TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA FORNECIMENTO DE ROBÔ DE BATE PAPO (CHATBOT) PARA AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTOS E SUPORTE A FERRAMENTA DE SERVICE DESK GLPI.

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

PROCESSO ADMINISTRATIVO PA-PRO-2023/02616

1. DO OBJETO

O objeto consiste na contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de fornecimento de Robô de Bate Papo (Chatbot) para Automação de Atendimentos e Suporte a Ferramenta de Service Desk Glpi.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Da motivação

A indicação em manter a ferramenta e adicionar uma plataforma de ChatBot, foi pautada em aspectos técnicos, administrativos e financeiros, conforme indicado a seguir.

A implementação do ChatBot no ambiente de atendimento, informação e interação com usuário se faz necessário no intuito de aprimorar o atendimento dos serviços, ofertando canais ininterruptos de atendimento (24h por 7 dias na semana), além de informações de forma mais simples e amigáveis por meio de conversas em fluxos preestabelecidos possibilitando também a integração com os mais diversos atores que também carecem de interação, não só como o jurisdicionado, mas com demais órgãos públicos fomentando a transparência e uso racional de recursos humanos para o atendimento de demandas.

Destaca-se aqui que, com a intenção de diminuir custos a Secretaria de Informática buscou e implantou uma Ferramenta de software livre que possibilitou atender a seus usuários internos e externos sem que seja necessário pagar por sua licença ou para ter acesso a atualizações e correções da mesma. Dentre as soluções encontradas no mercado, a que melhor atende as necessidades do TJPA é o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique – Gestão Livre de Parque de Informática).

Assim, se faz necessário contratação de empresa especializada para fornecimento de plataforma de ChatBot, serviço técnico e suporte especializado da ferramenta para o fornecimento de customizações através de sua API (Application Programmine Interface), consequentemente otimizações serão realizadas, tanto em processos que estão implantados, como nos que ainda não estão, além da possibilidade de realizar integrações com sistemas internos, externos e usuários, que possibilitarão um nível elevado de automatização, gerando grande valor para o jurisdicionado.

2.2. Dos objetivos a serem alcançados por meio da contratação

A solução preconiza que a contratada forneça um ChatBot para automação de atendimentos, que possa interagir com outras ferramentas, preste serviço técnico em relação a ferramenta GLPI e ChatBot, de acordo com as necessidades deste TJPA, disponha das atividades de suporte técnico (no sistema e seu banco de dados) para os mesmos.

2.3. Dos benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação

Com esta contratação a Secretaria de Informática almeja além da economia de recursos financeiros, alcançar benefícios importantes em sua prestação de serviços aos usuários dos serviços e componentes de TIC, tais como:

a) Implantação de novas funcionalidades em fluxos aderentes aos processos;
b) Suporte técnico avançado às funcionalidades do GLPI;
c) Customizações através do código fonte;
d) Personalização e criação de Plugins;
e) Integrações com sistemas internos e externos;
f) Automatização de processos a partir customizações;
g) Redução de riscos com indisponibilidade do sistema;
h) Melhoria no processo de atendimento;
i) Melhoria no acesso às informações;
j) Melhoria na satisfação do usuário;

2.4. Do alinhamento entre a demanda e os instrumentos de planejamento do TJPA

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

A demanda está alinhada ao Macro desafio 12 (Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC e Proteção de Dados) previsto no Plano de Gestão 2023 – 2025 do TJPA, além de estar alinhada ao item SEINF50A23 do Plano de Contratações de Soluções de TIC 2023 do Tribunal e prevista no Plano Orçamentário de 2023 do TJPA.

2.5. Da referência aos Estudos Preliminares

Este termo de referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Secretaria de Informática e os estudos preliminares constantes do processo administrativo PA-PRO-2023/02616.

2.6. Da relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços a serem contratados

A contratação de ChatBot, Unidade de Serviço Técnico e suporte técnico no GLPI, no quantitativo, abaixo relacionados, possibilitará um atendimento mais célere, aprimoramento da ferramenta em utilização além de manter os atendimentos aos usuários com um custo muito menor ao Tribunal.

Item	Descrição	Demanda Prevista	Quantidade a ser contratada (por 12 meses)
1	Implantação de ChatBot	1	1
2	Gestão, Curadoria, Operação e Suporte do Serviço do ChatBot	24 Mensalidades	12 Mensalidades/ano
3	Custeio de Plataforma WhatsApp – Por conversa	400000	200000/ano
4	Custeio de Plataforma WhatsApp – Por mensagem	200000	100000/ano
5	Unidade de Serviço Técnico	20000	10000/ano
6	Suporte ao Servidor de Aplicação e ao Banco de Dados do GLPI	24 Mensalidades	12 Mensalidades/ano

2.7. Da análise de mercado de TIC

Existem contratações de serviços similares ao objeto em demanda que foram extraídas a partir do Banco de Preços (sitio: https://www.bancodeprecos.com.br), bem como pra outra ferramenta de Service Desk, somente como referência de que a natureza da contratação já é vista frequentemente em outros órgãos.

