

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL PARA GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO MULTICANAIS ONLINE NA MODALIDADE SAAS, CONTENDO SERVIÇO DE CHATBOT INTELIGENTE VIA INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP (WHATSAPP BUSINESS CLOUD API), FACEBOOK, INSTAGRAM E SITE OFICIAL PARA ATENDIMENTO AO SESC GOIÁS E SENAC GOIÁS, INCLUINDO INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO E/OU DOCUMENTO EQUIVALENTE.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de comunicação omnichannel para gerenciamento de atendimento multicanais online na modalidade SAAS, contendo serviço de chatbot inteligente via integração com Whatsapp (Whatsapp Business Cloud API), Facebook, Instagram e site oficial para atendimento ao Sesc Goiás e Senac Goiás, incluindo instalação, configuração, manutenção e serviços técnicos de suporte durante a vigência do contrato e/ou documento equivalente.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O Sesc Goiás e Senac Goiás tem buscado a modernização e profissionalização dos seus processos internos. Essa modernização passa pelo processo de transformação digital, ou seja, adaptar a cultura institucional a uma nova realidade, adequar recursos humanos e infraestrutura e fazer uso da tecnologia para melhorar o desempenho, ampliar seu alcance e otimizar os resultados.

2.2. A estratégia tem como função definir o caminho a ser percorrido para alcançar os objetivos, tirando proveito das forças e oportunidades e mitigando os riscos e fraquezas.

2.3. Os objetivos e estratégias de Tecnologia da Informação do Sesc Goiás e Senac Goiás representam as “escolhas”, baseadas nas melhores alternativas técnicas, que visam a orientar as Instituições quanto as alternativas tecnológicas a serem adotadas e as respectivas decisões sobre investimentos. O quadro a seguir apresenta os objetivos e estratégias da TI para o Sesc Goiás e Senac Goiás estabelecidos no PDTI:

Objetivos	Estratégias
Prover soluções de TI eficientes e seguras visando atender as necessidades críticas dos funcionários e clientes do Sesc Goiás e Senac Goiás	1. Melhoria dos serviços e equipamentos críticos para oferta de conectividade para serviços, funcionários e clientes
	2. Simplificação e maior capacidade de gestão da infraestrutura de datacenter, envolvendo administração regional e unidades
	3. Maior capacidade de oferta de equipamentos para o trabalho, principalmente computadores

- | |
|--|
| 4. Atuação proativa e constante na mitigação dos riscos de segurança |
| 5. Modernização das soluções tecnológicas para as áreas de negócio por meio de contratações no formato Saas (software as a service) |
| 6. Reestruturação das plataformas de oferta de serviços digitais aos clientes buscando constituir uma “identidade única” do Sesc Goiás e Senac Goiás |

2.4. A aquisição de solução de comunicação omnichannel se alinha às seguintes estratégias:

2.4.1. Modernização das soluções tecnológicas voltadas ao cliente por meio de contratações no formato Saas (software as a service) – O Software como Serviço (SaaS) revolucionou a forma como as empresas utilizam e acessam softwares. Em vez de adquirir licenças de software tradicionais e instalá-las localmente, o SaaS permite que as empresas acessem aplicativos e serviços diretamente pela Internet. O SaaS oferece inúmeras vantagens para as empresas; em primeiro lugar, elimina a necessidade de investimentos significativos em infraestrutura de TI, já que os aplicativos são hospedados e gerenciados pelos provedores de SaaS. Além da eliminação de infraestrutura, o SaaS também evita que os clientes sofram com softwares desatualizados, já que, uma vez conectado ao serviço, os usuários estarão usando a versão mais atual. Isso permite reduzir o tempo de lançamento de funcionalidades, torna a correção de problemas mais rápidas e permite que os clientes contratem serviços que evoluem rapidamente, o que é bom para as duas partes. Portanto, a contratação de softwares no formato Saas será o modelo predominante que o Sesc Goiás e Senac Goiás utilizará para modernização das soluções tecnológicas, em detrimento ao desenvolvimento interno, que será recorrido somente em situações excepcionais.

2.4.2. Reestruturação das plataformas de oferta de serviços digitais aos clientes – Há uma preocupação cada vez maior do Sesc Goiás e Senac Goiás na melhoria da experiência dos clientes (e stakeholders, como um todo) e maior facilidade de acesso e contratação dos serviços oferecidos. Para isso, é necessário que os sites, apps e demais canais digitais sejam reestruturados buscando a padronização da identidade visual e melhor organização das informações; sSerão priorizados também projetos de ferramentas que otimizem a gestão do relacionamento com os clientes.

2.5. Contratar uma solução de comunicação omnichannel é uma decisão estratégica importante para muitas empresas por várias razões. O termo "omnichannel" refere-se à capacidade de oferecer uma experiência de comunicação consistente e integrada em todos os canais pelos quais uma empresa interage com seus clientes, sejam eles online/ou offline. Aqui estão algumas razões pelas quais as empresas optam por investir em soluções omnichannel:

2.5.1. Melhor experiência do cliente: Uma estratégia omnichannel permite que os clientes interajam com a empresa através de seus canais de escolha, oferecendo maior conveniência e flexibilidade. Isso leva a uma experiência de cliente mais satisfatória.

2.5.2. Maior retenção de clientes: Quando os clientes têm uma experiência positiva e consistente em todos os canais de comunicação, eles têm mais probabilidade de permanecer leais à empresa.

2.5.3. Aumento das vendas: As soluções omnichannel podem melhorar as oportunidades de vendas cruzadas e upselling, pois os clientes são mais propensos a comprar produtos relacionados quando têm uma experiência de compra integrada e personalizada.

