tem permissão para armazenar informações coletadas do HTTP header, como endereço IP, User-Agent e outras;

3.6.30.1.11. Permitir solicitar ao visitante consentir com o uso de seus dados antes de seguir com a conversa;

3.6.30.2. Whatsapp

3.6.30.2.1. Plataforma deve utilizar solução homologada pelo Whatsapp e que atenda todas as normas e regras impostas pela empresa de forma a evitar que o número disponibilizado por este órgão seja banido do Whatsapp por uso incorreto da integração

3.6.30.2.2. Este órgão irá disponibilizar 1 (um) número de Whatsapp para esta integração

3.6.30.2.3. Deve contemplar no mínimo 17.735 (dezesete mil setecentos e trinta e cinco) pelo período de 7 meses, conversas de 24 (vinte quatro) horas, iniciadas pelo ASSISTIDO, conforme modelo de cobrança do Whatsapp

3.6.30.2.4. A disponibilidade do Whatsapp deverá ser de no mínimo de 98% e fornecida

através de hosting on premise no BSP Meta

3.6.30.3. Facebook Messenger

3.6.30.3.1. Deve permitir que mensagens enviadas pelo chat do Facebook à páginas configuradas pela CONTRATANTE sejam visualizadas e respondidas por atendes da plataforma contratada

3.6.30.4. Instagram

3.6.30.4.1. Deve permitir que mensagens enviadas pelo Instagram para conta a ser disponibilizada pela CONTRATANTE (Mensagem Direta, "Direct Message") na ferramenta Instagram sejam visualizadas e respondidas por atendentes da plataforma contratada

3.6.30.5. Telegram

3.6.30.5.1. Deve permitir que mensagens enviadas pelo Telegram para conta a ser disponibilizada pela CONTRATANTE na ferramenta Telegram sejam visualizadas e respondidas por atendentes da plataforma contratada

3.6.30.6. E-mail

3.6.30.6.1. E-mails recebidos em determinada conta deverão ser disponibilizados na plataforma para serem respondidos pelos atendentes.

3.6.31. Possuir gráficos gerenciais, tais como:

3.6.31.1. Número de conversas;

3.6.31.2. Total de conversas;

3.6.31.3. Quantidade de mensagens;

3.6.31.4. Conversas por dia;

3.6.31.5. Dias mais ativos;

3.6.31.6. Horário mais ativo;

3.6.31.7. Percentual de conversas por agente;

3.6.31.8. Tempo médio de conversa por agente;

3.6.31.9. Quantidade de mensagens por agente e conversa;

3.6.31.10. Tempo médio para primeira resposta: por dia e por agente;

3.6.31.11. Melhor tempo para primeira resposta: por dia e por agente;

3.6.31.12. Tempo médio de resposta: por dia e por agente;

3.6.31.13. Tempo médio de reação: por dia e por agente.

3.6.32. Possuir monitoramento em tempo real com, no mínimo, as seguintes informações:

3.6.32.1. Total de conversas (abertas, fechadas, na fila);

3.6.32.2. Quantidade de mensagens;

3.6.32.3. Total de visitantes;

3.6.32.4. Conversas abertas por agente;

3.6.32.5. Situação dos agentes (disponível, ausente, Ocupado, Offline);

3.6.32.6. Conversas abertas e fechadas por departamento;

3.6.32.7. Tempo médio de resposta;

3.6.32.8. Tempo médio de reação.

3.6.33. Deve fornecer informações estatísticas via API de forma a ser possível construir relatórios e gráficos gerenciais em plataformas externas utilizadas por este órgão.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.2. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 5.1. A solução deve ser fornecida no modelo SaaS (Software como Serviço);
- 5.2. Todos os dados devem ser armazenados e tratados em servidores localizados no Brasil;
- 5.3. Deve ter disponibilidade mínima de 99,9%;
- 5.4. O serviço deverá ser acessível pelo endereço eletrônico atendimento.defensoria.to.def.br;
- 5.5. Deve possuir soluções de segurança para evitar acesso não autorizado e ataques aos serviços (ex.: firewall, WAF, proteção contra DDoS, etc);
- 5.6. Deve ter capacidade de atender a demanda solicitada;
- 5.7. Deve possuir monitoramento de utilização dos recursos disponíveis com ajuste de sua escalabilidade de forma automática;
- 5.8. Deve possuir página pública de status dos serviços;
- 5.9. Acesso a solução deverá via comunicação HTTP segura (HTTPS);
- 5.10. Deve permitir a portabilidade para ambiente gerenciado por este órgão (on premise);
- 5.11. A solução deverá ter capacidade para atender no mínimo a quantidade de usuários simultâneos utilizando a plataforma conforme previsto no item 1.1
- 5.12. Solução deve permitir customização de sua interface, permitindo no mínimo que seja configurado a paleta de cores conforme padrões deste órgão bem como a utilização de logotipo próprio;
- 5.13. O prazo de entrega do serviço será de 5 dias uteis, contados da data do recebimento da Nota de Empenho ou assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado em caso de pedido formal devidamente justificado pela Contratada e acatado pela DPE-TO