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

ID COMPRA	OBJETO DA COMPRA	FORNECEDOR	ÓRGÃO/ENTIDADE
PE 14/2022	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GERENCIAMENTO CONTÍNUO E SAZONAL DE CENTRAL DE ATENDIMENTO, COM A REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO, TELEFÔNICO E ELETRÔNICO (FORMULÁRIO ELETRÔNICO, WEBCHAT, CHATBOT, VOICEBOT E APLICATIVOS DE MENSAGEM INSTANTÂNEA), EM MODALIDADE CONTACT CENTER, INCLUINDO O REGISTRO E O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DA AVIAÇÃO CIVIL E AO PÚBLICO EM GERAL	VCEDU SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA	ANAC
PE 09/2021	CONTRATAÇÃO DE UMA EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS, COM DEDICAÇÃOEXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, DESTINADOS À OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA(CFO), ENVOLVENDO O PLANEJAMENTO, A IMPLANTAÇÃO, A OPERAÇÃO, A GESTÃO, A ADMINISTRAÇÃO, A SUPERVISÃO, O MONITORAMENTO, A ESTRUTURA FÍSICA COM EQUIPAMENTOS E SISTEMAS DE ATENDIMENTOS, RECURSOS HUMANOS, INCLUINDO OS SERVIÇOS DE ATENDIMENTOATIVO, RECEPTIVO E MULTIMEIOS.	VECTOR SERVICOS DE ATENDIMENTO TELEFONICO LTDA	CFO
PE 07/2021	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARAFORNECIMENTO DE SERVIÇO DE CHATBOT INTELIGENTE, INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP BUSINESS API OFICIAL CORPORATIVO E SITE INSTITUCIONAL DA EMATER-DF; PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO.	CONSENSO - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	EMATER/DF
PE 029/2022	SERVIÇO NA ÁREA DETECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE MICROINFORMÁTICA, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PRIMEIRO NÍVEL E SEGUNDO NÍVEL, GESTÃO COMPLETADE CHAMADOS E ATENDIMENTO DE CAMPO NO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA SEFAZ/CE, BASEADOS NAS PRÁTICASPRECONIZADAS PELO MODELO ITIL, PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES, COM IMPLANTAÇÃO E INTEGRAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO PORCHATBOT, VOICEBOT E URA CTI. INCLUINDO UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO PARA ATENDIMENTOS REALIZADOS FORA	LANLINK	SEFAZ/CE
PE 24/2022	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NAPRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO COM PERFIL OMNICHANNEL (MULTICANAIS), COM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TI COM TECNOLOGIA CRM(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) E DISPONIBILIZAÇÃO DE SOFTWARE DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, ALÉM DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTOHUMANIZADO PARA RELACIONAMENTO RECEPTIVO AOS CONTRIBUINTES DO ESTADO DO PARÁ	T S J CONTACT CENTER LTDA	SEFA/PA
PE 11/2023	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA PARA A PLATAFORMA OTRS (OPEN TECHNOLOGY REAL SERVICES), PELO PERÍODO DE 24 (VINTE E QUATRO) MESES	I9ATECH TECNOLOGIA & COMUNICACAO LTDA	CÂMARA DOS DEPUTADOS

2.8. Da natureza do objeto

A solução constitui-se na contratação de empresa especializada para fornecimento de ChatBot para automação de atendimentos, Unidades de Serviço Técnico (UST) e suporte na ferramenta GLPI. O objeto desta contratação é um serviço de natureza continuada com características comuns e usuais a outros de mesma

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

finalidade, pois o Tribunal pretende fazer uso dos serviços a fim da oferta contínua do ChatBot bem como da sustentação da ferramenta GLPI pelo período de 24 (vinte quatro) meses, podendo ser renovado por igual período.

2.9. Do parcelamento do objeto

Os serviços de TIC têm seu funcionamento baseado em partes integradas e inter-relacionadas. São equipamentos, redes, sistemas básicos, aplicativos, sistemas institucionais e procedimentos que demandam acompanhamento e ações integradas de suporte técnico e apoio a fim de propiciar alta disponibilidade dos serviços.

Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade, reduzir a curva de aprendizagem e de ajustes na ferramenta de atendimento e *ChatBot*, é fundamental a prestação unificada dos serviços por empresa de comprovada experiência no tema, obtendo-se melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades de serviço.

Dessa forma, entendemos que não cabe o parcelamento da contratação intentada em mais de uma parcela ou lote.

Ressaltamos ainda que o parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro à CONTRATANTE. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

2.10. Da seleção do fornecedor

Os itens a seguir estão estabelecidos de acordo com os princípios da legalidade, razoabilidade e competitividade.

2.10.1. Da forma e do critério de seleção

O método para escolha do prestador de serviço será a de menor preço global para os serviços que compõem a solução desta contratação.

2.10.2. Da modalidade e do tipo de licitação

Será através de Licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICO, de um único lote com 6 itens, tendo critério de julgamento o MENOR PREÇO GLOBAL.

2.10.3. Dos critérios técnicos de habilitação obrigatórios

2.10.3.1. Habilitação Jurídica – Conforme Edital

2.10.3.2. Habilitação técnica

2.10.3.2.1. A LICITANTE deverá apresentar ou comprovar no momento da habilitação:

2.10.3.2.1.1. A LICITANTE deverá comprovar por meio do contrato social ou estatuto que possui objeto social compatível com os serviços a serem prestados;

2.10.3.2.1.2. Apresentar um ou mais atestado(s) e/ou declaração(ões) de Capacidade Técnica em nome da licitante emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, onde comprove ter fornecido e implementado os serviços indicados no objeto deste TR, com características técnicas compatíveis com as especificações deste TR, conforme especificado a seguir;

2.10.3.2.1.2.1. A empresa deve possuir 1 (um) ano de experiência com a atuação em pelo menos 1 projeto que:

2.10.3.2.1.2.1.1. Envolva ChatBot e curadoria com mais de 4.000 sessões e 2.000 mensagens ativas por mês.

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

2.10.3.2.1.2.1.2. Envolva a elaboração de integrações, desenvolvimento de plugins e suporte a instância do GLPI com pelo menos 4.000 chamados mensais ou, no mínimo, ser parceiro oficial GLPI Silver.

2.10.3.2.1.2.1.2.1. A comprovação (exceto de parceiro oficial GLPI Silver) deve ser feita por meio de contratos anteriores (incluindo seus apostilamentos ou aditivos) que explicitam tais atribuições, juntamente com um atestado de capacidade técnica emitido por uma entidade contratante, seja ela de direito público ou privado, confirmando que os serviços foram ou estão sendo prestados de forma satisfatória.

2.10.3.2.1.2.1.2.2. A comprovação de parceiro GLPI Silver pode ser demonstrada por meio de carta, contrato ou certificado emitido pela empresa mantenedora do GLPI.

2.10.3.2.1.2.1.2.3. A exigência de um ano de experiência em um projeto de integração, desenvolvimento de plugins e suporte ao GLPI com um alto volume de chamados (mínimo de 4.000 mensais), assim como de Chatbot (com volume mensal de 4.000 sessões e 2.000 mensagens ativas) para a contratação de uma empresa especializada é crucial para assegurar competência e eficiência. Esta experiência prévia garante que a empresa contratada tenha habilidades comprovadas na gestão de complexidades e escalas significativas, familiaridade com as especificidades do GLPI e da operação do CHATBOT, capacidade de desenvolver soluções personalizadas, fornecer suporte de qualidade e minimizar riscos operacionais. Essa comprovação serve como uma garantia de que a empresa possui as competências necessárias para lidar com desafios reais e entregar resultados confiáveis em um ambiente de TI exigente.