2.5.4. Melhor atendimento ao cliente: A integração de canais permite que as equipes de atendimento ofereçam suporte eficaz e personalizado, já que têm acesso a informações sobre interações anteriores do cliente em diferentes canais.

2.5.5. Maior eficiência operacional: A gestão centralizada das interações do cliente através de múltiplos canais pode melhorar a eficiência e a produtividade das equipes de atendimento ao cliente.

2.5.6. Coleta de dados e análise: As soluções omnichannel fornecem dados valiosos sobre o comportamento do cliente em vários canais, o que pode ser usado para aprimorar a estratégia de marketing e melhorar o atendimento ao cliente.

2.5.7. Acompanhamento em tempo real: Com a capacidade de rastrear interações em tempo real em todos os canais, as empresas podem responder rapidamente a necessidades e problemas do cliente.

2.5.8. Adaptação às preferências do cliente: As empresas podem se adaptar às preferências do cliente em termos de canais de comunicação, horários de contato e tipo de conteúdo, tornando a interação mais personalizada.

2.5.9. Vantagem competitiva: Oferecer uma experiência omnichannel pode diferenciar a empresa de seus concorrentes, atraindo e retraindo clientes.

2.5.10. Evolução tecnológica: Com a crescente digitalização e diversificação dos canais de comunicação, a adoção de soluções omnichannel se torna essencial para atender às expectativas dos clientes modernos.

2.6. Em resumo, a contratação de uma solução de comunicação omnichannel é uma estratégia que visa melhorar a experiência do cliente, aumentar a eficiência operacional e manter a competitividade em um mercado cada vez mais digital e centrado no cliente. É importante considerar as necessidades específicas da sua empresa e dos seus clientes ao escolher a solução omnichannel mais adequada.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. QUADRO DESCRITIVO E QUANTITATIVO SESC E SENAC

1. LOTE ÚNICO			
SENAC			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Licenças de solução omnichannel para usuário operador , que executará as atividades de contato e resposta junto aos clientes englobando suporte técnico para 12 meses	Quantidade de serviços	70
2	Licenças de solução omnichannel para usuário supervisor omnichannel , que executará as atividades de gerenciamento junto às equipes de atendimento englobando suporte técnico para 12 meses	Quantidade de serviços	5

3	Serviço de implantação de solução de comunicação omnichannel para gerenciamento de atendimento multicanais online na modalidade SaaS contemplando: Parametrização e homologação da solução junto aos usuários-chave; Treinamento aos usuários-chave; Implantação e operação assistida	Quantidade de serviços	1
4	Sessões de conversa com duração mínima de 24 horas iniciadas pela CONTRATANTE no Whatsapp	Quantidade de serviços (sessões)	80.000
5	Sessões de conversa com duração mínima de 24 horas iniciadas por TERCEIROS no Whatsapp	Quantidade de serviços (sessões)	150.000
SESC			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
6	Licenças de solução omnichannel para usuário operador , que executará as atividades de contato e resposta junto aos clientes englobando suporte técnico para 12 meses	Quantidade de serviços	150
7	Licenças de solução omnichannel para usuário supervisor omnichannel , que executará as atividades de gerenciamento junto às equipes de atendimento englobando suporte técnico para 12 meses	Quantidade de serviços	25
8	Serviço de implantação de solução de comunicação omnichannel para gerenciamento de atendimento multicanais online na modalidade SaaS contemplando: Parametrização e homologação da solução junto aos usuários-chave; Treinamento aos usuários-chave; Implantação e operação assistida	Quantidade de serviços	1
9	Sessões de conversa com duração mínima de 24 horas iniciadas pela CONTRATANTE no Whatsapp	Quantidade de serviços (sessões)	100.000
10	Sessões de conversa com duração mínima de 24 horas iniciadas por TERCEIROS no Whatsapp	Quantidade de serviços (sessões)	300.000

3.2. Itens 1, 2, 6 e 7: Licenças de solução omnichannel para usuário operador e Licenças de solução omnichannel para usuário supervisor omnichannel

