



Belo Horizonte, 24 de novembro de 2025.

Ao

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC/PR

A/C.: Presidente da Comissão de Licitação

DADOS DA LICITAÇÃO

MODALIDADE: Pregão Eletrônico nº 25/2025
TIPO: Menor Preço

OBJETO:

Contratação de empresa especializada para fornecimento de sistema de atendimento digital multicanal.

DADOS DA EMPRESA

RAZÃO SOCIAL: VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA.
CNPJ: 23.921.349/0001-61
INSCRIÇÃO ESTADUAL: 062.568.728-0056
ENDEREÇO: Rua Rio Espera, 368, Carlos Prates, BH/ MG, CEP 30710-260
TELEFONE / FAX: (31) 3270-8000 / (31) 3270-8007
REPRESENTANTE LEGAL: Sr. Joaquim Amorim Pereira
RG / CPF: MG 2.994.294 SSP MG / 427.670.916-49
ESTADO CÍVIL: Casado
NACIONALIDADE: Brasileiro
PROFISSÃO: Empresário
BANCO: Banco Itaú– nº 341
AGÊNCIA / CONTA: 3176-5 / 03922-4
E-MAIL / SITE: marcos@visual.com.br / www.visual.com.br

1. PROPOSTA COMERCIAL

Prezados Senhores,

Conforme instruções contidas no certame em referência, apresentamos nossa proposta comercial e técnica para fornecimento do objeto, observando o rigoroso cumprimento de todas as suas cláusulas e condições.

A VISUAL declara sua irrestrita e irretratável submissão a todas as cláusulas e condições descritas no Edital, seus anexos e nesta proposta.

Propomos o FORNECIMENTO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL, objeto do procedimento licitatório em referência, nas seguintes condições:



2. PLANILHA DE PREÇOS:

LOTE 01 (ÚNICO) - SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL							
ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD. MENSAL	QTD. ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP)	Licença	0	12	-	650,00	7.800,00
2	Mensagem de notificação ativa (template HSM)	Und.	17.500	210.000	0,41	7.175,00	86.100,00
3	Mensagem de atendimento ativa/receptiva (session messages conforme demanda)	Und.	300.000	3.600.000	0,00	-	0,00
4	Mensagem de utilidade (Confirmações de transações, atualizações sobre pedidos em andamento ou notificações pós compra)	Und.	50.000	600.000	0,05	2.500,00	30.000,00
5	Mensagens SMS	Und.	40.000	480.000	0,06	2.400,00	28.800,00
6	Serviço de Implantação, configuração e treinamento	Serv.	-	1	400,00	-	400,00
7	Serviço de integração e desenvolvimento	Serv.	1	12	-	120,00	1.440,00
8	Conexão Instagram/ Facebook	Serv.	1	12	-	30,00	360,00
VALOR TOTAL DA PROPOSTA R\$ (cento e cinquenta e quatro mil e novecentos reais).							154.900,00

O valor total da Proposta é de R\$ 154.900,00 (CENTO E CINQUENTA E QUATRO MIL E NOVECENTOS REAIS).

Os preços unitários/total: cotados, se encontram em moeda corrente nacional, com 02 (duas) casas decimais, já incluídos tributos, fretes, seguros, carga, descarga, montagem e/ou instalação, bem como despesas com materiais e mão de obra e outras despesas ou ônus, seja a que título for, necessários ao cumprimento do objeto da licitação.

3. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA:

DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO EM NUVEM:

A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela VISUAL, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

Disponibilizaremos aos usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.

A SOLUÇÃO proporciona a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

Sistema será compatível com os principais browsers do mercado em suas versões finais e atualizadas, como: Google Chrome, Mozilla Firefox e Safari.

DISPONIBILIDADE:



Os serviços serão prestados em regime integral, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

Os serviços estarão disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.

Para o cálculo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE.

As interrupções previamente programadas pela VISUAL serão consideradas para o cálculo do período de indisponibilidade e serão comunicadas com antecedência de 2 (dois) dias úteis.

Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de “dashboard online” fornecido pela VISUAL.

Total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web.

Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet.

Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados.

Garantia no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvos em caso de desastres ambientais e vandalismos.

A VISUAL fará os backups dos dados de forma periódica seguindo as principais boas práticas do mercado.

DESEMPENHO:

A SOLUÇÃO possui desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO:

Disponibilizaremos e realizaremos atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E REQUISITOS:

Sistema de Gestão de atendimento multicanal (WhatsApp, Facebook, Instagram Direct, e SMS);

O sistema permite gerenciar 4 ou mais canais de atendimento diferentes;

A interface da solução será apresentada no idioma nativo brasileiro, ou seja, português do Brasil;



O sistema permite a utilização dos sistemas de inteligência artificial do Google Dialogflow e do IBM Watson para automatização de diálogos (chatbot) com possibilidade de configuração das intenções a partir da plataforma multicanal;

O sistema possibilita integração com o Google Analytics;

Integração com o Google Tag Manager;

Integração via API para tradução automática de idiomas;

Criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: “Bom dia José! Seu e-mail é: jose@minhaempresa.com.br ?”;

Criação de menus de atendimentos de 5 níveis e 10 opções em cada menu;

Navegação no menu através do recurso: "Goto" (Ir para posição específica do fluxo);

Atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

Monitora os comentários e “Likes” de Posts do Facebook e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

Monitora os comentários e “Likes” de Posts do Instagram e dar a opção de responder de forma automática ou encaminhar para um atendente;

- **Criação de políticas de Segurança e Privacidade das informações para atender à nova Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, conforme abaixo:**

Login único (SSO – Single Sign On) através de protocolo SAML para autenticação via Google e Microsoft Azure AD;

Provisionamento automático de agentes e supervisores através de integração com Microsoft Azure AD, de forma que alterações realizadas no AD sejam refletidas automaticamente na solução proposta;

Criação da senha realizada pelo próprio usuário do sistema;

Criação de políticas de senha segura, com possibilidade de determinação de número mínimo de caracteres, período de expiração das senhas, complexidade e histórico das senhas;

Realização de bloqueios de acesso após um determinado número de tentativas sem sucesso, com possibilidade de configurar a duração do bloqueio;

Utilização de ReCAPTCHA em caso de tentativas repetidas de login para identificar ataques de força bruta;

Realização de bloqueio por usuário, endereço IP ou ambos;

Visualização dos usuários e IP's bloqueados com a possibilidade de desbloquear ou bloquear permanentemente o usuário ou IP;



Controle de acesso via IP's com possibilidade de liberação de endereços IP via "access list" e "block list";

Dados sensíveis dos contatos sejam ocultados dos atendentes;

Criação de padrões de informação que serão ocultadas, por exemplo, padrão para CPF XXX.XXX.XXX-XX, padrão para email XXX@XXXXXX.XXX.XX, etc;

Armazenamento de dados sensíveis de forma criptografadas no banco de dados interno do sistema;

Configuração de usuários do sistema com permissão para acessar ou não os dados sensíveis;

Restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos;

Retirada de relatórios de auditoria relacionando todas as ações de criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo as informações de: Descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário;

- **Captura dado como nome, número de documento, endereço etc., esta captura de dados seguirá os seguintes requisitos:**

Pergunta sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;

Opção para confirmar a resposta (sim/não);

Resposta automática e personalizada para agradecer ao cliente por preencher a informação solicitada;

Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;

Permite que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

Envio de emojis na pergunta e na resposta automática;

Selecionar horário de solicitação da pergunta;

Selecionar a informação fornecida é confidencial;

- **Envio de mensagens em lote para grupos de contatos que autorizarem o recebimento (optin), com as seguintes possibilidades:**

Possibilidade de escolha de quais canais enviarão as mensagens;

Envio de mensagens contendo texto, imagens, áudios ou vídeos, com adição de legendas;

Opção de seleção de horários e dias da semana para início e final do envio das mensagens;

Possibilidade de emissão de relatórios com os resultados finais do envio em lote;

Execução scripts personalizados no fluxo de atendimento;

Uso de emojis;

Adicionar tabulações, para classificar o atendimento;

Criação automática de protocolo de atendimento;

Exibição do nome do atendente nas mensagens enviadas;

Restrição de horários em que os atendentes podem se logar no sistema com horário inicial e final de expediente;