2.10.3.2.1.2.2. A Licitante deverá comprovar que possui experiência no desenvolvimento de software integrado à hardware através de bibliotecas;

2.10.3.2.1.2.3. A Licitante deverá comprovar de que já realizou integração com o Microsoft Teams;

2.10.3.2.1.2.4. A Licitante deverá comprovar experiência em desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas que implementam low code e/ou zero code visual (Drag and Drop) para automatização dos processos de negócio através de RPA (Robotic Process Automation), fluxos de trabalho (workflow) com formulários dinâmicos, interações de chat e voz (URA);

2.10.3.2.1.2.5. A Licitante deverá comprovar que prestou serviços de desenvolvimento de integração com Framework de Inteligência Artificial com no mínimo 100 intenções cadastradas;

2.10.3.2.1.2.6. Comprovação de que a Licitante prestou serviços de ChatBot com no mínimo 10 (dez) fluxos de processos e integração com IA (inteligência artificial) para tratamento cognitivo;

2.10.3.2.1.2.7. A Licitante deverá comprovar que prestou serviços similares ao objeto licitado num total de pelo menos 2.500 UST ou, para efeitos desta contratação, empregando uma taxa de conversibilidade UST/Ponto de Função de 10:1, 250 (duzentos e cinquenta) Pontos de Função;

2.10.3.2.1.2.8. A Licitante deverá comprovar que possui experiência em Modelagem visual utilizando ferramentas com características para rastreabilidade e controle de versões;

2.10.3.2.1.2.9. A Licitante deverá comprovar que elaborou projetos com modelos, diagramas de Sequência, diagramas de colaboração entre classes, diagramas de distribuição de componentes e diagramas de classes para atendimento de projetos de desenvolvimento de sistemas;

2.10.3.2.1.2.10. A Licitante deverá comprovar que realizou levantamento e análise de requisitos funcionais, não funcionais e delimitação de escopo de projeto por meio de elaboração de documento de visão e diagrama de casos de uso;

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

2.10.3.2.1.2.11. A Licitante deverá comprovar que prestou serviços de desenvolvimento de aplicações para Android e iOS perfazendo 100 UST;

2.10.3.2.1.2.12. A Licitante deverá comprovar experiência em coordenação de contratos cujos atendimentos foram ou são baseados nos processos de atendimento estabelecidos por ITIL;

2.10.3.2.1.2.13. Comprovação de que a Licitante prestou serviços de desenvolvimento e customização de plataforma Omnichannel (tratamento unificado de Cidadãos ou usuários através de múltiplos canais de comunicação) contemplando fluxo de SAC, Ouvidoria, Gestão de filas em totens com vídeos promocionais em TV/Monitor (Digital Signage) e Pesquisa de Satisfação, em plataforma única, contemplando no mínimo: Protocolo CSTA Fase 2; Canais de entrada (inbound) e saída (outbound) de voz via TDM e Voip; E-mail; Vídeo chamada; SMS; Webchat; Facebook Messenger; WhatsApp; URA TDM e SIP; Discador e Gravador digital (chat; voz; tela de atendimento; vídeo chamada);

2.10.3.2.1.2.14. Comprovação de que a Licitante prestou serviços de desenvolvimento ou customização de plataforma de múltiplos fatores de autenticação com no mínimo as autenticações baseadas em token eletrônico, QRCode entregues em App, E-Mail, SMS e URA;

2.10.3.2.1.3. Serão considerados os atestados que comprovem o serviço de objetos similares, desde que comprovem a aptidão da licitante para o serviço;

2.10.3.2.1.4. Não serão considerados os atestados emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, entendendo-se estas como aquelas que sejam controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que possua ao menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócio desta e também não serão admitidos atestados emitidos pelo próprio licitante em seu nome;

2.10.3.2.1.5. A licitante classificada em primeiro lugar, fica obrigada a comprovar o atendimento das características e funcionalidades estipuladas e relacionadas neste Termo de Referência, através da realização de apresentação da solução (Prova de Conceito), para a Comissão Técnica Avaliadora, e a equipe de Licitação da CONTRATANTE. Havendo necessidade, poderão ser designadas outras sessões públicas, para a demonstração da solução;

2.10.3.2.1.6. Os atestados deverão obrigatoriamente apresentar as seguintes informações:

2.10.3.2.1.6.1. Nome, dados para contato, endereço e assinatura do responsável pela emissão do atestado;

2.10.3.2.1.6.2. Nome e CNPJ do Órgão da administração pública ou empresa privada emitente;

2.10.3.2.1.6.3. Data de emissão do atestado;

2.10.3.2.1.7. As informações mínimas que não estejam indicadas expressamente nos atestados e comprovantes apresentados pela LICITANTE deverão ser fornecidas por meio de documentação complementar anexada a estes;

2.10.3.2.1.8. O CONTRATANTE poderá instaurar diligência para verificação de autenticidade das informações prestadas no atestado apresentado pela LICITANTE e solicitar documentos complementares;

2.10.3.2.1.9. Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de capacidade técnica de períodos concomitantes;

2.10.3.2.1.10. O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

2.10.3.2.1.11. As informações mínimas que não estejam expressamente indicadas nos atestados e comprovantes apresentados pela LICITANTE deverão ser fornecidas por meio de documentação complementar anexada a estes;

2.10.3.2.1.12. A licitante deverá anexar em sua proposta, Declaração de Vistoria Técnica (fornecido pela CONTRATANTE) ou ANEXO I – MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA (preenchida pela própria licitante), conforme as seguintes condições:

2.10.3.2.1.12.1. A critério da licitante, caso considere necessário levantar, in-loco, subsídios para formulação de sua proposta, esta poderá realizar vistoria técnica nas instalações da CONTRATANTE, durante o horário de funcionamento regular da CONTRATANTE.

2.10.3.2.1.12.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado nos telefones de contato da CONTRATANTE, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e do representante (nome e telefone) que efetuará a vistoria.

2.10.3.2.1.12.3. CONTRATANTE: Av. Almirante Barroso n 3089 - Bairro: Souza - CEP: 66613-710 - Belém – PA, por meio dos telefones: (91) 3205-3101 / 3102, na Secretaria de Informática.

2.10.3.2.1.12.4. A vistoria deverá ser agendada previamente via e-mail (licitacao@tjpa.jus.br) até a data de abertura do pregão..

2.10.3.2.1.12.5. Efetuada a vistoria, será lavrado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE designado para tanto, o respectivo Declaração de Vistoria Técnica, comprovando a realização da mesma, devendo o mesmo ser anexado na proposta da licitante.

2.10.3.2.1.12.6. Caso a licitante opte por não realizar a vistoria técnica, deverá emitir declaração presente no ANEXO I – MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA, informando que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, estando, portanto, apta a elaborar proposta completa e compatível para a realização dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.