3.2.1. Características gerais:

- 3.2.1.1. Entende-se por “solução de comunicação omnichannel”, a plataforma que permite o atendimento híbrido, onde esse será iniciado por um chatbot e, se necessário, será direcionado para o atendimento humano independentemente do canal utilizado pelo cliente (Whatsapp, Facebook, Instagram ou Site);
- 3.2.1.2. A solução deve disponibilizar uma visão única e centralizada de todos os contatos feitos pelo cliente através do Chat, Formulário na Web, Rede Social (Facebook, Instagram), Mensageria Instantânea (WhatsApp / Facebook Messenger), permitindo o acompanhamento do histórico de atendimentos por qualquer atendente;
- 3.2.1.3. A solução deve dispor de uma interface única que integra todas as mídias sociais em um único local de atendimento;
- 3.2.1.4. A solução deve possuir funcionalidade de disparo ativo para automatizar o processo de campanhas com registro das interações realizadas. O sistema deve, a partir de uma base de dados de telefones em formato Excel ou Texto, enviar mensagens para cada número de telefone com WhatsApp, distribuir automaticamente as interações efetivadas a um grupo de agentes e descartar as interações incompletas;
- 3.2.1.5. A solução deverá contar com painel de configuração e criação de fluxogramas, filtros, relatórios estatísticos e gráficos, que possam ser visualizados em tempo real pelos gestores, a fim de dar transparência e produzir recursos que possibilitem à gestão, ter condições de avaliar o nível de satisfação da categoria, avaliar o desempenho da equipe e promover ações que aprimorem os atendimentos;
- 3.2.1.6. A solução deve permitir a criação de fluxos de atendimento automatizado para chats;
- 3.2.1.7. A CONTRATADA será responsável por intermediar a homologação das linhas telefônicas junto às plataformas do WhatsApp, este cadastro deverá ser de direito de uso único e exclusivo do Sesc Goiás e Senac Goiás, inclusive ao final do contrato e/ou documento equivalente;
- 3.2.1.8. Embora a licitação seja integrada (para o Sesc Goiás e Senac Goiás), deverá ser criada uma instância de software e uma conta WhatsApp Business API para cada CONTRATANTE, com usuários, ambientes e bancos de dados distintos, garantindo total independência na implantação e operação para o Sesc Goiás e Senac Goiás, de forma que as informações não sejam compartilhadas entre as duas instituições;
- 3.2.1.9. A conta WhatsApp Business API criada deverá atender aos seguintes requisitos gerais:
- 3.2.1.9.1. Deverá ser conta WhatsApp Business (WABA – Whatsapp Business Account) registrada e configurada como conta comercial da Contratante e seguirá, em todos os seus requisitos, as políticas oficiais do Whatsapp Business;
- 3.2.1.9.2. Deverá ser aberta em nome da Contratante e ser de sua propriedade;
- 3.2.1.9.3. A CONTRATADA deverá mediar todos os trâmites burocráticos para o registro da conta, validação e aprovação, junto aos provedores inclusive pagamentos de custos juntamente à Meta;
- 3.2.1.9.4. A Contratada deverá mediar todos os trâmites para realização de ajustes em configurações relativos à conta e suas integrações quando não puderem ser realizados diretamente pela Contratante;
- 3.2.1.9.5. Deverão ser fornecidos à Contratante todos os dados para viabilizar o acesso à sua conta de acesso ao WhatsApp Business API;

- 3.2.1.9.6. A conta deverá permitir acesso à API do Whatsapp Business ou API de provedores autorizados - Business Solution Providers (BSP) para integração com Whatsapp permitindo recebimento e envio de mensagens, inclusive de forma automatizada;
- 3.2.1.9.7. O acesso deverá ser garantido 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- 3.2.1.9.8. Deverá permitir envio de mensagens ativas, ou seja, de iniciativa da Contratante;
- 3.2.1.9.9. Deverá permitir envio de mensagens contendo: texto, imagens, arquivos, localização, áudios, vídeos, links e contatos;
- 3.2.1.9.10. Deverá permitir integração com sistemas corporativos incluindo sistema de omnichannel.
- 3.2.1.10. A solução deve dispor de integração com o Facebook para uso da API Oficial do WhatsApp com o Grupo Meta, não sendo passível o uso de funções broker interno ou externos. Os números de WhatsApp devem estar obrigatoriamente hospedados com parceiros oficiais do Facebook para integração;
- 3.2.1.11. Acerca da quantidade máxima de mensagens enviadas e recebidas via WhatsApp, conforme itens 4, 5, 9 e 10 na seção “3. Itens e Quantitativos”, Composição do Objeto, caso a quantidade de mensagens ultrapasse o máximo indicado a ferramenta deve garantir que o serviço seja interrompido, não gerando custos com mensagens excedentes e que possam ser cobradas em faturas posteriores.

3.2.2. Requisitos não funcionais

- 3.2.2.1. A solução deve ser ofertada no modelo SaaS (Software as a Service - Software como Serviço) com arquitetura do software front-end, arquitetura do software back-end e banco de dados 100% em nuvem (cloud computing);
- 3.2.2.2. Toda a infraestrutura de servidor de hospedagem em nuvem deverá ser fornecida e mantida pela CONTRATADA sem custos adicionais;
- 3.2.2.3. A solução deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS;
- 3.2.2.4. A solução deve ser baseada em plataforma WEB. Entende-se por plataforma WEB, sistema desenvolvido e interpretado por navegadores WEB;
- 3.2.2.5. O serviço deve ser prestado totalmente em português brasileiro, incluindo interfaces, menus, relatórios e manuais que porventura sejam compartilhados com os usuários do Sesc Goiás e Senac Goiás;
- 3.2.2.6. A solução deve possuir ambiente multiusuário, com senha e privilégios específicos de acesso e exibir apenas as funcionalidades do usuário conforme seu nível de acesso;
- 3.2.2.7. A solução deve possuir serviço de autenticação único para todos os módulos, objetivando que os usuários tenham somente um login e senha;
- 3.2.2.8. A solução deve conter integração nativa entre os módulos, ou seja, todos os módulos que compõem o escopo da contratação, devem ser desenvolvidos pelo mesmo fabricante e utilizando a mesma arquitetura e base de dados da solução como um todo;
- 3.2.2.9. A solução deve possuir controle de tentativas de acessos, duração de bloqueio e controle de inatividade;
- 3.2.2.10. A solução deve dispor de recurso de API (Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicativos) que permitirá realizar integrações com outras soluções, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE realizar as adequações para integrar às soluções desejadas;
- 3.2.2.11. A CONTRATADA não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias;

3.2.2.12. Os dados tratados pela solução devem ser protegidos e deve dar suporte às novas definições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/18). A solução deve manter requisitos de segurança compatíveis com as melhores práticas de mercado, garantidos pelo fabricante da plataforma e tecnologia de computação em nuvem responsável por abrigar a solução, quando for o caso;

3.2.2.13. A CONTRATADA deve possuir a capacidade de armazenamento de informações de no mínimo 1 (um) ano para resgate online e no mínimo 5 (cinco) anos em esquema de backup. Estes dados devem estar disponíveis para consulta mesmo após o término do contrato e/ou documento equivalente.

