



TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO WEB DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE TIPO CHATBOT, COM DASHBOARDS PARA MONITORAMENTO, API PARA INTEGRAÇÃO COM FERRAMENTAS EXTERNAS E MÍDIAS, ATRAVÉS DE SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS PARA ATENDER À EMPRESA ESTADUAL DE TURISMO DO ESTADO DO AMAZONAS - AMAZONASTUR.

Exercício
2022



1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

ÓRGÃO / ENTIDADE PROPONENTE		C.N.P.J. Nº	
EMPRESA ESTADUAL DE TURISMO DO AMAZONAS – AMAZONASTUR		05.662.046/0001-90	
ENDEREÇO			
Av Santos Dumont, S/N, Tarumã			
CIDADE	UF	CEP	TELEFONE
Manaus	AM	69041-000	+55 (92) 2101-8181
RESPONSÁVEL			
NOME: Gustavo de Araújo Sampaio			
CARGO: Presidente			
C.P.F.: 010.246.782-02			
C.I./ORGÃO EXPEDIDOR: 230148-06			

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1. OBJETO: Constitui objeto deste Termo de Referência é a **Contratação de Empresa especializada na implantação de solução WEB de Serviços Inteligentes Multicanal de Autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente tipo Chatbot, com dashboards para monitoramento, api para integração com ferramentas externas e mídias, através de sistema de registro de preços para atender à empresa estadual de turismo do estado do Amazonas - Amazonastur.**

2.2. O regime de execução será em conformidade com as demandas da Amazonastur;

2.3. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato, sendo admitida sua prorrogação nos limites previstos no **art. 71 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.**

2.4. A empresa a ser contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir a terceiros prestação do serviço objeto deste Termo de Referência visando padronizar a qualidade do objeto com vistas ao melhor atendimento ao interesse público e ao princípio da eficiência.

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1. Os serviços a serem prestados deverão observar as especificações técnicas abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Implantação de plataforma de atendimento virtual com chatbot via whatsapp para envio de mensagens textuais ou de mídias (imagens, documentos, áudios e vídeos), com dashboard para monitoramento, API aberta para integração com sistemas externos, função de mensagens em lotes, controle e visualização de leads, e divisão de setores para	SERV.	26		



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

utilização no setor do turismo do estado, pelo período de 12 meses.				
---	--	--	--	--

4. JUSTIFICATIVA

Dada conjectura atual, motivados pelos efeitos da pandemia mundial, estamos estudando as formas possíveis de modernização em processos, sistemas e aplicações, que permitam o maior número de serviços e informações dispostos na internet e no menor tempo possível.

Como resultado de estudos técnicos internos mapeamos quais serviços e processos podem ser dispostos dentro das atuais demandas.

Uma das necessidades identificadas, foi o desenvolvimento de uma solução WEB de Serviços de Autoatendimento tipo chatbot, com emulação humana, com as características de funcionamento de Centro de Atendimento ao Turista digital (CATD). Não temos isso no nosso escopo de desenvolvimento, e nem tempo hábil para tal, mas entendemos como sendo de grande valia para o momento e uma tendência certa para todos os portais de serviços, sendo já realidade em vários órgãos governamentais.

Chatbot é um sistema ou rotina informatizada, que realiza iteração com o aplicativo WhatsApp por meio de API e também iteração com site da Amazonastur, por meio de chat on-line, recebendo as mensagens e apresentando opções para o usuário, de forma pré-programada ou automatizada, que realizará o tratamento das solicitações, disponibilização de informações relevantes, podendo consultar e atualizar base de dados da Amazonastur e realizar o encaminhamento do atendimento (sessão) a um atendente humano;

Diante deste fato, a utilização de um Assistente Virtual Inteligente do tipo chatbot, emulando um CAT Digital, constituirá um importante elemento de transformação, engajando cada vez mais os usuários dos serviços disponibilizados nos sites web dos órgãos do Governo e permitindo que estes encontrem as informações que procuram e resolvam seus problemas com maior comodidade e agilidade ao mesmo tempo em que reduz o custo por atendimento, vez que pretende-se, gradativamente ampliar os serviços eletrônicos disponíveis ao cidadão, reduzindo em muito a necessidade de estruturas presenciais de atendimento.