2.10.3.3. Regularidade Fiscal e Trabalhista – Conforme Edital

2.10.3.4. Da Realização De Prova De Conceito E Seus Requisitos

2.10.3.4.1. Declarado provisoriamente o vencedor do certame, quando formalmente preenchidos os requisitos de aceitação de proposta e habilitação, o pregoeiro irá suspender a sessão pública para a realização da prova de conceito (PoC), cujo escopo e a verificação se a solução tecnológica ofertada pela empresa atendera aos requisitos funcionais estabelecidos neste termo de referência;

2.10.3.4.2. A prova de conceito somente será exigida do licitante que preencher formalmente os requisitos de aceitação de proposta e habilitação e deverá ser realizada no prazo máximo de 15 (quinze) dias uteis após a declaração de aceite provisório feita no chat do portal COMPRASNET.

2.10.3.4.3. Durante a prova de conceito, o setor técnico da CONTRATANTE avaliará os requisitos operacionais da plataforma tecnológica destinada à execução do serviço. Esta avaliação ocorrerá nas instalações da CONTRATANTE e será transmitida publicamente online, permitindo que outros licitantes e o público em geral possam acompanhar o processo.

2.10.3.4.3.1. Os demais licitantes, exceto a convocada, não poderão acompanhar a PoC presencialmente.

2.10.3.4.4. No transcurso da PoC somente poderão manifestar-se os técnicos examinadores da CONTRATANTE e os técnicos da licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar em relação aos quesitos eventualmente formulados pela Administração no momento de

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

implantação, de forma que, quaisquer questionamentos a serem realizados pelos interessados deverá ser realizado oportunamente na fase recursal própria;

2.10.3.4.5. A instalação de toda a infraestrutura (hardware, serviços e software) necessária a administração do atendimento dos requisitos deste termo de referência é de responsabilidade do LICITANTE;

2.10.3.4.6. Após o início da PoC, é vedada a instalação ou atualização de qualquer componente de hardware ou software dedicados à prova;

2.10.3.4.7. A prova será executada e julgada pelos técnicos da CONTRATANTE, com base nas especificações técnicas voltadas para os itens avaliados;

2.10.3.4.8. Será concedida uma única oportunidade para a aplicação da PoC;

2.10.3.4.9. Caso o LICITANTE não consiga demonstrar uma determinada funcionalidade, ele poderá, exclusivamente durante a sessão e exclusivamente a partir de solicitação da CONTRATANTE, preparar a nova demonstração, sendo vedado qualquer tipo de customização da solução proposta.

2.10.3.4.10. Serão condições de reprovação:

2.10.3.4.10.1. O não comparecimento para execução da prova na data e hora marcadas, devendo considerar a data e hora marcadas como o início da PROVA DE CONCEITO, devendo qualquer preparação de equipamento pelo LICITANTE ocorrer anteriormente a essa data e hora;

2.10.3.4.10.2. Não atendimento da pontuação mínima (30 Pontos de 39 Pontos Possíveis) exigida na PROVA DE CONCEITO.

2.10.3.4.10.3. Não atendimento de critérios de avaliação de atendimento obrigatório.

2.10.3.4.11. Foram considerados como critérios de avaliação os pontos abaixo descritos:

2.10.3.4.11.1. A CONTRATADA devera disponibilizar acesso ao Sistema de Gestão de Atendimento na versão web, para a apresentação de um atendimento em tempo real.

2.10.3.4.11.1.1. Esta avaliação permitirá que a CONTRATANTE tenha vistas ao acompanhamento e fiscalização dos serviços.

2.10.3.4.11.2. Demonstrar o conhecimento por parte do atendente do sistema em seu manuseio e trato com o cliente.

2.10.3.4.11.3. Deverá demonstrar as seguintes opções:

2.10.3.4.11.3.1. Atendimento de um usuário público interno (autenticado)

2.10.3.4.11.3.2. Atendimento de um usuário público externo (não autenticado e autenticado)

2.10.3.4.11.3.3. Anexar arquivos na ocorrência, tais como: Áudio, PDF, Word, JPEG e PNG;

2.10.3.4.11.3.4. Demonstrar o funcionamento de STT – Speech to Text, para conversão de áudios em texto;

2.10.3.4.11.3.5. Relatórios quantitativos e qualitativos, bem como Dashboard;

2.10.3.4.11.3.6. O transbordo do Bot para o atendente humano no aplicativo de mensagens instantâneas mantendo o histórico iniciado no Bot;

2.10.3.4.11.3.7. Integração com o Microsoft Teams, com o GLPI e com o WhatsApp nos termos da especificação técnica;

2.10.3.4.11.3.8. Integração com URA (disponibilizada pelo próprio LICITANTE), onde deve ser verificada a funcionalidade de TTS – Text to Speech para conversão de texto em áudio;

2.10.3.4.11.3.9. Envio ativo de mensagem pelo WhatsApp/Microsoft Teams.

2.10.3.4.11.3.10. Demonstrar a interação utilizando IA (Inteligência Artificial) com NLP (Processamento de Linguagem Natural) Cognitiva com no mínimo 3 intenções. Durante a demonstração deve-se apresentar o treinamento da IA e sua eficácia após o aprendizado.

2.10.3.4.11.3.11. Demonstrar integração com banco de dados MySQL, Oracle, Postgres e SQL Server para consulta de informações com passagem de no mínimo 2 parâmetros de entrada. A lista de retorno deverá conter no mínimo 5 linhas sendo as mesmas exibidas ao público interno e externo.

2.10.3.4.11.3.12. Demonstrar na criação do fluxo a capacidade de enviar mensagens aos demais canais de atendimento (WhatsApp, Teams e URA) utilizando o mesmo fluxo.

2.10.3.4.11.3.13. Demonstrar os itens de 1 à 12 descritos acima de acordo com o fluxo presente no ANEXO 3 – FLUXO PARA PROVA DE CONCEITO.