3.2.3. Requisitos funcionais

Atendimento

3.2.3.1. A solução deverá permitir o cadastramento do cliente contendo minimamente as seguintes informações: Nome, Telefone, E-mail, Cidade, Sexo, Ano de Nascimento;

3.2.3.2. A solução deverá permitir a segmentação dos clientes segundo os seus interesses e o seu estágio no processo de compra;

3.2.3.3. A solução deverá guardar todo o histórico de contato com o cliente de maneira cronológica, independentemente da plataforma de comunicação utilizada (Whatsapp Business, Facebook, Instagram e site oficial);

3.2.3.4. A solução deve personalizar campanhas (funcionalidade de disparo de ativo) para diferentes segmentos de clientes;

3.2.3.5. A solução deve permitir que o cliente escolha o motivo pelo qual está entrando em contato e informar ao analista de atendimento o motivo do contato;

3.2.3.6. A solução deve dispor de sistema de autoatendimento das interações recebidas, a fim de realizar o roteamento das mesmas para a área final com a qual o usuário deseja falar. O roteamento das interações deve seguir regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores;

3.2.3.7. A solução deve permitir a criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades. Deve oferecer de forma ágil e com a menor interação possível os serviços demandados pelos usuários;

3.2.3.8. A solução deve oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques. O sistema deve enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento;

3.2.3.9. A solução deve permitir múltiplas sessões de chat por atendente a serem configuradas pelos administradores. Deverá possibilitar a transferência de diálogos entre cliente e atendentes;

3.2.3.10. A solução deve identificar o canal utilizado pelo cliente para contato com a CONTRATANTE de maneira automática e destacar essa informação no “histórico do atendimento”;

3.2.3.11. A solução deverá permitir a consulta de atendimentos anteriores e pendentes, considerando os dados cadastrais do cliente;

3.2.3.12. A solução deverá possuir correção ortográfica automática em português;

3.2.3.13. A solução deve possuir interface do agente deve ser capaz de processar as interações de voz, texto, emojis e documentos digitalizados;

3.2.3.14. A solução deve disponibilizar relatórios históricos e em tempo real sobre o desempenho no relacionamento com cliente;

- 3.2.3.15. A solução deve possuir interface para acesso aos relatórios em tempo real e históricos do sistema de gerenciamento de interações;
- 3.2.3.16. Possibilitar exportar os relatórios das interações em formato xls (MS-Excel) ou csv (arquivo texto) ou PDF;
- 3.2.3.17. Possibilitar identificar como o atendente está usando o seu tempo não relacionado ao atendimento, baseando-se em códigos de motivos associados a atividades que não sejam relacionadas ao atendimento. Por exemplo: quanto tempo o agente fica em pausa, em treinamento, em reuniões e etc;
- 3.2.3.18. Deve conter um painel de controle das conversas ativas e receptivas, no qual seja possível visualizar quantas conversas ativas e receptivas foram enviadas e/ou recebidas, para a bilhetagem do consumo;
- 3.2.3.19. Permitir a criação de dashboards com indicadores da operação;
- 3.2.3.20. A solução deve ter ferramenta nativa para avaliação e tabulação da qualidade do atendimento após a finalização da conversa.

Redes Sociais

- 3.2.3.21. A solução deve permitir integração com as APIs oficiais do Meta (Facebook, Whatsapp e Instagram);
- 3.2.3.22. A solução deve permitir que os contatos recebidos via Facebook e Instagram sejam distribuídos conforme a disponibilidade e especialidade dos atendentes e/ou outros critérios pré-definidos;
- 3.2.3.23. A solução deve gerar uma visualização para cada contato recebido via redes sociais e exibir conversas completas e organizadas;
- 3.2.3.24. A solução deve atualizar as filas de agentes em tempo real para eliminar a possibilidade de respostas duplicadas;

Chatbot

- 3.2.3.25. Será uma interface automatizada de conversação que utilizará WhatsApp, Facebook, Instagram e chat online do site Sesc Goiás e Senac Goiás para interagir com os usuários de nossos serviços;
- 3.2.3.26. Deve ser integrado à aplicação de comunicação multicanal;
- 3.2.3.27. Deve permitir integração com outras soluções corporativas por meio de API REST;
- 3.2.3.28. Deve permitir a criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;
- 3.2.3.29. Deve possibilitar a reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento.

Redirecionamento para atendimento humano

- 3.2.3.30. Realizar o direcionamento para atendimento através de funcionários do Sesc Goiás e Senac Goiás com filtragem por departamento/grupo;
- 3.2.3.31. Possibilitar o transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum atendente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem

informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;

3.2.3.32. Possuir seleção de quais atendentes poderão conectar no grupo/departamento de atendimento;

3.2.3.33. Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado.

Serviços de suporte pós-implantação

3.2.3.34. Após o Go-Live da solução, as atividades da CONTRATADA deverão ser focadas no suporte pós-implantação da solução.

3.2.3.35. Por atividades de suporte, entende-se que a CONTRATADA deverá realizar os seguintes serviços:

3.2.3.35.1. Disponibilização de atualizações de correção da solução;

3.2.3.35.2. Manutenções corretivas: Correção técnica e funcional de eventuais bugs que possam aparecer no ambiente de produção nos sistemas associados aos módulos implantados e definidos no escopo deste documento. Por “bugs” ou “erros” entende-se comportamentos divergentes do esperado quanto ao funcionamento padrão já em uso nos módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema. Mudanças de processos ou de funcionalidades já em uso não serão consideradas “bugs”, logo, não fazem parte do escopo de Manutenções Corretivas.

3.2.3.35.3. Manutenções adaptativas: ajustes técnicos e funcionais nos sistemas para deixá-los adequados a mudanças legais e que estejam em concordância com o escopo da administração da CONTRATANTE.