Criação de grupos de horários para definição de horário comercial, fora de expediente e feriados;

A plataforma de atendimento permite configuração por grupo de agentes conforme a seguir:

Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;

Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não Restringir quais atendimentos "conversas" aparecerão como histórico do agente;



Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente esta logado ou geral (todo o histórico);

Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;

Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;

Mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;

Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;

Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;

Visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;

Importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;

Integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call);

A plataforma será em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;

O sistema permite a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards);

- Permite que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções:

Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão;

Agentes e seus respectivos atendimentos;

Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

Transferir atendimento;

Finalizar o atendimento;

Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;

Visualizar duração do atendimento;

Visualizar grupo de atendimento;

Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

Visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

- Monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens:

Contratadas;

Enviadas;

Recebidas;

Enviadas e Recebidas;

Recebidas por agente;

Enviadas por agente;

Enviadas pelo administrador;

Enviadas pelo sistema;

- Monitoramento e estatísticas do armazenamento do espaço em nuvem contratado:

Limite disponível;

Espaço em uso;

Espaço disponível;

Consumo por mídias (Imagem, Vídeo, Áudio e Documentos);



- **Relatórios:**

Criação de relatórios personalizados;
Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
Total global por mensagens e atendimentos;
Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);
Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);
Pausas por atendente;
Tabulações de finalização de atendimento;
Por palavra-chave;
Por protocolo;
Por atualizações no sistema;
Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
Por conversas entre agentes;
Por nota de atendimento;
Integração com WhatsApp Business API;
Suporte 24x7 da solução;
Integrações com outros sistemas por meio de Webservice ou API REST;
Manual de integração;
Criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;
Criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
Permite configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
Criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

- **Plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:**

Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
Atendimento de todos os canais em única tela;
Visualizar informações do contato que está em atendimento;
Visualizar mensagens pré-definidas;
Permite ao agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
Enviar emoji;
Convidar outro agente para participar do atendimento;
Transferir atendimento para outro agente;
Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios);
Chat interno;
Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
Visualizar histórico de conversas anteriores;
Permite pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
Configurar mensagens personalizadas a serem enviadas quando o atendente estiver em pausa;
Editar nome do contato em atendimento;
Permite encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
Logout automático do atendente depois de um período, configurável, de inatividade;
Permite que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;



REQUISITOS GERAIS:

Toda a linguagem e funcionalidades da Plataforma estará no idioma do Português – Brasil.

A Plataforma possuirá suporte a SSO (Single Sign-On) utilizando integração com o Microsoft Azure Active Directory (Azure AD), o que permite que os operadores acessem a Plataforma com as mesmas credenciais que usam para acessar outros serviços do Contratante.

Não terá em nenhuma hipótese, possuir módulos que requeiram instalação local (nas máquinas dos usuários) para o seu funcionamento e utilização. O acesso e navegação na solução será totalmente Web através de browser.

A VISUAL garante que, quando acopladas novas funcionalidades na Plataforma oriundas de novas versões ou releases (manutenção evolutiva, adaptativa ou adequação legal) ou correções de erros ou falhas de segurança (manutenção corretiva), essas não impactem nos fluxos personalizados ou configurações pré-existentes do Contratante. Este controle permanecerá durante o projeto de implantação e, posteriormente, na utilização da Plataforma durante a vigência do contrato de prestação de serviços pela VISUAL.

A Plataforma permite a integração com sistemas do Contratante através de API's, se possível utilizando trocas de mensagens na estrutura JSON. Havendo a possibilidade de configuração de respostas baseadas em regras por meio de gerenciamento de diálogos.

Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos do SENAC/PR para realização dos atendimentos de forma automatizada;

As integrações serão realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

A documentação da API REST será fornecida pelo SENAC/PR;

Será responsiva e compatível com tablets e smartphones IOS e Android.

Aderente a uma estrutura de hierarquia configurada por uma empresa composta por um ou mais estabelecimentos (unidades operacionais) e estes compostos por um ou mais grupos de atendimento/departamentos.

Os números de telefone poderão ser compartilhados ou não entre os estabelecimentos e grupos de atendimento/departamentos.

A implantação da Plataforma manterá nativamente o processamento multiusuário, permitindo o processamento concorrente de mais de um Operador utilizando o mesmo número. O módulo de administração será disponibilizado aos usuários autorizados pela Contratante para que possam executar as atividades relativas à gestão da Plataforma.

REQUISITOS ESPECÍFICOS:

Interação com o Chatbot utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, tornando mais fácil e produtiva sua interação, tratando neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.



Contempla vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário, permitindo a customização de vocabulário específico.

Capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Chatbot poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão de fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina.

Permite adicionar contatos de forma simplificada, preferencialmente na mesma tela.

Interface gráfica de configuração e controle.

Armazena todos os diálogos de todos os usuários em log, mantendo os registros das conversas e de tempos entre a troca de mensagens para posteriores pesquisas, mantendo os registros para pesquisas em tempo real e as anteriores para pesquisas sob demanda.

Notifica o usuário quanto ao sucesso na entrega das mensagens e caso contrário, sinalizar o erro na entrega.

Os logs na plataforma ficarão disponíveis para acesso on-line por um período de 3 (três) meses e em backup por até 3 (três) anos, durante o período de vigência do contrato.

Salvamento do diálogo em arquivo “.pdf”.

Mecanismos tecnológicos de monitoramento que detecte e impeça automaticamente utilizações da solução por outros Chatbots na Internet e que os dados estejam protegidos de acesso indevido por terceiros, como, por exemplo, criptografia na comunicação.

Canais que utilizam o Chatbot acessem a mesma base de conhecimento, adaptando o envio do conteúdo de acordo com o canal em que a interação está sendo realizada (site, WhatsApp etc.) sem a necessidade de criação de bases paralelas (exemplo: Base para alimentar Chatbot Site e outra base para alimentar o Chatbot do WhatsApp). Não será considerada solução que ofereça bases de conhecimento distintas para cada aplicação.

Permite ao Contratante a criação, alteração ou desativação de quantos grupos de atendimento/departamentos julgar necessário, a seu critério único e exclusivo, sem que isso incorra em cobrança de valores adicionais ao Contrato.

Oferece ao Operador a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que serão enviadas aos clientes com facilidade e rapidez.

Enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento.

Rotear as interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos Supervisores (por exemplo sequencial, aleatório, por produtos, Operador com maior tempo de disponibilidade sem atender etc.). Permitindo a transferência de todo o histórico (time line) do usuário que está sendo atendido.



Disponibilização de Widget Web (Javascript) para inclusão do Webchat em sites com funcionalidade de personalização da aparência (cores e aparência).

Emissão de sons para distinguir a interação de Chat de outras interações.

Múltiplas sessões de Chat por Operadores a serem configuradas pelos Supervisores.

Configuração do tempo máximo de inatividade na interação, com possibilidade de deixar o atendimento em stand-by ou finalização automática de acordo com a configuração.

Permite configurar a finalização da conversa e envio de mensagem em função de alguma regra de negócio configurada.

Horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo Supervisor, por Operador ou por grupo de atendimento/departamento.

Configuração de expediente e feriados por Operador ou por grupo de atendimento/departamento, com mensagens personalizadas para cada situação, impedindo que a interação seja transferida para o humano.

Opção de atendimento noturno (fora de jornada/expediente) que permite direcionar as interações diretamente aos Operadores em ordem de fila e grupo pré-determinados para atendimento no próximo expediente útil, sem passar pela fila de atendimento.

Envio e recebimento de arquivos de qualquer natureza entre o operador do Contratante e o cliente, tais como jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, e links de páginas da web durante os diálogos, porém com possibilidade de configuração para que, a qualquer momento, o Supervisor defina os formatos que serão aceitos.

A interface do Operador será capaz de processar as interações que utilizem áudio, texto, emojis, documentos digitalizados.

O ambiente utilizado pelo Operador permite a atribuição de pausas: em espera, desconectar etc.

Visualização das mensagens “Cliente está digitando” e “Operador está digitando” quando for o caso.

Diálogo com cores diferentes (ou outro tipo de diferenciação clara) no texto de diálogo do cliente e Operador.