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

2.10.3.4.11.3.14. A pontuação para os itens obedecerá a tabela a seguir:
2.10.3.4.11.3.15.
2.10.3.4.11.4. A pontuação para os itens obedecerá a tabela abaixo:

Item	Descrição	(0 Pt) Não Atende	(1 Pt) Atende Parcialmente	(3 Pt) Atende Integralmente
1	Atendimento de um usuário público interno (autenticado)*			
2	Atendimento de um usuário público externo (não autenticado e autenticado)*			
3	Anexar arquivos na ocorrência, tais como: Áudio, PDF, Word, JPEG e PNG;*			
4	Demonstrar o funcionamento de STT – Speech to Text, para conversão de áudios em texto;			
5	Relatórios quantitativos e qualitativos, bem como Dashboard;*			
6	O transbordo do Bot para o atendente humano no aplicativo de mensagens instantâneas mantendo o histórico iniciado no Bot;			
7	Integração com o Microsoft Teams, com o GLPI e com o WhatsApp nos termos da especificação técnica;*			
8	Integração com URA (disponibilizada pelo próprio LICITANTE), onde deve ser verificada a funcionalidade de TTS – Text to Speech para conversão de texto em áudio;			
9	Envio ativo de mensagem pelo WhatsApp/Microsoft Teams.*			
10	Demonstrar a interação utilizando IA (Inteligência Artificial) com NLP (Processamento de Linguagem Natural) Cognitiva com no mínimo 3 intenções. Durante a demonstração deve-se apresentar o treinamento da IA e sua eficácia após o aprendizado.*			
11	Demonstrar integração com banco de dados MySQL, Oracle, Postgres e SQL Server para consulta de informações com passagem de no mínimo 2 parâmetros de entrada. A lista de retorno deverá conter no mínimo 5 linhas sendo as mesmas			

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

	exibidas ao público interno e externo.*			
12	Demonstrar na criação do fluxo a capacidade de enviar mensagens aos demais canais de atendimento (Whatsapp, Teams e URA) utilizando o mesmo fluxo.			
13	Demonstrar os itens de 1 à 12 descritos acima usando o fluxo da figura 1.a e 1.b abaixo, utilizando ferramenta Low-Code gráfica.*			

*Tais itens são de atendimento integral obrigatório, sendo seu atendimento parcial ou não atendimento motivo para reprovação.

2.10.3.4.11.5. A aprovação na PoC, com itens não atendidos ou atendidos parcialmente não exime o atendimento pleno quando no início da vigência do contrato, sob pena das sanções existentes do item 3.11.

2.11. Do impacto ambiental

Não foram encontrados riscos ambientais significativos, em decorrência do fornecimento deste serviço.

Da mesma forma, a contratada ou o fabricante deverá desenvolver suas atividades em conformidade e aderência, no que couber, às regras estabelecidas pela Resolução nº 201/2015 do Conselho Nacional de Justiça que recomenda aos Tribunais que adotem políticas públicas visando à formação e recuperação de um ambiente ecologicamente equilibrado dentre outros.

2.12. Da conformidade técnica e legal

Constitui o referencial normativo da presente contratação dos seguintes dispositivos legais:

I. Lei nº 8.666/1993 – Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providencias.

II. Lei nº 10.520/2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providencias.

III. Decreto nº 10.024/2019 – Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

IV. Acórdão nº 1.099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os fornecimentos que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.

V. Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.

VI. Instrução Normativa SLTI nº 01/2010 – Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providencias.

VII. Instrução Normativa SLTI no 02/2008: Dispõe sobre a contratação de serviços, continuados ou não, por órgãos ou entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.

VIII. Resolução 182 do CNJ, de 17/10/2013 – Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

TJPADES202328388I

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

2.13. Das obrigações

2.13.1. Das obrigações do contratante

2.13.1.1. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

2.13.1.2. Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações e ambiente remoto, quando for necessário;

2.13.1.3. Prestar à CONTRATADA as informações e esclarecimentos necessários que eventualmente venham a ser solicitados;

2.13.1.4. Efetuar o pagamento dos serviços executados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências desta contratação;

2.13.1.5. Notificar a CONTRATADA, por e-mail, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

2.13.1.6. Indicar um servidor da Secretaria de Informática do TJPA, para fiscalização da execução e da qualidade dos serviços prestados, bem como o ateste das faturas correspondentes aos serviços contratados, conforme detalhamento nas especificações;

2.13.1.7. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, nas dependências do Tribunal de Justiça, para execução dos serviços, desde que devidamente identificados com crachá.

2.13.2. Das obrigações da contratada

2.13.2.1. Quando no ambiente do TJPA, manter os seus funcionários sujeitos às normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o Órgão.

2.13.2.2. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do TJPA.

2.13.2.3. Manter os seus funcionários e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do TJPA.

2.13.2.4. Prestar os serviços no horário comercial, de segunda à sexta-feira, de 8h às 18h, salvo quando requerido pela CONTRATANTE para atuação fora deste horário;

2.13.2.5. Prestar suporte remoto ou local quanto ao ChatBot nos termos da especificação técnica;

2.13.2.6. Prestar suporte remoto ou local em todas os ambientes de GLPI de produção e homologação do TJPA;

2.13.2.7. Propor melhorias nos ambientes quando possível, buscando otimizar e melhorar a performance da ferramenta;

2.13.2.8. Participar de reuniões de novos projetos, quando solicitado pela CONTRATANTE, com o objetivo de propor soluções adequadas;

2.13.2.9. A contratada deverá manter atualizada as versões disponíveis estáveis dos ambientes existentes, bem como suas regras de SLA´s, catálogo de serviços, formulários, e demais configurações existentes nos ambientes do TJPA;

2.13.2.10. Manter sigilo absoluto sobre a natureza, conteúdo e andamento dos serviços, bem como sobre todas as informações, dados e documentos pertencentes ao TJPA, aos quais a Contratada tenha acesso, sejam eles relativos ou não à prestação dos serviços; incluindo, sem se limitar, à adoção de procedimentos adequados para armazenamento, transmissão, transporte e utilização de informações em qualquer mídia, tanto nas dependências do TJPA quanto em ambiente externo.

2.13.2.11. Prestar os serviços com pessoal adequadamente capacitado, de forma remota ou presencial, quando necessário, de acordo com as orientações constantes neste edital.

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

2.13.2.12. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização do TJPA.

2.13.2.13. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação.

2.13.2.14. Garantir o sigilo de todas as informações pertencentes ao TJPA, disponibilizadas em qualquer mídia, limitando o acesso apenas aos empregados envolvidos nos respectivos projetos.

2.13.2.15. Garantir, através da apresentação de Termo de Responsabilidade firmado pela Contratada, que cada empregado envolvido na execução dos serviços conhece e se obriga a cumprir a Política de Segurança da Informação do TJPA.

2.13.2.16. Notificar o TJPA em caso de violação ou suspeita de violação à Política de Segurança do TJPA.

2.13.2.17. A contratada deverá se adequar a qualquer mudança de plataforma tecnológica e/ou ambiente computacional, sem custo adicional para o TJPA.

2.13.2.18. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência.