5. DESCRIÇÃO DAS FUNCIONALIDADES E IMPLANTAÇÃO

5.1. FUNCIONALIDADES

- Painel de controle dos leads - gerenciamento das mensagens, personalização de fluxos, gráficos de desempenho, envio de mensagens para públicos específicos;



- Painel de controle de desempenho – visualização dos atendimentos por unidade de atendimento ao turista, tempo de espera, número de atendimentos e nível de satisfação;
- Painel com tutoriais para todos os sistemas da plataforma para auxiliar os usuários que irão administrar os sistemas em todos os níveis;
- Disponibilização de API para possibilitar a integração com sistemas utilizados pela Amazonastur para facilitar a criação de funções específicas;
- Automação no pré-atendimento aos turistas que visitam o estado do Amazonas e orientação de segundo as dúvidas e necessidades apresentadas;
- Encaminhamento automático para os agentes de turismo disponíveis de acordo com o apontamento do pré-atendimento realizado pelo chatbot;
- Segmentação dos atendimentos por setor de acordo com a necessidade da Amazonastur;
- Mecanismos de ações através de mídias informativas enviadas através do chatbot;
- Disparo de mensagens em lote para divulgação de informações;
- Atendimentos mensais ilimitados

5.2. IMPLANTAÇÃO

- Mapeamento das unidades e profissionais que serão responsáveis pelos atendimentos manuais;
- Validação das informações necessárias para criação do fluxo do chatbot;
- Treinamento com os profissionais que utilizaram os painéis de controle;
- Implantação e acompanhamento do chatbot;
- Acompanhamento mensal e relatório de utilização

6. EXECUÇÃO DO SERVIÇO

6.1. O serviço deverá ser executado durante o período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do Contrato;

6.2. CONTRATANTE e CONTRATADA manterão os entendimentos necessários para a execução do serviço, sempre por intermédio da Amazonastur, que acompanhará e fiscalizará os trabalhos por meio de funcionário designado, que terá autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização do serviço.

7. REQUISITOS PARA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA



7.1. São requisitos para qualificação técnica: Apresentação de Atestado de Aptidão Técnica comprovando que a licitante executou serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado ou semelhante, devendo a comprovação ser feita por somatório de atestados para comprovar a sua efetiva execução, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a boa e regular prestação de serviços similares ao objeto do Edital e seus anexos, em condições compatíveis de quantidades e prazos.

7.1.a. Com a finalidade de tornar objetivo o julgamento da documentação de qualificação técnica, considera(m)-se compatível (eis) o (s) atestado (s) que expressamente certifique(m) que o licitante já executou pelo menos **30% (trinta por cento)** das **quantidades descritas na proposta de preços apresentada nesta licitação**.

7.1.b. O licitante poderá apresentar tantos atestados de aptidão técnica quantos julgar necessários para comprovar que já executou objeto semelhante ao da licitação, destacando-se a necessidade desse (s) atestado (s) demonstrar (em) que o interessado forneceu anteriormente, pelo menos, **30%** (trinta por cento) da quantidade que está propondo neste certame.

7.2. No caso de pessoa jurídica de direito público, o (s) atestado (s) deverá (ão) ser assinado (s) pelo titular da pasta ou pelo responsável do setor competente do órgão.

7.3. A ausência de apresentação de atestado claro, legível e idôneo, conforme com este Edital, tendo em vista as características do objeto, é motivo de inabilitação, mediante decisão motivada do Pregoeiro.

8. REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

8.1. Encerrada a fase de lances verbais, dos melhores classificados deverão indicar local para, a título de diligência, ser realizada Inspeção Técnica, por comissão instituída para tal mister, em prazo a ser definido pela Comissão Interna de Licitação.

8.2. A realização de inspeção técnica tem como escopo averiguar se a licitante possui condições de tornar o objeto da licitação exequível, verificando o porte da operação e demais elementos que evidenciem a robustez da licitante.

8.3. Após o cumprimento da última diligência, haverá a reabertura da sessão no prazo a ser definido pela Comissão supra, para divulgação do resultado da inspeção técnica.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Caberá a futura Contratada, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades constantes neste Termo de Referência;

- a) Realizar todo atendimento de ocorrências de forma remota;
- b) Responder por todas as respostas realizadas através do sistema;
- c) Garantir a execução dos serviços, sem interrupção;



- d) Garantir pelo prazo total do contrato, a partir do aceite final da Contratante, todas as manutenções preventivas e corretivas, se assim, necessário, sem ônus para a Contratante, incluindo atualização dos softwares utilizados;
- e) Retirar o Pedido de Serviço e assinar o Termo de Contrato relativos ao objeto deste termo de referência;
- f) Iniciar a execução do objeto adjudicado, a partir do recebimento da Ordem de Fornecimento e assinatura do Termo de Contrato, conforme solicitação formal;
- g) Tomar todas as providências necessárias à fiel execução do objeto desta licitação;
- h) Manter, durante o período de vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência;
- i) Promover a execução do objeto dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- j) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
- l) Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da AMAZONASTUR no tocante à execução dos serviços;
- m) Responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente à CONTRATANTE ou a seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE;
- n) Arcar com o ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do ajuste a ser firmado;
- o) Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas que antecede a data da execução dos motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação, sob pena de responsabilidade e sanções legais;
- p) Manter cadastro atualizado, durante o período de execução do contrato, telefone, fax e endereço eletrônico, devendo comunicar à Diretoria Administrativa e Financeira da AMAZONASTUR qualquer alteração de dados;