Acesso a ferramenta pelos navegadores: Microsoft Edge, Firefox, Chrome ou Safari.

Funcionalidades para envio manual de mensagens, a partir de listas em Excel (.xlsx) ou .csv.

Integração com as APIs nativas das Redes Sociais previstas neste termo.

Contatos recebidos através de redes sociais sejam distribuídos conforme a disponibilidade e especialidade dos Operadores e outros critérios pré-definidos bem como seus dados estatísticos registrados.

Gerar uma visualização para cada contato recebido e exibir conversas completas e organizadas.

Atualizar as filas de Operadores em tempo real para eliminar a possibilidade de respostas duplicadas.



Capaz de realizar o roteamento das interações para as áreas/setores/unidades com a qual o usuário deseja falar.

Utilização dos recursos de botões nas respostas do Chatbot para WhatsApp: Call-toAction, Quick-Reply.

Módulo de gestão e monitoramento em tempo real do status dos Operadores e da fila de espera com possibilidade de alteração remota do status do Operador pelo supervisor.

- Permite ao supervisor monitorar os atendimentos com as seguintes opções:

Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão;

Agentes e seus respectivos atendimentos;

Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

Transferir atendimento;

Finalizar o atendimento;

Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;

Visualizar duração do atendimento;

Visualizar grupo de atendimento;

Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

Permite visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

Permite a configuração pelo Supervisor de 01 (uma) até 05 (cinco) chamadas simultâneas via mensageria instantânea para cada Operador.

Recurso para criação de grupos de Operadores, permitindo inclusive, que um Operador integre mais de um grupo simultaneamente.

- A plataforma possibilita ainda os seguintes recursos:

Login e logout do Operador;

Permite que o Operador realize atendimento de forma automática e/ou manual (puxar cliente da fila);

Configuração de estado do Operador: atendendo, disponível, ausente;

Configuração de pausas (treinamento, particular, almoço, lanche etc.);

Desconexão de interação;

Funcionalidades de outbound HSM (envio de mensagens para grupos/listas de distribuição), sem intervenção de Operadores ou quaisquer outras intervenções humanas para o processo de envio.

- Disponibiliza relatórios históricos e de tempo real (online) para acompanhamento do processo, contendo:

Tentativas - quantidade de leads que já tiveram tentativas de contato;

Interações ativas - quantidade de interações ativas no mailing;

Interações finalizadas - quantidade de interações finalizadas no mailing.

Ser possível cadastrar um template HSM diretamente na Plataforma, de forma que todo o processo de submissão e aprovação aconteça no mesmo ambiente.

Permite o transbordo entre grupos, ou seja, a Plataforma oferece recurso para determinar o balanceamento da operação, permitindo ao Supervisor configurar a ordem e prioridade em que os demais grupos receberão as interações, nas situações em que o grupo principal tenha fila de atendimento.



Possibilitar a classificação de interações por meio de TAGs customizáveis para posterior localização de diálogos correlacionados.

DESCRIPTIVO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS E PRAZOS:

Compreende os serviços técnicos especializados a análise de negócio, análise técnica, configurações, desenvolvimentos, testes, treinamento, documentação e todo o trabalho necessário para a implantação dos fluxos de atendimentos.

Prestaremos prestar todos os serviços de implantação da Plataforma preferencialmente em formato remoto.

Todas as reuniões, capacitações e demais eventos on-line poderão ser gravados pelo Contratante para posterior utilização interna a seu próprio critério

Realizaremos com a equipe de projeto do Contratante, após a assinatura do contrato de prestação de serviço, uma reunião de abertura remota para definição entre as partes envolvidas da data do início de implantação do projeto e esclarecimentos relativos a questões operacionais e de gerenciamento do projeto e do contrato.

Apresentaremos um plano de comunicação para o Projeto, incluindo Status Report com frequência semanal, contendo um resumo das atividades planejadas, realizadas, atrasadas, mudanças, situação do cronograma e a evolução financeira do projeto.

A reunião semanal de Status Report (online) contará com a participação de ambas as equipes de projeto (Contratante e VISUAL) objetivando o alinhamento das entregas, atrasos, dúvidas e impedimentos, dando transparência e visibilidade às atividades planejadas e realizadas no projeto.

Apresentaremos evidências de configurações de infraestrutura sempre que solicitadas, garantindo que está se encontra em acordo com o que foi contratado e dentro das políticas de segurança do Contratante, conforme especificações descritas neste documento.

Descrição da metodologia de treinamento proposta para avaliação e aprovação pelo Contratante, na reunião de abertura, conforme edital e seus anexos.

Manteremos a etapa de execução dos serviços, atualizado semanalmente e disponível para acesso do Contratante, declarando as entregas, o trabalho restante, os atrasos e as mudanças. Sempre que gerada uma nova versão, essa também será enviada por e-mail para a equipe de projeto do Contratante em extensão Excel ou PDF.

- Com relação aos fluxos de atendimento:

Durante o projeto de implantação da Plataforma, a VISUAL irá apropriar/elaborar fluxos de atendimento e regras de negócios, bem como qualificar e definir critérios de aceite para priorização dos requisitos juntamente com o Contratante.

Toda a implantação em ambiente de produção será realizada pela VISUAL após ser homologada pelo Contratante.

A implantação dos fluxos de atendimento poderá ser efetuada em formato incremental.



Toda a documentação de implantação da solução será elaborada pela VISUAL e validada pelo Contratante.

O conhecimento técnico para desenvolvimento e implantação de novos fluxos de atendimento serão repassados ao Contratante durante o projeto, que dará o ACEITE formal ao repasse deste conhecimento.

Todas as entregas de documentos do projeto ocorrerão em formato digital e enviados através de correio eletrônico com domínio do SENAC/PR e/ou publicados em driver cloud fornecido por este.

O serviço será entregue em funcionamento pela VISUAL, em até 25 dias corridos após assinatura do contrato.

O referido prazo poderá ser estendido pela Contratada, mediante solicitação formal ao Contratante, desde que justificado e não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias, incluído período de treinamento.

Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento das funcionalidades previstas nas especificações do Termo de Referência.

A validação das entregas do projeto se dará por fases, com a assinatura de termo de aceite pelo Contratante, autorizando a implementação da entrega em ambiente de produção.

Após o aceite formal da homologação da Plataforma, planejaremos e agendaremos, juntamente com o Contratante, os treinamentos de usuários, entrega de manuais de usabilidade e a comunicação para a instituição quanto a data de implementação do módulo em ambiente de produção.

Disponibilizaremos o módulo de administração para que o Contratante possa, com seu apoio, executar toda a parametrização de gestão de acesso de usuários/licenças previstos no contrato. Este módulo permite a liberação de acessos a todos os módulos contratados da Plataforma em todos os ambientes, possibilitando aos usuários utilizarem todas as funcionalidades necessárias para operação do serviço.

- **Prestaremos apoio técnico na construção e implementação das integrações necessárias para o funcionamento da plataforma:**

Assessoramento tecnicamente ao Contratante na construção e implementação das integrações com relação aos métodos e formatos das APIs nativos da Plataforma ao longo da vigência do contrato. 8

Configurar e disponibilizar métodos de integração nativos da Plataforma para conectar com as integrações a serem implementadas pelo Contratante referente aos seus sistemas através de APIs no sentido unidirecional e/ou bidirecional conforme o caso.

SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO:

Prestaremos suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido no Termo de Referência.

A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto será feita pelo Contratante por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que será aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento.



O protocolo será fornecido no momento da abertura e enviado por e-mail informado pelo Contratante.

Fornecer sistema Web que permite a consulta aos chamados abertos pelo Contratante, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado.

Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, serão informados formalmente pela VISUAL em até 10 dias após a assinatura do contrato. Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Grau de Severidade	Prazo de Resposta	Prazo de Resolução	Caracterização da Severidade
Alta	Em até 2 horas	Em até 8 horas	Indisponibilidade da plataforma ou de alguma funcionalidade crítica que impeça a utilização dos operadores.
Média	Em até 4 horas	Em até 48 horas	Impedimento de execução de determinada funcionalidade que não cause impacto ao fluxo normal de utilização da plataforma ou de um operador.
Baixa	Em até 8 horas	Em até 96 horas	Esclarecimento de dúvidas, sugestões de melhorias e pequenos erros ou falhas que não impeçam a execução de nenhuma funcionalidade da plataforma ou de um operador.