3.2.3.36. O registro de chamado para acionamento de solicitações de suporte, deverá ser feito pela CONTRATANTE em ferramenta informatizada disponibilizada pela CONTRATADA, que deve estimar o tempo a ser gasto e a data de entrega, informar a CONTRATANTE que deve autorizar o atendimento.

3.2.3.37. O horário de atendimento para atividades de suporte deverá ser de segunda à sexta-feira, em dias úteis, das 08h00min às 18h00min.

3.2.3.38. A CONTRATADA deverá manter equipe suficiente e capacitada para prestar os serviços de suporte acordo com o tamanho e complexidade da operação da CONTRATANTE e que garanta o atendimento do Nível de Serviço esperado para essas atividades.

3.2.3.39. Para controlar prazos de atendimento às solicitações de suporte, devemos assumir a classificação de cada chamado (ou solicitações de suporte) em 4 (quatro) categorias relacionadas ao impacto de negócio associado a cada solicitação:

3.2.3.39.1. Alta: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com viés totalmente financeiro e/ou legal e não existem maneiras de contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

3.2.3.39.2. Média: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com um possível impacto financeiro e/ou legal associado, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

3.2.3.39.3. Baixa: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio, mas não endereça impacto financeiro e/ou legal, porém, existem maneiras de se

contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

3.2.3.39.4. Mínima: O incidente que causou o chamado não está associado a um impacto financeiro e não impacta diretamente um processo de negócio. O usuário pode continuar a utilização da ferramenta sem maiores riscos associados.

3.2.3.40. A classificação de cada chamado será realizada inicialmente pela CONTRATADA assim que receber a solicitação da CONTRATANTE, de acordo com os detalhes expostos pelos usuários que abrirem a solicitação. Caso a CONTRATANTE classifique a solicitação de forma diferente, as partes devem discutir seus pontos-de-vista e chegarem a um consenso quanto ao grau de criticidade do chamado.

3.2.3.41. A solução (ou entrega do chamado, considerando o envio da solução ao cliente e não as atividades de validação por parte do cliente para encerramento do chamado) deve ser provida pela CONTRATADA conforme segue:

ANS por chamado/incidente aberto			
Severidade	Tempo de resposta	Tempo de solução	Metas de atendimento
Alta	Em até 1 hora	8 horas úteis	90% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Média	Em até 3 horas	Em até 15 dias	85% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Baixa	Em até 8 horas	Em até 21 dias	80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Mínima	Em até 16 horas	Em até 30 dias	80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra

3.2.3.42. Esses valores devem ser seguidos como base sempre que o incidente não envolver o acionamento de uma terceira parte, como o Fabricante da solução. Nestes casos, é obrigação da CONTRATADA avisar previamente a CONTRATANTE deste cenário para que os usuários estejam cientes do envolvimento de terceiros na resolução de cada solicitação.

3.2.3.43. Em caso de falência, alteração contratual ou outra situação que motive a rescisão contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados imputados em formato banco de dados que permita a importação em outro sistema.

3.3. Itens 3 e 8: Serviço de implantação de solução de comunicação omnichannel

3.3.1. Trata-se da execução de serviços técnicos especializados para a disponibilização da solução escopo deste Memorando, em ambiente de produção.

3.3.2. Os serviços tratados aqui incluem: Parametrização e homologação da solução junto aos usuários-chave; Treinamento aos usuários-chave; Implantação e operação assistida.

3.3.3. Para a realização desses serviços, a CONTRATADA deverá executar as seguintes etapas de projeto:

3.3.4. Parametrização e Homologação: A CONTRATADA deverá realizar a parametrização e setup inicial da solução a fim de garantir o funcionamento ideal dos processos de negócio do escopo do projeto. Após disponibilização do ambiente, os especialistas da CONTRATADA juntamente com especialistas de cada área da CONTRATANTE deverão realizar atividades de homologação de ponta-a-ponta em todos os módulos da solução, buscando validar o atendimento dos requisitos disponibilizados e parametrizados. Após etapa de homologação, a CONTRATADA deverá replicar as configurações em ambiente de produção da plataforma conforme escopo definido no projeto e validado durante as atividades de homologação.

3.3.5. Treinamento: com o ambiente configurado e apto a entrar em produção a CONTRATADA deverá treinar os todos usuários-chave da CONTRATANTE com carga horária mínima de 16 horas, de forma a capacitá-los para o bom uso do sistema. É de responsabilidade da CONTRATADA a elaboração do material de treinamento que serão utilizados para aprendizagem, educação e treinamento da equipe técnica do Sesc Goiás e Senac Goiás.

3.3.6. Operação Assistida: após a Parametrização e Homologação dos dados, a CONTRATADA irá acompanhar a execução dos processos para garantia do funcionamento e uso do sistema pelos usuários da CONTRATANTE. Esta operação deverá ser assistida por no mínimo dois analistas da CONTRATADA, em um período de no mínimo 3 meses. A etapa será concluída quando o fluxo de execução estiver completamente funcional no Sesc Goiás e Senac Goiás.