2.13.2.19. A LICITANTE deverá apresentar ou contratar em até 30 dias da assinatura do CONTRATO:

2.13.2.19.1. Competência técnica nos quesitos relacionados a seguir, mediante comprovação que em seu quadro societário, ou no de empregados sob regime CLT, ou ainda, no de profissionais contratados (pessoa jurídica), separadamente ou em conjunto, possua profissionais com experiência que garantam alto nível de planejamento e entregas rápidas e precisas, privilegiando o Princípio da Economicidade, suprindo com maior segurança o fornecimento pretendido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Pará:

2.13.2.19.1.1. Certificação PSPM II ou A-CSM (SCRUM Master);

2.13.2.19.1.2. Certificação PMP (Project Management Professional);

2.13.2.19.1.3. PMO-CP (Project Management Office – Certified Practitioner);

2.13.2.19.1.4. Certificação PSPOI ou CSPO (SCRUM Project Owner);

2.13.2.19.1.5. CPRE-FL (Engenharia de Requisitos);

2.13.2.19.1.6. ITIL v3 ou superior (Gerenciamento de Serviços de TI);

2.13.2.19.2. Justificativa para os requisitos de certificação:

Certificação	Nome da Certificação	Organização	Descrição	Justificativa
PMP	Project Management Professional	Project Management Institute (PMI)	Certificação amplamente reconhecida e respeitada no gerenciamento de projetos, incluindo desenvolvimento de software.	Garante conhecimentos sólidos em boas práticas e habilidades para liderar projetos de software eficazmente.
PSM II / A-CSM	Professional Scrum Master II (PSM II) / Advanced Certified Scrum Master (A-CSM)	Scrum.org / Scrum Alliance	Certificação para Scrum Masters, responsáveis por implementar o Scrum no desenvolvimento de software.	Demonstra habilidades avançadas em facilitação de equipes e melhoria contínua, promovendo uma abordagem ágil e colaborativa.

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

PSPO I / CSPO	Professional Scrum Product Owner I (PSPO I) / Certified Scrum Product Owner (CSPO)	Scrum.org / Scrum Alliance	Certificação para Product Owners que definem e priorizam os requisitos do produto no desenvolvimento de software.	Garante o alinhamento das necessidades do cliente e das metas do projeto, maximizando o valor entregue ao cliente.
CPRE-FL	Certified Professional for Requirements Engineering - Foundation Level	International Requirements Engineering Board (IREB)	Certificação em engenharia de requisitos para entender e documentar os requisitos do software.	Assegura que os requisitos do cliente sejam compreendidos e traduzidos adequadamente no software desenvolvido.
ITIL v3 ou superior	Information Technology Infrastructure Library	Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA)	Conjunto de boas práticas para gerenciamento de serviços de TI.	Ajuda a implementar processos eficazes de gerenciamento de serviços de TI no desenvolvimento de software, garantindo a entrega de serviços de qualidade e alinhados com as necessidades do negócio.

Tabela 1 – Requisitos de Certificação e suas Justificativas.

2.13.2.19.3. As comprovações acima devem ser feitas por meio de atestado(s) / certidão(ões) emitido(a)(s) em nome do profissional, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, ou ainda por instituições de ensino ou certificadoras credenciadas;

2.13.2.19.4. A exigência do documento acima justifica-se pela necessidade de se obter maior segurança no cumprimento do contrato com a administração.

2.13.2.19.5. Considerando a necessidade de contar com profissionais certificados ou pessoas jurídicas qualificadas para o cumprimento das obrigações contratuais, a empresa vencedora da licitação deverá declarar que se compromete, no prazo de 30 dias a partir da assinatura do contrato, a contratar os profissionais com todas as qualificações/certificações acima descritas.

3. FORMA DE EXECUÇÃO E GESTÃO

O modelo de execução e de gestão do contrato, contendo a forma como será executado e gerido desde o início até o seu encerramento, propondo a descrição:

3.1. Dos papeis a serem desempenhados

Em atenção à legislação vigente, especialmente no que versam a Resolução nº 182/2013 do CNJ e as Portarias nº 684/2020 e 685/2020, resume-se papeis e responsabilidades correlatos à contratação e à fiscalização:

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
Equipe de Apoio da Contratação	TJPA	Equipe responsável por subsidiar a área de licitações em suas dúvidas, respostas aos questionamentos, recursos e impugnações, bem como na análise e julgamento das propostas das licitantes.
Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	TJPA	Equipe composta pelo gestor do contrato, responsável por gerir a execução contratual, e pelos fiscais demandante, técnico e

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

		administrativo, responsáveis por fiscalizar a execução contratual.
Fiscal Demandante	TJPA	Servidor representante da área demandante da contratação, indicado pela referida autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Técnico	TJPA	Servidor representante da área técnica, indicado pela respectiva autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Administrativo	TJPA	Servidor representante da Secretaria de Administração, indicado pela respectiva autoridade, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.
Gestor	TJPA	Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.
Preposto	Contratada	Funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Equipe de apoio da contratação (quando se tratar de licitação)		
Integrante Demandante Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 Telefone: (91) 98296-1132 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	**Integrante Técnico** Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO Matrícula: 117111 Telefone: (91)983632551 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br	**Integrante Administrativo** Nome: LUCIANO SANTA BRÍGIDA DAS NEVES Matrícula: 147460 Telefone: (91) 98475-4994 E-mail: luciano.neves@tjpa.jus.br

Equipe de gestão e fiscalização da contratação		
Gestor do Contrato Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 Telefone: (91) 98296-1132	**Fiscal Demandante** Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 Telefone: (91) 98296-1132	**Fiscal Técnico** Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO Matrícula: 117111 Telefone: (91)98363-2551

TJPADES202283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br
Fiscal Técnico Nome: MAURICIO TORRES DE MATOS Matrícula: 206814 Telefone: (91) 99144-8389 E-mail: mauricio.matos@tjpa.jus.br		

De acordo com despacho da Secretaria de Administração, em virtude da conveniência e oportunidade, considera-se que na contratação solicitada não se faz necessária a indicação de fiscal administrativo para compor a Equipe de Gestão e Fiscalização.

3.2. Da dinâmica de execução do contrato

3.2.1. Etapas

3.2.1.1. Inicia-se com habilitação de usuário do TJPA na plataforma de abertura de chamados de suporte da CONTRATADA.

3.2.1.2. A CONTRATADA receberá do CONTRATANTE os perfis de acesso e informações necessárias a integração da plataforma de ChatBot ao ambiente do GLPI do TJPA e do Microsoft Teams

3.2.1.3. A CONTRATADA receberá as informações para configuração de WhatsApp para configuração e integração com a plataforma de ChatBot.