O grau de severidade dos chamados será comunicado a VISUAL no momento de sua abertura e poderá ser reclassificado pelo Contratante. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo grau de severidade.

O Contratante considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados.

Ao final de cada processo de chamado, será apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de integrante do Contratante.

O serviço de suporte e manutenção serão prestados sem custos adicionais ao Contratante.

Garantimos a disponibilidade do serviço em no mínimo 99%. De modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos.

Os serviços serão prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.



Pelo descumprimento dos níveis de serviços acordados, sujeitar-se-á a VISUAL ao pagamento de multas escalonadas tendo como base valor total do serviço pago no mês, a menos que haja justificativa formal apresentada e aceita pelo Contratante.

A penalidade terá seu valor limitado a 5% (cinco por cento) do valor total do serviço pago no mês e será pago, mediante desconto na fatura do mês subsequente ao da ocorrência.

Caso a VISUAL não possua uma política de SLA que contemple o cálculo para pagamento de penalidades, serão utilizados os cálculos abaixo:

1 Severidade Alta: Multa de 0,5% do valor total da mensalidade referente a licenças de utilização, por hora ou fração de hora de atraso;

2 Severidade Média: Multa de 0,25% do valor total da mensalidade referente a licenças de utilização, por hora ou fração de hora de atraso;

3 Severidade Baixa: Multa de 0,1% do valor total da mensalidade referente a licenças de utilização, por hora ou fração de hora de atraso.

MENSAGENS:

O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal utiliza, para troca de mensagens de Whatsapp, a API Oficial do Whatsapp através de um BSP “Business Solution Provider” parceiro oficial do Whatsapp.

Consideraremos como parâmetro de consumo médio mensal estimado, à quantidade total de mensagens previstas anuais (conforme tabela) para toda a duração do contrato, independentemente do canal de comunicação a ser utilizado.

MODELO DA MENSAGEM	UNIDADE	QUANTIDADE MÁXIM ANUAL
Mensagem de notificação ativa (template HSM)	UN	210.000
Mensagem de atendimento ativa/receptiva (session messages, conforme demanda).	UN	3.600.00
Mensagem de utilidade (Confirmações de transações, atualizações sobre pedidos em andamento ou notificações pós compra)	UN	600.000
Mensagens SMS	UN	480.00

- **Disponibilizaremos os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:**

Mensagens de Sessão: As mensagens de sessão, ou “Session Messages” seguirão as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp.

As mensagens serão do tipo texto livre.

Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de sessão.



Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão.

A duração de uma sessão será de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo.

As mensagens de enviadas pela CONTRATANTE serão consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato.

Mensagens de Modelo: As mensagens ativas baseadas em modelo, ou “Template Messages” seguirão as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp.

Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo.

As mensagens de modelo obedecem ao padrão HSM (High Structured Messages).

As mensagens de modelo ativas serão enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN).

As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico etc.) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.

As mensagens de modelo serão pré-aprovadas pelo Whatsapp.

O fornecedor assessora este Órgão nas aprovações junto ao Whatsapp.

O envio dos modelos de mensagens (templates) para aprovação do Whatsapp ocorrerá de dentro do sistema proposto.

Os modelos (templates) que forem aprovados ficarão disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos.

- **Entregaremos um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:**

Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;

Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);

Total diário de envio/recepção de mensagens de atendimento (session message);

Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;

Total mensal de mensagens de atendimento (session message) tarifadas;

Apresentaremos o custo unitário por mensagem de sessão ativa ou receptiva (session messages) composto por 2 casas decimais após a vírgula;

Apresentaremos o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 2 casas decimais após a vírgula;



Ficará a cargo da CONTRATANTE:

Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;
Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;
Informar o número de telefone a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp;
Informar o nome de exibição que será utilizado;

SMS:

A solução será dimensionada para suportar o envio de mensagens de texto para as operadoras que atuam em território nacional: VIVO, TIM, SERCOMTEL CELULAR, CTBC, NEXTEL, OI, CLARO e outras que venham a ser homologadas na vigência da contratação.

Proporcionaremos os meios para que as mensagens originadas da CONTRATANTE sejam encaminhadas às operadoras, e, assim, aos telefones celulares definidos.

Na eventualidade de novas empresas receberem outorga da Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações para operar serviço de Telefonia Móvel Pessoal ou Telefonia Móvel Empresarial dentro da área geográfica do Estado do Paraná, durante o tempo de vigência do contrato, a VISUAL se obriga a iniciar negociações para o provimento do serviço de SMS com a nova operadora, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar a partir da data de divulgação pela agência regulamentadora.

Os serviços serão contratados nas modalidades Mobile Originated (MO) e Mobile Terminated (MT);
Manteremos base própria com os registros de portabilidade numérica, atualizada diariamente, fornecida pela entidade administradora da portabilidade numérica no Brasil (ABR Telecom).

A solução permite identificar problemas no funcionamento da plataforma e nas conexões com as operadoras de telefonia móvel.

Identificaremos, acompanharemos e controlaremos a solução dos problemas relatados pela CONTRATANTE.

O serviço permite:

Envio de mensagens SMS para os celulares definidos pela CONTRATANTE;

Envio de mensagens com confirmação de recebimento;

Registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora;

Consulta e relatório do status de cada mensagem enviada ou recebida;

Suporte ao envio de 10.000 (mil) mensagens por dia para as operadoras;

Suporte ao recebimento de respostas;

Organização dos destinatários em grupos;



Envio de mensagens: individual ou em lote;

Envio de mensagens agendadas, individuais ou por lotes, possibilitando a especificação de data e horário para o envio à operadora;

Geração de relatórios de desempenho para todo o tráfego de mensagens;

Geração de relatórios consolidados por mês, dia e ano;

Exportação de relatórios em formato HTML, planilha Excel e CSV;

Interface WEB para a visualização dos relatórios e exportação deles;

Interface WEB para personalização dos relatórios;

Identificação do remetente através de um número específico a ser definido pela CONTRATANTE;

O sistema integrador possibilita ao solicitante a configuração, a cada mensagem, do prazo limite para tentativas de sua entrega (a partir do qual se encerram as tentativas), limitando-se ao prazo máximo de 48 horas. Caso não seja informado o prazo máximo, será automaticamente assumido o prazo limite de entrega de 24 horas;

Envio de mensagens para celulares que tiveram seus números alterados para 9 dígitos;

O envio de SMS (transacional e de marketing) será realizado por meio de plataforma web da VISUAL ("Sistema") e pelo uso de APIs (Application Programming interface).

O disparo de SMS será feito por uma interface web, disponibilizada pela VISUAL à equipe do CONTRATANTE (colaboradores designados por este, a seu critério), a partir de um computador ou um smartphone conectado à internet.

A VISUAL deverá disponibilizar um manual para utilização da interface para envio de SMS (Sistema) e um manual para integração e utilização da API.

Será permitida a integração com outras soluções web (que utilizem a linguagem PHP) via API, sendo capaz de ler mensagens e listas para envio e retornar log de envio via arquivos XML ou JSON, sob protocolo HTTP.

O Sistema possuirá um painel online para gerenciamento de grupos e disparos de SMS (controle de bases e disparos).

O Sistema armazena por, 03 (três) meses os dados de envio (número do destinatário e hora do envio) e status das mensagens. (entregue e/ou lida).

Disparos utilizando plataforma LA (Large Account) integrada às operadoras do Brasil, obrigatoriamente do Paraná (Vivo, TIM, Claro), tanto de planos domésticos quanto corporativos.



O Sistema estará disponível para uso pelo CONTRATANTE 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sendo eventuais manutenções e períodos de indisponibilidade ser comunicados previamente pela VISUAL ao CONTRATANTE.

O usuário administrador designado pelo CONTRATANTE poderá personalizar a quantidade de SMS/mês destinada a cada conta, podendo haver remanejamento de SMS entre contas, sempre que houver necessidade, sem quaisquer custos.

Asseguraremos a entrega de, 99,5% (noventa e nove inteiros e cinco centésimos por cento) das mensagens às operadoras.