3.4. Itens 4, 5, 9 e 10: Sessões de conversa com duração mínima de 24 horas iniciadas pela CONTRATANTE no Whatsapp; Sessões com duração mínima de 24 horas iniciadas por TERCEIROS no Whatsapp

3.4.1. Elaboração de mensagens templates aprovadas de acordo com as políticas do WhatsApp e Facebook;

3.4.2. Os templates deverão ter nome que remetam ao conteúdo da mensagem e expliquem o contexto no qual ela será enviada, com apenas letras minúsculas, números e underline;

3.4.3. Separar corretamente os templates por categoria com conteúdos claros, objetivos e sem uso de abreviações;

3.4.4. Cada conversa terá a duração fixa de 24 horas que será contada, a partir da primeira mensagem enviada, independente da origem (cliente/ou Sesc Goiás e Senac Goiás);

3.4.5. As mensagens deverão ter o termo de aceite do cliente (opt-in) autorizando o recebimento das comunicações antes de enviar uma mensagem ativa;

3.4.6. A opção opt-out deverá ficar disponível para os clientes que não queiram mais receber as mensagens (cancelar a inscrição);

- 3.4.7. Elaboração de templates interativos dos tipos call to action (apelo à ação) e quick replay (resposta rápida);
- 3.4.8. As mídias enviadas pelo atendente Sesc Goiás e Senac Goiás serão mantidas no servidor por 14 dias, caso o cliente tente baixar a mídia da conversa após esse período a mesma ficará indisponível;
- 3.4.9. Não deverá haver limites de número de mensagens trocadas dentro de uma mesma sessão de conversa
- 3.4.10. Os templates deverão ser vinculados ao número de telefone do Sesc Goiás e Senac Goiás que será utilizado para o envio dos mesmos;
- 3.4.11. O perfil administrador terá acesso todos os relatórios referentes ao seu departamento e números de interações indicados por determinado período selecionado (diário, semanal e mensal);
- 3.4.12. Ter a especificação para selecionar filtros para acompanhamento por números de remetentes (Número que foi disparado a mensagem HSM) e origem;
- 3.4.13. As mensagens deverão ter indicadores de disparos que serão categorizadas da seguinte forma:
- 3.4.13.1. Mensagens Disparadas por período;
 - 3.4.13.2. Cobrança no período;
 - 3.4.13.3. Mensagens enviadas no período;
 - 3.4.13.4. Mensagens recebidas no período;
 - 3.4.13.5. Mensagens lidas no período;
 - 3.4.13.6. Mensagens com falha no período.
- 3.4.14. As cobranças de conversa terão como base as categorias dos modelos. Quando um modelo é entregue, ele abre uma nova conversa, ocorrendo a cobrança da categoria (a menos que a mensagem seja enviada em uma conversa existente da mesma categoria). Por exemplo, se um modelo de mensagem de marketing é entregue em uma conversa de utilidade já aberta, é iniciada uma nova conversa de marketing, ocorrendo a cobrança dessa categoria.
- 3.4.15. As conversas de serviço só serão iniciadas quando não houver janelas de conversas abertas e a empresa responder ao usuário com um formato livre de mensagem na janela de atendimento ao cliente de 24 horas. Caso a empresa envie uma mensagem ou uma resposta ao usuário com um modelo de mensagem na janela aberta da conversa de serviço, essa ação iniciará uma nova conversa com base na categoria do modelo.

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.1. Observadas às demais condições deste Termo de Referência, o julgamento deste certame será feito pelo critério **menor preço por LOTE (ÚNICO)**.

5. CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO OBJETO E PRAZO DE ENTREGA

- 5.1. A CONTRADADA deverá entregar roteiro relativo a cada etapa (elaboração, desenvolvimento e entrega) no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da assinatura do contrato e/ou documento equivalente;
- 5.2. Após a entrega do roteiro supracitado a solução deverá estar implantada, homologada e em produção em até 15 (quinze) dias corridos;
- 5.3. Os itens 1, 2, 6 e 7 serão pagos anualmente; os itens 3 e 8 serão pagos mediante conclusão do serviço; os itens 4, 5, 9 e 10 serão pagos mediante consumo após apuração com relatório oficial da empresa META.

- 5.4. O prazo de vigência do contrato e/ou documento equivalente a ser celebrado é de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato e/ou documento equivalente, podendo ser prorrogado igual período até o limite de 120 (cento e vinte) meses, em atendimento às necessidades e conveniência das partes envolvidas, observadas as justificativas técnicas invocadas e resguardadas as demais condições contratuais originais, desde que a prorrogação seja assegurada pelos instrumentos jurídicos, com suas alterações e eventuais aditamentos, que fundamentam essa contratação;
- 5.5. Cabe à Contratada o cumprimento dos prazos de entrega do serviço nas condições e locais definidos e nas quantidades contratadas, a contar da data da assinatura do contrato e/ou documento equivalente.
- 5.6. A Contratada cumprirá fielmente com as obrigações assumidas podendo sofrer penalidades previstas em caso de não cumprimento do estabelecido.
- 5.7. Todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à prestação dos serviços do objeto ora licitados correrão inteira e exclusivamente por conta da futura CONTRATADA incluindo as despesas relacionadas a hospedagens e passagens, quando necessário;
- 5.8. O projeto poderá ser executado de maneira remota, obedecendo os horários de trabalho e disponibilidade das equipes envolvidas do Sesc Goiás e Senac Goiás;
- 5.9. A confirmação de recebimento dos serviços ocorrerá após a conferência dos mesmos pelo fiscal do contrato e das demais condições estabelecidas nesta especificação técnica, vedada a entrega de qualquer serviço que apresente alguma irregularidade comprometendo a integridade/ou que impossibilite o uso;
- 5.10. Para os casos de desacordo com as especificações dos itens, o Sesc Goiás e Senac Goiás não será obrigado a recebê-los/aceitá-los e a CONTRATADA deverá solucionar o problema em um prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis;
- 5.11. Enquanto não ocorrer a correção, a empresa será considerada em atraso e, em consequência, sujeita as penalidades previstas.

6. EXECUÇÃO DO SERVIÇO E FATURAMENTO

6.1. Execução do Serviço e Faturamento - Itens 01,02, 03, 04 e 05.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC

CNPJ: 03.608.475/0001-53

Inscrição Estadual: Imune

Endereço: Rua 31-A, número 43, Setor Aeroporto, Goiânia – GO,

CEP: 74.075-470.