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1.** Caberá a AMAZONASTUR, sem prejuízo das demais disposições constantes neste Termo de Referência:
- a) Emitir a ordem de Serviço em favor da empresa vencedora da licitação e assinar o Termo de Contrato relativo ao objeto desta licitação;



- b) Supervisionar a execução do objeto, exigindo prestação na execução e correção das falhas eventualmente detectadas, ato a ser executado por servidor nomeado pela autoridade competente, para exercer a função de fiscal/gestor do contrato;
- c) Aplicar as penalidades por descumprimento das regras estabelecidas neste Termo de Referência e no Termo de Contrato;
- d) Permitir o acesso do pessoal da CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto;
- e) Efetivar a liquidação da despesa, nos termos do art. 63 da Lei nº 4.320/64;
- f) Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.
- g) A administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- h) Manter entendimentos constantes com a contratada de modo a proporcionar à contratada todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais.

10.4. Notificar a contratada quaisquer irregularidades constatadas, diligenciando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos detectados, aplicando, se for o caso, sanções.

- e) Efetivar a liquidação da despesa, nos termos do art. 63 da Lei nº 4.320/64;
- f) Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

11. PAGAMENTO

11.1. O pagamento será efetuado pela Contratante, mediante **empenho**, em moeda corrente, através de conta bancária indicada pelo Contratado, acompanhado do documento de cobrança (nota fiscal, nota fiscal/fatura, recibos e/ou outros reconhecidos legalmente);

11.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto.

11.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, constatada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

11.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.



11.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

11.6. Antes de empenho e liquidação da nota supracitada, será realizada consulta tanto aos sítios eletrônicos competentes, para fins de realização de validação das certidões apresentadas pela contratada, com vistas a verificação da manutenção das condições de habilitação exigidas no Termo de Referência.

11.7. Constatada a existência de irregularidades, será providenciada a notificação da Contratada, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

11.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto á inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

11.9. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurando à contratada a ampla defesa.

11.10. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.10.1. A Contratada 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.

12. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. Será designado comissão para acompanhar e fiscalizar os serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;

12.2. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

13.1. Em observância as normas insculpidas na Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais-LGPD), ficam cientes os participantes deste certame que é permitida a Administração Pública, o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de



políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres ou correlatas ao objeto deste procedimento licitatório.

13.2. O tratamento de dados pessoais pelas pessoas jurídicas de direito público referidas no parágrafo único do [art. 1º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 \(Lei de Acesso à Informação\)](#), deverá ser realizado para o atendimento de sua finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público, desde que:

a) sejam informadas as hipóteses em que, no exercício de suas competências, realizam o tratamento de dados pessoais, fornecendo informações claras e atualizadas sobre a previsão legal, a finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas para a execução dessas atividades, em veículos de fácil acesso, preferencialmente em seus sítios eletrônicos;

b) seja indicado um encarregado quando realizarem operações de tratamento de dados pessoais, nos termos do art. 39 da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais-LGPD) ([Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019](#)) [Vigência](#)

13.3. As empresas públicas e as sociedades de economia mista que atuam em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição Federal, terão o mesmo tratamento dispensado às pessoas jurídicas de direito privado particulares, nos termos desta Lei.

13.4. As empresas públicas e as sociedades de economia mista, quando estiverem operacionalizando políticas públicas e no âmbito da execução delas, terão o mesmo tratamento dispensado aos órgãos e às entidades do Poder Público.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Os contratos devem conter cláusulas com sanções administrativas a serem aplicadas em decorrência de atraso injustificado na execução do contrato, sujeitando o contratado a multa de mora, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato.

14.1.1. A multa a que alude este artigo não impede que a empresa pública ou a sociedade de economia mista rescinda o contrato e aplique as outras sanções previstas nesta Lei.

14.1.2. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contratado.

14.1.3. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela empresa pública ou pela sociedade de economia mista ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

14.2. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Empresa Pública poderá aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I- Advertência;



II-multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III-suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Empresa Pública, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

14.2.1. As sanções previstas nos incisos I e III supra poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

14.2.2. As sanções previstas no inciso III do subitem **14.2**, poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos por este Regulamento:

I-tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II- tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III-demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Empresa Pública em virtude de atos ilícitos praticados.

14.2.3.A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, em observância a disposição contida na Constituição da República.

14.2.4.A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observando o princípio da proporcionalidade.

14.2.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas em cadastro próprio e publicadas no site institucional desta empresa pública.

15. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

15.1. O cronograma de desembolso será de acordo com a demanda desta Amazonastur.

16. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Este Termo de Referência fundamenta-se no Art. 28, da Lei Federal n.º 13.303, de 30 de junho de 2016.

17. DATA E ASSINATURAS

Manaus, 23 de maio de 2022.

Elaborado:

Giuliana Beatrice de O. Queiroz
Gerente do Depto. de Eventos

Revisado:

Ian Henderson Carmo Ribeiro
Diretor de Negócios e Eventos

Aprovado:

Gustavo de Araújo Sampaio
Presidente