A prestação do serviço se dará com total confidencialidade, assegurando a VISUAL o sigilo das informações e dados do CONTRATANTE que porventura tenha acesso em decorrência da contratação.

Os números, para uso de disparo de mensagens será de responsabilidade da empresa VISUAL.

O SENAC-PR contratará o sistema completo (interface de utilização e os números ativos para uso do serviço de SMS).

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO:

A implantação do sistema contempla os seguintes pontos:

Disponibilização do servidor em nuvem (cloud computing) e configurações iniciais com acesso online, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela VISUAL, ficando o SENAC/PR responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet. Sendo compatível com os principais browsers do mercado em suas versões finais e atualizadas, como: Google Chrome, Mozilla Firefox e Safari.

Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, Facebook, Instagram e SMS) conforme informações disponibilizadas pelo SENAC/PR;

- a. Criação das contas de administradores, supervisores e agentes;
- b. Criação dos grupos de atendimento;
- c. Criação dos operadores;
- d. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;
- e. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
- f. Durante as fases de implantação (conforme cronograma abaixo), a empresa eventualmente contratada, além do atendimento remoto, em casos excepcionais e necessários, poderá atender de forma presencial nas dependências do SENAC/PR, caso seja necessário e acordado entre as partes.
- g. Fase 1 de implantação - Administradores e Helpdesk: atendidos remotamente;
- h. Fase 2 de implantação - Usuários e atendentes: atendidos remotamente;

FASE		ENTREGÁVEIS	PRAZO DE ENTREGA
1	FORNECIMENTO DE LICENÇAS, API'S E WEB SERVICES NECESSÁRIAS PARA AS INTEGRAÇÕES CADA PLATAFORMA (SMS, MENSAGERIA E MÍDIAS SOCIAIS) E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	Fornecimento das Licenças bem como das API's e Web Services necessárias para as integrações referidas de cada plataforma (SMS, mensageria e mídias sociais), com uso por tempo indeterminado da solução WEB para gerenciamento e atendimento digital multicanal.	10 (dez) dias
2	IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO	Cadastramento de usuários e integração com sistemas internos e redes sociais do SENAC/PR, e treinamento aos usuários com perfil operacional, supervisor e administrador (a ser agendado com antecedência)	15 (quinze) dias
4	SUPORTE E MANUTENÇÃO MENSAL	Serviços de suporte e manutenção com atualização de versão pelo período de 12 (doze) meses, podendo se estender até 60 (sessenta) meses via aditivos de contrato.	Após conclusão da fase 1

SEGURANÇA:

A VISUAL seguirá e acatará a política de segurança do Contratante durante a vigência do contrato, incluindo o prazo de garantia da solução proposta, inclusive alterações no decorrer do período de instalação, manutenção e suporte.

Sobre os mecanismos de controle de acesso da Plataforma, este realizará as seguintes funções:

Registrar as mudanças a serem definidas pelo Contratante, acessos e erros de acesso nas credenciais de acesso à Plataforma apontando no log de auditoria data e hora da ocorrência, endereço IP, usuário e tipo de ocorrência.

A Plataforma não armazenará dados locais nas estações de trabalho, mesmo que temporariamente esteja relacionado com credenciais de acesso, permissões de acesso ou dados de clientes, em especial dados pessoais.

I. Os usuários nomeados como Administradores pelo SENAC/PR, serão capacitados pela VISUAL para geração de relatórios e/ou auditoria dos registros (logs) das funções/rotinas e acesso de usuários.



- II. Senhas e dados confidenciais não serão armazenados em texto plano no banco de dados.
- III. Toda a transmissão de dados será feita de forma criptografada entre as sessões clientes e a infraestrutura servidora, utilizando o certificado homologado SSL.
- IV. Liberaremos acessos aos ambientes de homologação, produção, testes e banco de dados somente àqueles usuários autorizados formalmente pelo Contratante.
- V. Por se tratar de uma contratação em modelo SaaS (Software as a Service) e manipular dados críticos referentes aos clientes do Contratante, é indispensável que a VISUAL preserve a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação através de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação certificado pela norma ISO 27001 ou outra similar conferida por órgão de padrões técnicos igualmente reconhecidos.

TREINAMENTOS:

Todos os treinamentos serão executados pela VISUAL de forma remota, em até 25 dias após a assinatura do contrato. Sendo do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita a plataforma fornecida:

Proporcionaremos tipos distintos de treinamentos teórico-práticos para 15 (quinze) pessoas por treinamento abrangendo:

Requisitos técnico-funcionais para desenvolvimento e implantação de fluxos de atendimento e suas integrações nativas.

- a. - A metodologia, o planejamento do cronograma de treinamento e a distribuição das horas destes serão acordados de forma antecipada entre as partes, a partir da data de assinatura do contrato de prestação de serviços.
- b. - Caso seja constatado que o treinamento não foi satisfatório, a VISUAL realizará uma reciclagem sem custo adicional.
- c. - Todo treinamento contempla momentos de prática e teoria. Os conteúdos serão preparados e realizados no contexto do Contratante, não sendo admitido a utilização de sistema configurado para outros clientes da VISUAL.
- d. - O Contratante proverá estação de trabalho e rede de dados e demais recursos necessários à realização do treinamento.

Serão realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da plataforma, bem como na operação e administração da plataforma fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

- Treinamento de administrador:

Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da plataforma;

Serão entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;



O treinamento para administrador será online, terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para turmas de até 15 pessoas.

Ao término de cada turma, exceto para usuário final, serão entregues atestados de participação, contendo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;

- Treinamento para a equipe de Supervisor:

O treinamento para a equipe de supervisor será online, habilitando 15 (quinze) técnicos para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de 2 (duas) horas, abordando os seguintes temas:

Fundamentos da plataforma;
Overview dos conceitos e definições do projeto;
Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço etc.;
Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;
Capacitar à equipe com relação aos recursos disponibilizados;

- Treinamento de Agentes:

O treinamento para os agentes será online e terá a carga horária de 2 (duas) horas para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 15 (quinze) pessoas, abordando os seguintes temas:

Fundamentos da plataforma;
Treinamento sobre as funcionalidades: login, logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento;

SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO:

Consideraremos um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;

Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

As integrações serão realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

A documentação da API REST será fornecida pela CONTRATANTE;

Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE;

WebService disponíveis na plataforma da VISUAL serão ser compatíveis para montar listagens de:



Agentes cadastrados na plataforma;
Histórico de Atendimentos;
Histórico das Mensagens dos Atendimentos;
Contatos (Leads, Prospects e Clientes) cadastrados.

SUPORTE TÉCNICO:

A solução de problemas e dúvidas reportados pelo SENAC/PR sobre a aplicação e demais componentes da solução;

A realização das atualizações para manter a aplicação segura;

A assistência a todo o ambiente necessário para garantir o funcionamento completo da solução;

A manutenção corretiva ocorre quando alguma funcionalidade preexistente apresenta falha que exija reparo, seja por identificação da equipe da VISUAL eventualmente contratada ou por indicação da equipe do SENAC/PR.

Com relação ao suporte e manutenção são obrigações da VISUAL, quando cabível:

Atualizar os manuais e documentações gerados após as atualizações e correções.

Prestar suporte continuado e operacional.

Garantir a operacionalidade da solução durante a vigência do contrato.

Definir as melhores práticas para a mitigação dos riscos.

O serviço de suporte técnico a contratante, acompanha o cronograma abaixo:

FASE		ENTREGÁVEIS	PRAZO DE ENTREGA
1	FORNECIMENTO DE LICENÇAS, API'S E WEB SERVICES	Fornecimento das Licenças bem como das API's e Web Services necessárias para as integrações referidas de cada plataforma (SMS, mensageria e mídias sociais).	10 (dez) dias
2	IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO	Cadastramento de usuários e integração com sistemas internos e redes sociais do SENAC/PR, e treinamento aos usuários com perfil operacional, supervisor e administrador (a ser agendado com antecedência)	15 (quinze) dias
3	SUPORTE E MANUTENÇÃO MENSAL	Serviços de suporte e manutenção com atualização de versão pelo período de 12 (doze)	Após conclusão da fase 1



		meses, podendo se estender até 60 (sessenta) meses via aditivos de contrato.	
--	--	--	--

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

VALIDADE DA PROPOSTA: 90 (noventa) dias corridos.