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 6.3. As comunicações entre a DPE-TO e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se preferencialmente o uso de mensagem eletrônica para esse fim;
- 6.4. A DPE-TO poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;

Fiscalização

- 6.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos;
- 6.6. No âmbito da DPE-TO deverá ser observado o disposto no Ato Nº 126, 24 DE ABRIL 2023 (Publicado na Edição 465 de 25 /04/2023 do Diário Oficial da Defensoria Pública) que regulamenta a gestão, acompanhamento e fiscalização dos contratos e define as terminologias, conceitos e atribuições dos servidores especialmente designados para essas finalidades.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

- 7.1. O pagamento do serviço será realizado em parcela única referente ao período contratado;
- 7.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 7.5. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.7. A liquidação e o respectivo pagamento da despesa ocorrerão no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar do recebimento da nota fiscal ou nota fiscal/fatura, por meio de crédito em conta bancária, condicionado ao atesto do responsável pela fiscalização da execução do objeto, e manutenção das condições iniciais de habilitação.

7.8. No âmbito da DPE-TO deverá ser observado o disposto no Ato Nº 339, 10 de novembro de 2023 (Publicado na Edição 596 de 13/11/2023 do Diário Oficial da Defensoria Pública) que regulamenta a ordem cronológica dos pagamentos.

7.9. O CNPJ constante da nota fiscal ou nota fiscal/fatura deverá ser o mesmo indicado na nota de empenho, vinculado a conta corrente do fornecedor registrado.

7.10. A DPE-TO reserva-se ao direito de não atestar a nota fiscal ou nota fiscal/fatura para o pagamento, caso os dados constantes desta estiverem em desacordo com os da CONTRATANTE e CONTRATADA, ou ainda, se os materiais e/ou serviços não estiverem em conformidade com as especificações apresentadas neste Instrumento, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

7.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

7.13. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela DPE-TO encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples, ressalvada a situação da ocorrência do fechamento do Siafe-TO ocorrido quando do início do exercício financeiro.

7.14. Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA, estão sujeitos, no que couber, as retenções tributárias na fonte, tais como de imposto de renda, contribuição previdenciária e imposto sobre serviços de qualquer natureza, dentre outros.

7.14.1. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA ESCRITÓRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei n.º 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta de menor preço por item.

Exigências de habilitação

8.2. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

8.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.4. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.5. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.6 Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Habilitação jurídica

8.7. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.8. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.9. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;[\[A2\]](#)

8.10. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.11. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.18. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.19. Caso a contratada seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou

[Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor do projeto é de R\$ 57.517,00 (cinquenta e sete mil e quinhentos e dezessete reais);

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. A despesa com aquisição software com serviço – SaaS, para solução de comunicação com assistidos, para atender as necessidade da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, possui adequação orçamentária com a Lei Orçamentária Anual (Lei nº 4.374/2024), bem como compatibilidade com o Plano Plurianual – PPA 2024/2027 (Lei 4.373/2024) e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2024 (Lei 4.280/2023).

10.2. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Defensoria Pública, conforme detalhamento abaixo:

I) Unidade Orçamentária: DPE: 490100;

II) Fonte de Recursos: DPE: 1.500.000000, detalhamento de fonte 666666;

III) Programa de Trabalho: 03.091.1173.2024 – Atendimento sóciojurídico integral e gratuito e 03.126.1143.2254 – Manutenção de serviços de informática;

IV) Natureza de Despesa: 3.3.90.40;

V) Plano Interno/ação: 2254.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Philipe Azevedo Dias, Diretor(a) de Tecnologia da Informação**, em 13/06/2024, às 15:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.defensoria.to.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0889925** e o código CRC **A2FA570A**.