3.2.1.4. A CONTRATADA efetuara a implantação do ChatBot com o desenho dos fluxos abaixo:

3.2.1.4.1. Abertura de Chamados no GLPI;

3.2.1.4.2. Consulta de Chamados no GLPI;

3.2.1.4.3. Registro de Informações no GLPI;

3.2.1.4.4. Cadastro de Usuário Externo no GLPI;

3.2.1.4.5. Consulta de Base de Conhecimento/FAQ no GLPI;

3.2.1.4.6. Consulta de Audiência com Data e Local em API do TJPA; e

3.2.1.4.7. Consulta de Informações sobre Contatos e Balcão Virtual a partir de webscrapping ou acesso à base de dados na página de Contatos Balcão Virtual.

3.2.1.5. A CONTRATADA efetuará como parte da implantação o treinamento para Gestão, Curadoria e Operação do ChatBot para o CONTRATANTE;

3.2.1.6. A CONTRATADA efetuará durante a implantação do ChatBot, quaisquer adaptações visuais que sejam necessárias à sua ativação no portal mediante aprovação da CONTRATANTE;

3.2.1.7. A CONTRATADA fará uma Análise do ambiente GLPI do TJPA;

3.2.1.8. Apresentará proposta de melhoria do ambiente, caso necessário;

3.2.1.9. Envio de relatório mensal com os dados dos chamados de suporte, solicitações de unidades de serviço técnico e suas aferições e utilização de horas de serviços e mensagens de WhatsApp de atendimentos, de acordo com o SLA´s acordados neste TR;

3.2.1.10. Envio de nota fiscal com o valor de acordo com o que foi solicitado pela contratante no mês;

3.2.1.11. Conferência e atesto de Nota fiscal pelo fiscal técnico;

3.2.1.12. Envio de nota fiscal para liquidação e pagamento;

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

3.2.2. Prazos

3.2.2.1. Prazo de Execução e Cronograma

Item	Descrição	Prazo após a assinatura do contrato.
3.2.1.1	A habilitação de usuário do TJPA na plataforma de abertura de chamados de suporte da CONTRATADA	5 dias úteis.
3.2.1.2	A CONTRATADA receberá do CONTRATANTE os perfis de acesso e informações necessárias a integração da plataforma de ChatBot e ao ambiente do GLPI do TJPA e do Microsoft Teams	5 dias úteis.
3.2.1.3	A CONTRATADA receberá as informações para configuração de WhatsApp para configuração e integração com a plataforma de ChatBot	5 dias úteis.
3.2.1.4	A CONTRATADA efetuara a implantação do ChatBot com o desenho dos fluxos no Prazo de 20 dias úteis após a assinatura do contrato conforme abaixo: Abertura de Chamados no GLPI. Consulta de Chamados no GLPI. Registro de Informações no GLPI. Cadastro de Usuário Externo no GLPI. Consulta de Base de Conhecimento/FAQ no GLPI. Consulta de Audiência com Data e Local em API do TJPA. Consulta de Informações sobre Contatos e Balcão Virtual a partir de webscrapping ou acesso à base de dados na página de Contatos Balcão Virtual.	20 dias úteis.
3.2.1.5	A CONTRATADA efetuará como parte da implantação o treinamento para Gestão, Curadoria e Operação	20 dias úteis.

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

	do ChatBot para o CONTRATANTE	
3.2.1.6	A CONTRATADA efetuará durante a implantação do ChatBot, quaisquer adaptações visuais que sejam necessárias à sua ativação no portal mediante aprovação da CONTRATANTE	20 dias úteis.
3.2.1.7	A CONTRATADA fará uma Análise do ambiente GLPI do TJPA	20 dias úteis.
3.2.1.8	Apresentará proposta de melhoria do ambiente, caso necessário	25 dias úteis.
Demais itens		Recorrência Mensal ou de acordo com o estabelecido em Ordem de Serviço

3.2.2.2. Prazo de vigência do contrato

A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses e poderá ser renovado por igual período, conforme o Artigo nº 57 da Lei 8.666/93.

3.3. Dos instrumentos formais de solicitação

As comunicações formais imprescindivelmente ocorrerão por intermédio de e-mails, abertura de chamados na plataforma web da CONTRATADA, sem prejuízo da utilização de recursos telefônicos quando da prestação do serviço de suporte ou quando couber a agilização do contato para a consecução de atividade específica, ficando estas discricionariamente a cargo da CONTRATANTE.

3.4. Garantia e Nível de Serviço

3.4.1. Garantia do produto/serviço

A CONTRATADA irá garantir a sua manutenção no período de 24 (vinte e quatro) meses, implantar e sustentar o ChatBot juntamente com a integração do WhatsApp, bem cumprir com os atendimentos aos chamados de suporte abertos em sua plataforma web e atender com unidades de serviço técnico durante toda a vigência do contrato.

3.4.2. Garantia contratual

O CONTRATADO deverá apresentar garantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global deste contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura do contrato, em uma das seguintes modalidades:

- Caução em dinheiro;
- Seguro garantia; ou
- Fiança bancária.

A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá contemplar a total vigência contratual e assegurará o pagamento de:

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

- Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- Prejuízos causados ao CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

As modalidades seguro-garantia e fiança-bancária somente serão aceitas se contemplarem todos os eventos indicados nas alíneas do parágrafo anterior.

Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

A garantia será recalculada, nas mesmas condições e proporções sempre que ocorrer modificação no valor deste contrato.

No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, o CONTRATADO terá o mesmo prazo estabelecido no parágrafo primeiro, a contar da ocorrência do fato, para renová-la ou complementá-la.

A garantia será liberada após a execução plena deste contrato, em prazo não superior a 20 (vinte) dias úteis, contados da solicitação formalizada pela CONTRATADA, desde que não haja qualquer pendência por parte da mesma.

A Coordenadoria de Convênios e Contratos procederá à primeira notificação à CONTRATADA para o cumprimento da garantia, quando do envio das vias contratuais e eventuais aditivos para assinatura.

Caberá ao fiscal do contrato, em conjunto com a Secretaria de Planejamento, Coordenação e Finanças, nos limites de suas competências, o acompanhamento do cumprimento da prestação da garantia referente ao contrato e eventuais aditivos, procedendo ao necessário para o seu recebimento.