PRAZO DE INÍCIO E ENTREGA DO SERVIÇOS: O fornecimento das licenças bem como a prestação dos serviços terá início em até 10 (dez) dias corridos, contados da data de assinatura do CONTRATO pelas partes, observando-se o cronograma a seguir:

FASE:	ENTREGA DAS LICENÇAS EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:	PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:
1. FORNECIMENTO DE LICENÇAS, API'S E WEB SERVICES NECESSÁRIAS PARA AS INTEGRAÇÕES DE CADA PLATAFORMA (SMS, MENSAGERIA E MÍDIAS SOCIAIS) E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	Fornecimento das Licenças bem como das API's e Web Services necessárias para as integrações referidas de cada plataforma (SMS, mensageria e mídias sociais), com uso por tempo indeterminado da solução WEB para gerenciamento e atendimento digital multicanal.	ATÉ 10 (dez) dias corridos contados da data de assinatura do Contrato pelas partes.	O pagamento será realizado em parcelas fixas mensais, em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de apresentação dos documentos de cobrança (Nota Fiscal/Fatura) ao SENAC/PR, acompanhados do Termo de Aceite Definitivo emitido pela área técnica demandante, em vista da entrega efetiva do objeto
2. IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO	Cadastramento de usuários e integração com sistemas internos e redes sociais do SENAC/PR, e treinamento aos usuários com perfil operacional, supervisor e administrador (a ser agendado com antecedência)	ATÉ 15 (quinze) dias corridos contados do final da fase 1.	O pagamento será realizado em parcela única à licitante eventualmente contratada, em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de apresentação dos documentos de cobrança (Nota Fiscal/Fatura) ao SENAC/PR, acompanhados do Termo de Aceite Definitivo emitido pela área técnica demandante, em vista da finalização efetiva desta fase.
3. SUPORTE E MANUTENÇÃO MENSAL	Serviços de suporte e manutenção com atualização de versão pelo período de 12 (doze) meses.	Durante toda a vigência do Contrato, iniciando-se após a conclusão das fases 1 e 2 desta tabela.	Pagamento mensal e eventual, conforme demanda, a ser incorporado no pagamento mensal



			referente à licença, e poderá ser acionado a partir da implantação efetiva da plataforma.
--	--	--	---

LOCAL DA ENTREGA: As licenças e a prestação dos serviços de implantação, treinamento e suporte mensal, serão entregues/prestados na ADMINISTRAÇÃO REGIONAL, CNPJ: 03.541.088/0001-47 e endereço: Rua André de Barros, nº 750. Centro, Curitiba/PR, CEP: 80010-080.

PRAZO DE PAGAMENTO: O pagamento poderá ser feito mediante boleto ou depósito bancário, sendo realizado conforme Cronograma previsto acima, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data de apresentação dos documentos exigidos legal e contratualmente para fins de pagamento, incluindo os competentes documentos fiscais e de cobrança referentes aos serviços efetivamente prestados, bem como os documentos que venham a ser exigidos da VISUAL relativamente à execução do objeto contratual.

FORMAS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: Observado o disposto no ANEXO I do EDITAL.

GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA: Observado o disposto no ANEXO I do EDITAL.

VIGÊNCIA: O prazo inicial de vigência deste CONTRATO é de 12 (doze) meses.

PRAZOS: Observado o disposto no ANEXO I do EDITAL.

A VISUAL DECLARA QUE:

Assume todos os custos de preparação e apresentação de sua PROPOSTA, eximindo o SENAC/PR de qualquer possível atribuição de responsabilidade nesse particular, seja a que título for.

Está ciente e expressa sua concordância e compromete-se a cumprir e fazer cumprir as normas contidas na Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados do SENAC/PR, no Código de Conduta Ética para os Fornecedores e Conveniados do SENAC/PR e na Política de Brindes do SENAC/PR, disponíveis para download em https://www.pr.senac.br/fornecedores/index.asp?pg_ac=nei.

Está ciente e expressa sua concordância e compromete-se a se submeter a processo de due diligence e background check a ser realizado pelo SENAC/PR, nos termos da Cláusula Décima Sexta da Minuta de Contrato, ANEXO VI deste EDITAL, caso venha a ser contratada.

Está ciente e expressa a sua concordância e compromete-se a assinar e cumprir o Termo de Confidencialidade (ANEXO VII), anexo inseparável do CONTRATO, caso venha a ser contratada.

Examinou e tem pleno conhecimento de todos os documentos que instruem o EDITAL.

Aceita as cláusulas e condições do EDITAL, bem como eventuais retificações, esclarecimentos ou outros atos a ele complementares.

Tem condições e compromete-se a fornecer o objeto do EDITAL pelo valor e prazo constantes na PROPOSTA.

Tomou conhecimento dos dispositivos constantes do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAC, disponível no site www.pr.senac.br/licitacoes/, aceitando-os de forma integral e irrevogável.



Está incluído no preço todas as despesas com tributos, seguros, contribuições e/ou encargos sociais, previdenciários e/ou trabalhistas, seja a que título for, bem como despesas com transporte, carga e descarga, ou quaisquer outras despesas decorrentes da execução do objeto da licitação, nos termos e condições do EDITAL, visando o atendimento da obrigação em sua plenitude.

Teve pleno acesso e tomou conhecimento de todos os documentos que compõem o EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO SENAC/PR/Nº25/2025 e nossa participação no certame ratifica nossa concordância com todos os seus termos e condições.

Os serviços serão prestados conforme especificações contidas no ANEXO I do EDITAL em referência, ao qual esta Proposta de Preços está vinculada.

Nos preços apresentados estão incluídas todas as possíveis despesas com tributos e encargos sociais, previdenciários e/ou trabalhistas porventura incidentes, seja a que título for, bem como despesas com transporte, carga e descarga e quaisquer outras relacionadas com o objeto do presente procedimento licitatório.

Atenciosamente,

JOAQUIM AMORIM
PEREIRA:42767091649

Assinado de forma digital por
JOAQUIM AMORIM
PEREIRA:42767091649
Dados: 2025.11.24 16:30:20 -03'00'

VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA.

CNPJ: 23.921.349 / 0001-61

Joaquim Amorim Pereira
Diretor Comercial

Prezada Comissão de Licitação

Ref.: Pregão Eletrônico 25/2025 – CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL

Atendendo à solicitação da Comissão de Licitação, referente à análise da proposta de preços e da documentação de qualificação técnica da empresa **VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA** para o Pregão Eletrônico 25/2025 – CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL, segue análise e parecer técnico acerca da proposta de preços e demais documentos apresentados.

Para o **LOTE 01 (ÚNICO) – SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL** foram apresentadas, juntamente com a proposta de preços, a **COMPROVAÇÃO WHATSAPP API BSP**, os **ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA** e a **APRESENTAÇÃO PRÁTICA DA PLATAFORMA (PROVA DE CONCEITO)**, os quais comprovam que o serviço proposto atende às especificações solicitadas em Edital, conforme tabela em anexo. Ressalta-se que, embora os quesitos 54 e 55 não tenham sido atendidos durante a apresentação prática, tais requisitos não são de atendimento obrigatório segundo cláusula 8.6 do Edital e, sobretudo, não comprometem a usabilidade, a operação ou o objetivo final da plataforma, mantendo-se, portanto, a aderência global da solução às necessidades descritas. Diante disso, apresentamos parecer técnico favorável à contratação.

Curitiba, 12 de dezembro de 2025.