6.2. Execução do Serviço e Faturamento - Itens 06, 07, 08, 09 e 10.

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC

CNPJ: 03.671.444/0001-47

Inscrição Estadual: Imune

Endereço: Avenida 136, nº 1.084, Qd, F47, Lt. 3-5-7, Setor Marista, Goiânia – GO.

CEP: 74.180-040

7. EXIGÊNCIA DE HABILITAÇÃO

7.1. Documentos relativos à Habilitação Jurídica:

- a) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos de eleição dos seus administradores e respectivas alterações, se houver, podendo ser substituídos por certidão simplificada expedida pela Junta Comercial da sede da licitante; ou
- b) Comprovante de inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício. Este documento poderá ser substituído por certidão, em breve relatório, expedida pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas.
- c) Documento comprobatório do representante legal da licitante:
 - 1) Cópia da cédula de identidade do representante legal.
 - 2) Procuração, caso a licitante se faça representar por procurador.

7.2. Documentos relativos à Regularidade Fiscal:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ.
- b) Prova de inscrição no Cadastro de contribuintes Municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- c) Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, que abrange inclusive as contribuições sociais;
- d) Certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, de débitos junto à fazenda estadual;
- e) Certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, de débitos junto à fazenda municipal;
- f) Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), no cumprimento dos encargos instituídos por lei; (exceto para Microempreendedor Individual-MEI).

7.3. Documentos relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

- a) Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo órgão competente ou cartório distribuidor da sede do licitante, emitida a menos de 90 (noventa) dias da data de abertura do certame.

7.4. Documentos relativos à Regularidade Trabalhista:

- a) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho.

7.5. Documentos relativos à Habilitação Técnica:

7.5.1. Comprovação da capacitação técnico-operacional, mediante apresentação um ou mais atestados de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante forneceu objeto de natureza semelhante ao da licitação, sem qualquer restrição na qualidade dos materiais e serviços, bem como nas condições comerciais, devendo conter.

- 7.5.1.1. Prazo contratual;
- 7.5.1.2. Local da prestação dos serviços;
- 7.5.1.3. Natureza da prestação dos serviços;
- 7.5.1.4. Caracterização do bom desempenho da empresa proponente;
- 7.5.1.5. Identificação da pessoa jurídica emitente do atestado em papel timbrado, bem como o nome e o cargo do signatário do documento.

- 7.6. Os atestados deverão comprovar a prestação dos seguintes serviços:
- 7.7. Fornecimento de solução de comunicação omnichannel para gerenciamento de atendimento com quantitativo mínimo de 100.000 sessões de conversa via plataforma Whatsapp Business.
- 7.8. A comprovação dos quantitativos mínimos exigidos na qualificação técnico-operacional podendo ser um ou mais atestados de capacidade técnica.
- 7.9. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa LICITANTE.
- 7.10. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial, empresas controladas ou controladoras da empresa LICITANTE, ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa LICITANTE.
- 7.11. Todos os atestados e documentos comprobatórios da etapa de HABILITAÇÃO, ou posteriores, deverão ser apresentados na língua portuguesa. Caso algum documento tenha sido emitido, originalmente, em outro idioma, ele deverá estar acompanhado de sua tradução juramentada.

8. PROVA DE CONCEITO

8.1. A LICITANTE melhor classificada deverá, após cumprida a fase de habilitação, demonstrar que a sua Solução proposta para atender o projeto atende aos principais requisitos técnicos esperados pela Sesc Goiás e Senac Goiás e que é capaz de demonstrar o atendimento desses requisitos através da execução, com sucesso, de uma Prova de Conceito, conforme critérios estabelecidos no ANEXO II – PROVA DE CONCEITO e em concordância com o Sesc e Senac, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, Regulamento de Licitações e Contratos do Senac.

8.2. As especificações técnicas do software (Itens 1, 2, 6 e 7) apresentam 67 itens, classificados em características gerais, requisitos funcionais e requisitos não-funcionais. A prova de conceito é a seleção dos 31 itens OBRIGATÓRIOS, ou seja, os mais críticos para o cumprimento dos objetivos da contratação. Logo, considerando que a Prova de Conceito precisa ser concluída em 8 horas os demais itens (46) não serão avaliados. Vale destacar que a validação dos demais itens não apresentados na Prova de Conceito ocorrerá na etapa de “Parametrização e Homologação”, que compõe o Serviço de implantação de solução de comunicação omnichannel (itens 3 e 8).

8.3. A Comissão de licitação irá convocar a LICITANTE melhor classificada a comprovar as funcionalidades constantes no objeto deste Termo de Referência, em concordância com o ANEXO II – PROVA DE CONCEITO. Os requisitos funcionais e não funcionais a serem demonstrados pela empresa LICITANTE na prova de conceito correspondem a uma amostra relevante de todos os requisitos listados no presente Termo de Referência. O LICITANTE deverá atender a 100% de todos os requisitos exigidos na Prova de Conceito.

9. OBRIGAÇÕES ENTRE AS PARTES

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1.1. Cabe a Contratada o cumprimento dos prazos de entrega, nas datas, condições e local definido, nas quantidades contratadas.

9.1.2. A Contratada cumprirá fielmente com as obrigações assumidas por meio deste Termo de Referência, podendo a contratante aplicar as penalidades cabíveis previstas.

9.1.3. Em nenhuma hipótese a Contratada poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe especificado neste Termo de Referência.