Documento assinado digitalmente
 **MAYARA MAFRA ESPERANDIO CORTES**
Data: 12/12/2025 14:32:27-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Mayara Mafra Esperandio Cortes

Coordenadora de Inteligência de Mercado e Inovação

Diretoria de Divisão de Gestão de Negócios

CATÁLOGO DE QUESITOS – TESTE DE FUNCIONALIDADES

	FUNCIONALIDADES	PARECER			
		ATENDE / MOTIVO		NÃO ATENDE / MOTIVO	
1 ¹	Toda a linguagem e funcionalidades da Plataforma está no idioma do Português - Brasil.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
2 ¹	A Plataforma possui suporte a SSO (Single Sign-On) utilizando integração com o Microsoft Azure Active Directory (Azure AD).	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
3 ¹	O acesso e navegação na solução é totalmente Web através de browser.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
4 ¹	A plataforma possui acesso a ferramenta pelos navegadores: Microsoft Edge, Firefox, Chrome ou Safari.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
5 ¹	A plataforma possui recursos para a integrações via API (Application Programming Interface) REST	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
6 ¹	O WebService disponíveis na plataforma é compatível para montar listagens de: Agentes cadastrados, Histórico de atendimentos, Histórico das mensagens dos atendimentos e Contatos (leads, prospects e clientes) cadastrados.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
7	A plataforma é responsiva e compatível com tablets e smartphones IOS e Android	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
8 ¹	A plataforma permite o cadastro de mais de UMA EQUIPE DE ATENDIMENTO e permite a criação de grupos e sub-grupos dentro das equipes	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
9 ¹	A plataforma permite a utilização de um mesmo número por mais de um usuário, e estes podem a utilizar simultaneamente	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		

10 ¹	A plataforma disponibiliza módulos e acessos diferenciados para: ADMINISTRADOR, SUPERVISOR E OPERADOR	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
11 ¹	A plataforma permite a criação de fluxos de atendimento, de modo que o CHATBOT realize a interação utilizando a linguagem natural ou coloquial, em língua portuguesa brasileira	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
12 ²	A plataforma possui interface gráfica de configuração e controle, que permite além da criação, a visualização dos fluxos de atendimento	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
13 ¹	A plataforma permite adicionar contatos de forma simplificada, preferencialmente na mesma tela.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
14	A plataforma permite o salvamento do diálogo em arquivo “.pdf”.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
15 ¹	A plataforma possui mecanismos tecnológicos de monitoramento que detecte e impede automaticamente utilizações da solução por outros Chatbots na Internet e que os dados estejam protegidos de acesso indevido por terceiros, como, por exemplo, criptografia na comunicação.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
16 ¹	A plataforma possui uma única base de conhecimento, adaptando o envio do conteúdo de acordo com o canal em que a interação está sendo realizada (site, WhatsApp, facebook e Instagram.)	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
17 ¹	A plataforma permite a criação, alteração ou desativação de quantos grupos de atendimento/departamentos sem incorrer em cobrança de valores adicionais ao Contrato	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		

18 ¹	A plataforma oferece ao Operador a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques. E permite enviar mensagens de espera aos clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
19 ²	A plataforma notifica ao usuário quanto ao sucesso na entrega das mensagens e caso contrário, sinaliza o erro na entrega.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
20 ¹	A plataforma permite rotear as interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos Supervisores (por exemplo sequencial, por habilidade, aleatório, por produtos, Operador com maior tempo de disponibilidade sem atender etc.). Permitindo a transferência de todo o histórico (time line) do usuário que está sendo atendido.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
21 ²	A plataforma disponibiliza Widget Web (Javascript) para inclusão do Webchat em sites com funcionalidade de personalização da aparência (cores e aparência).	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
22	A plataforma emite sons para distinguir a interação de Chat de outras interações.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
23	A plataforma permite múltiplas sessões de Chat por Operadores a serem configuradas pelos Supervisores.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		

24 ²	A plataforma permite a configuração do tempo máximo de inatividade na interação, com possibilidade de deixar o atendimento em stand-by ou finalização automática de acordo com a configuração.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
25 ²	A plataforma permite configurar a finalização da conversa e envio de mensagem em função de alguma regra de negócio configurada.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
26 ¹	A plataforma permite horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo Supervisor, por Operador ou por grupo de atendimento/departamento.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
27 ¹	A plataforma permite configuração de expediente e feriados por Operador ou por grupo de atendimento/departamento, com mensagens personalizadas para cada situação, impedindo que a interação seja transferida para o humano.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
28 ¹	A plataforma possui opção de atendimento noturno (fora de jornada/expediente) que permita direcionar as interações diretamente aos Operadores em ordem de fila e grupo pré-determinados para atendimento no próximo expediente útil, sem passar pela fila de atendimento.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		

29 ¹	A plataforma permite o envio e recebimento de arquivos de qualquer natureza entre o operador do Contratante e o cliente, tais como jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, e links de páginas da web durante os diálogos, porém com possibilidade de configuração para que, a qualquer momento, o Supervisor defina os formatos que serão aceitos.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
30 ¹	Na plataforma, a interface do Operador deve ser capaz de processar as interações que utilizem áudio, texto, emojis, documentos digitalizados.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
31 ¹	Na plataforma, o ambiente utilizado pelo Operador deve permitir a atribuição de pausas: em espera, desconectar etc.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
32	Na plataforma, deverá ter a visualização das mensagens “Cliente está digitando” e “Operador está digitando” quando for o caso.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
33	Na plataforma, deverá possuir diálogo com cores diferentes (ou outro tipo de diferenciação clara) no texto de diálogo do cliente e Operador.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
34 ²	A plataforma, deverá possuir funcionalidades para envio manual de mensagens, a partir de listas em Excel (.xlsx) ou .csv.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
35 ¹	A plataforma, permite a integração com as APIs nativas das Redes Sociais, como Facebook e Instagram.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		

36 ¹	A plataforma permite que os contatos recebidos através dessas redes sociais sejam distribuídos conforme a disponibilidade e especialidade dos Operadores e outros critérios pré- definidos bem como seus dados estatísticos registrados.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
37 ²	A plataforma, gera uma visualização para cada contato recebido e exibir conversas completas e organizadas.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
38 ¹	A plataforma, atualiza as filas de Operadores em tempo real para eliminar a possibilidade de respostas duplicadas.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
39 ¹	A plataforma é capaz de realizar o roteamento das interações para as áreas/setores/unidades com a qual o usuário deseja falar.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
40 ²	A plataforma permite a utilização dos recursos de botões nas respostas do Chatbot para WhatsApp: Call-to-Action, Quick-Reply.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
41 ²	A plataforma oferece módulo de gestão e monitoramento em tempo real do status dos Operadores e da fila de espera com possibilidade de alteração remota do status do Operador pelo supervisor.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		

42 ¹	A plataforma permite que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções: Monitoramento apenas do grupo de atendimento que está sob sua supervisão; Agentes e seus respectivos atendimentos; Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento; Transferir atendimento; Finalizar o atendimento; Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível; Visualizar grupo de atendimento; Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
43	A plataforma permite visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
44	A plataforma permite a configuração pelo Supervisor de 01 (uma) até 05 (cinco) chamadas simultâneas via mensageria instantânea para cada Operador.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
45 ¹	A plataforma permite a criação de grupos de Operadores, permitindo inclusive, que um Operador integre mais de um grupo simultaneamente.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		

46	A plataforma possui os seguintes recursos: Login e logout do Operador; Permite que o Operador realize atendimento de forma automática e/ou manual (puxar cliente da fila); Configure o estado do Operador: atendendo, disponível, ausente; Desconexão de interação; Configure pausas: (treinamento, particular, almoço, lanche etc.)	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
47 ¹	A plataforma possui funcionalidades de outbound HSM (envio de mensagens para grupos/listas de distribuição), sem intervenção de Operadores ou quaisquer outras intervenções humanas para o processo de envio.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
48 ²	A plataforma disponibiliza relatórios históricos e de tempo real (online) para acompanhamento do processo, contendo no mínimo: Tentativas - quantidade de leads que já tiveram tentativas de contato; Interações ativas - quantidade de interações ativas no mailing; Interações finalizadas - quantidade de interações finalizadas no mailing.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
49 ²	A plataforma permite cadastrar um template HSM diretamente na Plataforma, de forma que todo o processo de submissão e aprovação aconteça no mesmo ambiente.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
50 ¹	A plataforma permite o transbordo entre grupos	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
51	A plataforma possibilita a classificação de interações por meio de TAGs customizáveis para posterior localização de diálogos correlacionados.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		

52 ¹	A plataforma permite o envio de mensagens SMS para os celulares definidos pelo SENAC/PR	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
53 ²	A plataforma emite a confirmação de recebimento de SMS	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
54	A plataforma permite registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora;			x	Quesito não atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.
55	A plataforma permite a consulta e relatório do status de cada SMS enviado ou recebido;			x	Quesito não atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.
56 ¹	A plataforma permite o envio de mensagens SMS: individual ou em lote;	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
57 ²	A plataforma permite o envio de SMS's agendadas, individuais ou por lotes, possibilitando a especificação de data e horário para o envio à operadora;	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
58 ¹	O disparo de SMS é feito por uma interface web, disponibilizada, a partir de um computador ou um smartphone conectado à internet.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		
59 ¹	A plataforma possui protocolos internos de proteção, alinhados a práticas em segurança da informação em conformidade com a LGPD.	x	Quesito atendido conforme demonstração prática realizada em 05/12/2025, via Microsoft Teams.		

PREGÃO ELETRÔNICO 25/2025 – CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL MULTICANAL.

CHECKLIST DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
ANEXO I

VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA CNPJ: 23.921.349/0001-61	
LOTE 01	
8. Proposta de Preços	
8.1. A Proposta de Preços deverá ser apresentada <u>conforme modelo do ANEXO III</u> deste EDITAL, em papel timbrado da empresa licitante ou com o carimbo contendo o CNPJ, em 01 (uma) via, digitada ou datilografada, em linguagem clara, sem emendas ou rasuras, datada e devidamente <u>assinada pelo representante legal da empresa</u> , e contendo as seguintes informações:	OK
8.1.1 <u>Razão Social ou denominação da licitante e número de sua inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ/ME.</u>	OK
8.1.2 <u>Objeto da licitação:</u> conforme descrito no ANEXO I do presente EDITAL.	OK
8.1.3 <u>Descrição/Especificações Técnicas:</u> de forma detalhada, inclusive com menção a marcas e modelos ofertados, quando for o caso.	OK
8.1.4 <u>Preços unitários/total: cotados, obrigatoriamente, em moeda nacional, com 02 (duas) casas decimais</u> , aí já incluídos tributos, fretes, seguros, carga, descarga, montagem e/ou instalação (conforme o caso), bem como despesas com materiais e mão-de-obra e outras despesas ou ônus, seja a que título for, necessários ao cumprimento do objeto da licitação. 8.1.4.1 O preço total do lote deve corresponder à <u>somatória dos valores unitários de todos os seus itens, observadas as QUANTIDADES MÍNIMAS e os VALORES MÁXIMOS ADMITIDOS, por item e por lote</u> , indicados no ANEXO I do EDITAL, sob pena de <u>desclassificação da PROPOSTA DE PREÇOS</u> . 8.1.4.2 Os preços totais do lote e da Proposta de Preços deverão ser informados também por extenso.	OK
8.1.5 <u>Prazos:</u> observado o disposto no ANEXO I do EDITAL.	OK
8.1.6 <u>Garantia e Assistência Técnica:</u> observado o disposto no ANEXO I do EDITAL.	OK
8.1.7 <u>Forma e condições de pagamento:</u> observado o disposto no ANEXO I do EDITAL.	OK
8.1.8 <u>Validade da Proposta:</u> não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias , contados a partir da <u>data em que a licitante for declarada arrematante</u> .	OK
9.2. Habilitação Jurídica:	
9.2.1 Prova de <u>registro</u> no órgão competente e alterações (se houver), no caso de empresário individual;	--

9.2.2 Ato Constitutivo (estatuto ou contrato social), com as devidas alterações contratuais (se houver) ou Alteração Contratual Consolidada e alterações posteriores (se houver), devidamente registrados no órgão competente, em se tratando de sociedade comercial;	OK
9.2.3 Ato de nomeação ou de eleição dos atuais administradores , no caso de sociedade por ações, também devidamente registrado no órgão competente;	--
9.2.4 Carta de Credenciamento (ANEXO II) ou procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, caso o representante legal da licitante não seja o sócio administrador ou o empresário individual.	--
9.3. Regularidade fiscal e trabalhista:	
9.3.1 Documento comprobatório de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/ME);	OK
9.3.2 Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União , abrangendo inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do artigo 11 da Lei nº 8.212/91.	OK
9.3.3 Certidão Negativa de Débitos e/ou Tributos Estaduais , relativa ao domicílio ou sede da licitante.	OK
9.3.4 Certidão Negativa de Débitos e/ou Tributos Municipais , relativa ao domicílio ou sede da licitante.	OK
9.3.5 Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF).	OK
9.3.6 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).	OK
9.4. Qualificação Econômico-Financeira:	
9.4.1 Certidão(ões) negativa(s) de pedido e/ou decretação de falência , expedida(s) pelo(s) Cartório(s) do(s) Distribuidor(es) da sede da licitante. 9.4.1.1 Certidões omissas quanto ao prazo de validade serão aceitas somente se expedidas nos últimos 60 (sessenta) dias anteriores à data prevista para a abertura do certame licitatório.	OK
9.6. Declarações:	
9.6.1 Declaração de que não emprega menores , conforme modelo constante do ANEXO IV do EDITAL.	OK
9.6.2 Declaração de inexistência de fatos impeditivos à habilitação e ciência da obrigatoriedade de comunicação de fatos supervenientes, conforme modelo constante do ANEXO V do EDITAL.	OK
Anexo I – Exigências Complementares (se houver)	
8. CONDIÇÃO ESPECÍFICA PARA CLASSIFICAÇÃO DA PROPOSTA 8.1. Juntamente com a Proposta, a licitante deverá enviar comprovação de que a ferramenta utilizada - WhatsApp API BSP (Business Service Provider) - é oficial e validada pela empresa Meta Platforms, Inc. Certificado ou documento equivalente, emitido pela Meta Platforms, Inc, com autenticidade comprovada.	OK

11. DOCUMENTAÇÃO ESPECÍFICA PARA QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL

11.1. Apresentar, no mínimo, 01 (um) ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, visando comprovar sua aptidão para desempenho satisfatório de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos, com o objeto da presente licitação, demonstrando a **implantação de solução e prestação de serviços, para pessoa jurídica pública ou privada, por no mínimo 12 (doze) meses, com quantidades equivalentes a no mínimo 50% (cinquenta por cento) da quantidade estimada anual de mensagens referentes ao item 02 do lote único.**

11.1.1. O(s) Atestado(s) deverá(ão) ser expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado para a(s) qual(is) a Licitante tenha fornecido solução e prestados serviços pertinentes e compatíveis com as características, quantidades e especificações descritas neste ANEXO I, impresso(s) em papel timbrado do(s) seu(s) emitente(s), e conter a identificação do(s) signatário(s) e dados para eventual contato.

11.1.2. A(s) data(s) de emissão do(s) Atestado(s) não será(ão) levada(s) em consideração para efeito de sua validade.

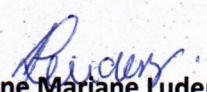
11.1.3. O teor do documento em questão deve possibilitar à Comissão de Licitação a análise, interpretação e conclusão sobre o objeto e seu satisfatório cumprimento de forma clara e sem maiores dificuldades, visando apurar se o referido documento atende ou não ao fim a que se destina.

11.1.4. Será aceito o somatório de Atestados de Capacidade Técnica para comprovar a quantidade mínima de mensagens exigidas, desde que reste demonstrada a execução concomitante dos serviços.

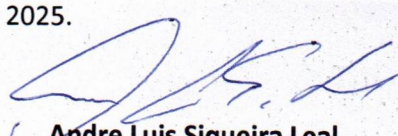
OK

VALOR FINAL PROPOSTA PARA O LOTE 01**R\$ 154.900,00****VALOR FINAL TOTAL****R\$ 154.900,00****PARECER TÉCNICO****FAVORÁVEL****SITUAÇÃO****HABILITADO**

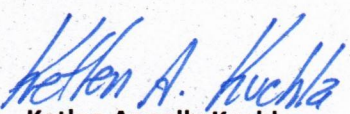
Curitiba, 15 de dezembro de 2025.


Aline Mariane Luders

Presidente da Comissão Permanente de Licitação


Andre Luis Siqueira Leal

Membro da Comissão Permanente de Licitação


Ketlen Anoelly Kuchla

Membro da Comissão Permanente de Licitação


Mariana Hoffman Dalmolin

Apoio da Comissão de Licitação