9.1.4. Correrá por conta da Contratada qualquer prejuízo causado ao material em decorrência de transporte.

9.1.5. Cabe a Contratada responsabilizar-se por despesas, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução da prestação do serviço.

9.1.6. Atender prontamente a quaisquer exigências do Sesc Goiás e Senac Goiás, inerentes ao objeto do presente Termo de Referência.

9.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.3. Os pagamentos serão realizados em até 15 (quinze) dias subsequentes à entrega da nota fiscal, desde que os serviços tenham sido conferidos e aceitos pela CONTRATANTE, e será feito preferencialmente através de boleto bancário. Não sendo possível sua emissão o pagamento poderá ser feito através de crédito em conta corrente da empresa licitante.

9.3.1. Prestar aos empregados da Contratada informações e esclarecimentos que eventualmente venham ser solicitados, e que digam respeito a natureza do fornecimento.

9.3.2. Caberá ao Sesc Goiás e Senac Goiás notificar a Contratada, por escrito, quaisquer falhas, erros, imperfeições ou irregularidades que encontrar no serviço/ objeto fornecidos, bem como, exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada, de acordo com este termo de referência e demais normas da Entidade.

9.3.3. Permitir aos funcionários da Contratada, o acesso às instalações relativas ao objeto do presente Termo de Referência, para efeito de execução do fornecimento, durante o expediente norma de funcionamento dos serviços.

9.3.4. Acompanhar e fiscalizar o exato cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

9.3.5. A Fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato e/ou documento equivalente por parte do Contratante não excluem nem reduz a responsabilidade da Contratada em relação ao mesmo

9.3.6. O Sesc Goiás e Senac Goiás reservam o direito de não receber e/ou atestar a prestação de serviço em desacordo com as especificações e condições constantes neste Termo, podendo aplicar as penalidades cabíveis.

9.3.7. Será designado representante para acompanhar e fiscalizar a realização do serviço e/ou entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário a regularização de falhas ou defeitos observados.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

10.1. Será admitida a subcontratação dos serviços, restrita, contudo, ao percentual máximo de 30% (trinta por cento) do orçamento, devendo o contratado apresentar a documentação que comprove a qualificação técnica necessária da empresa a ser subcontratada;

10.2. A subcontratação depende de autorização prévia do Sesc Goiás e Senac Goiás, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto;

10.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

11. DA PROPOSTA

11.1. A proposta deverá ser elaborada em papel timbrado, datada, obedecendo ao Termo de Referência e seus anexos;

11.2. Deverá conter preço unitário por item e valores totais, indicados em moeda corrente nacional (com apenas duas casas decimais após a vírgula), sendo preços fixos e irrevogáveis, incluindo todos e quaisquer impostos incidentes, descontos, frete, mão de obra, emolumentos, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais e parafiscais, que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, da entrega do objeto da presente licitação;

11.3. Razão Social completa da licitante e CNPJ, os quais deverão ser os mesmos constantes da documentação;

11.4. Valor total que será expresso em real e por extenso.

11.5. O prazo de validade da proposta, não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias;

11.6. A omissão de qualquer uma das exigências desta solicitação, será considerado o aceite a todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência, não podendo ser alegado desconhecimento do mesmo;

12. DAS PENALIDADES

12.1. Em caso de inadimplemento total, parcial, sem motivo de força maior, a licitante estará sujeita, no que couber, e garantida a prévia defesa, às penalidades previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:

12.1.1. Por atraso injustificado ou por inexecução parcial:

a) Advertência;

b) Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia incidente sobre o valor correspondente ao material ou serviço objeto desta licitação;

c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc Goiás e Senac Goiás, por um prazo de até 2 (dois) anos.

12.1.2. Por inexecução total do objeto desta licitação:

a) Advertência;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato e/ou documento equivalente; e

c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc Goiás e Senac Goiás, por um prazo de até 2 (dois) anos;

12.2. As multas estabelecidas neste item são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regerem a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da empresa adjudicada.

12.3. Quando não pagos em dinheiro pela empresa adjudicada, os valores das multas eventualmente aplicadas serão deduzidos pelo Sesc Goiás e Senac Goiás, dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrado judicialmente.

12.4. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional ao serviço que deixou de ser executado.

12.5. Caso haja a recusa injustificada em assinar o contrato e/ou documento equivalente no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar da data da convocação, a empresa estará sujeita a penalidade prevista no 12.1.2, alínea “c” e dará ao Sesc Goiás e Senac Goiás o direito de homologar e adjudicar esta licitação aos licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

12.6. O prazo de convocação para assinatura do contrato e/ou documento equivalente poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela empresa, durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Sesc Goiás e Senac Goiás.

12.7. Em caso de reincidência por atraso injustificado será a empresa penalizada nos termos do art. 32, da Resolução Sesc/GO nº. 1252/2012 e Senac/GO nº 958/2012.

13. FISCALIZAÇÃO

a) Fiscal

Fernando José Alvarenga De Moraes
Cargo: Gerente de Relacionamento Comercial
Matrícula: 4680
CPF: XXX.XXX.XXX-88

b) Suplente

Sênia Silva de Moura Santana
Cargo: Líder da Seção de Inovação e Sucesso do Cliente
Matrícula: 2037
CPF: XXX.XXX.XXX-04

14. RESPONSÁVEL TÉCNICO

Tiago Silva Santos
Cargo: Diretor de Transformação Digital e Inovação
Matrícula: 5502
CPF: XXX.XXX.XXX-93

15. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Sênia Silva de Moura Santana
Líder da Seção de Inovação e Sucesso do Cliente

Saúle Tassara Bortolani
Diretor de Transformação Digital e Inovação – e.e.

Goiânia, 21 de novembro de 2023.