3.4.3. Do Acordo de Nível de Serviço

- **Tabela de Prazos**

Tipo de Serviço	Prazo de 1º Atendimento	Prazo de Resolução
Suporte Incidente	1 hora	24 horas
Suporte Requisição	2 horas	48 horas
Solicitação de Serviços	24 horas	Acordo entre as partes

Indicador de Funcionamento do ChatBot	Métrica	Valor
Disponibilidade do Serviço	Percentual	98%
Tempo de Resposta (Sem api/com base própria)	Segundos	10s
Tempo de Resposta (Com api/com base externa)	Segundos	20s
Taxa de Resolução	Percentual	80%

- **Tabela de Indicadores**

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

Indicador	Descrição	Fórmula	Valor Mínimo
01	Índice de Suporte de Incidentes atendidos no prazo	(Quantidade de Incidentes atendidos no prazo / Quantidade total de Incidentes) * 100	98,0%
02	Índice de Suporte de Requisições atendidos no prazo	(Quantidade de Requisições atendidas no prazo / Quantidade total de Requisições) * 100	98,0%
03	Índice de Solicitações de Serviços atendidos no prazo	(Quantidade de Solicitações atendidas no prazo / Quantidade total de Solicitações) * 100	98,0%
04	Índice de Disponibilidade do Serviço do ChatBot	(Quantidade de Tempo Disponível / Quantidade de Tempo Total) * 100	98,0%
05	Índice de Tempo de Resposta no Prazo	(Quantidade de Atendimento no Prazo / Quantidade total de Atendimento) * 100	98,0%
06	Indice de Resolutividade	(Quantidade de Atendimento Concluídos pelo Bot / Quantidade Total de Atendimentos) * 100	80%*

*No caso do Indicador 06, o Valor se trata de Meta a ser atingida. O não atingimento no mês não deverá ser objeto de glosa.

- **Tabela de Glosas**

A partir do 31º dia de execução do contrato para Suporte de Incidentes, os descontos serão aplicados cumulativamente, até o limite da tabela, em caso de não atingimento dos indicadores relacionados nesse TR, enquanto que para demais indicadores os descontos serão aplicados a partir do 91º dia, conforme definido a seguir:

Indicador 01, 02, 03, 04 e 05.: Pela inadimplência do prazo, a CONTRATADA sujeitar-se-á à glosa a ser calculada sobre o valor mensal da fatura, correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice	Glosa	Índice	Glosa	Índice	Glosa
≥98%	0,00%	89%	4,50%	79%	9,50%
97%	0,50%	88%	5,00%	78%	10,00%
96%	1,00%	87%	5,50%	77%	10,50%
95%	1,50%	86%	6,00%	76%	11,00%
94%	2,00%	85%	6,50%	75%	11,50%
93%	2,50%	84%	7,00%	74%	12,00%
92%	3,00%	83%	7,50%	73%	12,50%
91%	3,50%	82%	8,00%	72%	13,00%
90%	4,00%	81%	8,50%	71%	13,50%

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

80%	9,00%	70%	14,00%
		<70%	20,00%

3.5. Da forma de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação do(s) serviço(s):

a. Mensagem eletrônica (e-mail) como ferramenta preferencial de comunicação.

b. Chamados técnicos, no site da CONTRATADA, como ferramenta de solicitação e acompanhamento. Caso o sistema da central de atendimento não exista ou esteja inoperante, a prestação poderá ocorrer por e-mail ou telefone (0800 ou de custo local), desde que seja possível aferir as condições estabelecidas nos níveis de serviços exigidos no que se refere especialmente aos dados de abertura e de fechamento dos chamados técnicos;

c. Os contatos institucionais são:

Nome	Email	Telefone
Paulo Emílio Paes Barreto	paulo.paes@tjpa.jus.br	(91) 983632551
Daniel Fontes Pereira	Daniel.fontes@tjpa.jus.br	(91) 981261132
Mauricio Torres De Matos	mauricio.matos@tjpa.jus.br	(91) 991448389

3.6. Do recebimento

O Recebimento Provisório e Definitivo dos serviços se dará conforme a seguinte ordem de eventos:

3.6.1. Do recebimento provisório

Para efeito de Recebimento Provisório, ao final de cada período mensal, os fiscais do contrato irão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

A CONTRATADA deverá enviar relatório de Acompanhamento e Controle até o 5° dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, respeitando as definições constante neste instrumento e no Contrato.

3.6.2. Do recebimento definitivo

O RECEBIMENTO DEFINITIVO dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados do Recebimento Provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

O RECEBIMENTO PROVISÓRIO ou DEFINITIVO do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

3.7. Da forma de pagamento

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

3.7.1. O pagamento será efetuado de acordo com a nota fiscal do fornecimento, com prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados da data do atesto da nota fiscal, após verificada a conformidade da execução e documentação respectiva, através de crédito em conta corrente mediante a apresentação de fatura emitida pela EMPRESA em correspondência ao objeto executado.

3.7.2. A nota fiscal ou fatura deverá vir acompanhada obrigatoriamente dos comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, demonstrada através de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e ao site da Justiça do Trabalho competente ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº. 8.666/1993.

3.7.3. No ato do pagamento será verificado se a contratada possui pendências quanto às Fazendas Federal, Estadual e Municipal, incluída a regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a regularidade perante a Justiça do Trabalho (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas).

3.7.4. Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões, a CONTRATADA terá o seu pagamento suspenso e estará sujeita à aplicação das penalidades estabelecidas em Lei, bem como, a rescisão contratual.

3.7.5. Poderá o TJPA descontar o valor correspondente aos danos a que a EMPRESA der causa das faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

3.7.6. O TJPA poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes às multas ou a indenizações devidas pela EMPRESA, nos termos deste contrato.

3.7.7. Nenhum pagamento isentará a EMPRESA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva do serviço.

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

3.7.8. O pagamento se dará da seguinte forma:

ITEM	Serviço	Frequência de Pagamento
1	Implantação de ChatBot	Pagamento Único
2	Gestão, Curadoria, Operação e Suporte do Serviço	Pagamento Mensal
3	Custeio de Plataforma WhatsApp – Por conversa	Pagamento proporcional à utilização
4	Custeio de Plataforma WhatsApp – Por mensagem	Pagamento proporcional à utilização
5	Unidade de Serviço Técnico	Pagamento proporcional a utilização
6	Suporte ao Servidor de Aplicação e ao Banco de Dados do GLPI	Pagamento Mensal

3.7.9. Os valores para essa contratação foram previstos no Plano Orçamentário do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, referente à Secretaria de Informática, vigente para o exercício de 2024 e no Plano de Contratações de Soluções de TIC para 2024. Os valores foram provisionados nas Notas de Reservas 2024/186, 2024/196 e 2024/205, as quais estão rateadas em 65% no 1G, 9% no 2G e 26% no Apoio Indireto.

3.7.10. No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a EMPRESA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo TJPA, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga; e

I = índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \qquad I = \frac{(6/100)}{365} \qquad I = 0{,}0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

3.8. Da transferência de conhecimento

Será feita através de material utilizado no treinamento, bem como documentações de consultorias, suportes prestados, serviços de desenvolvimento, customizações ou integrações, e registro de chamados disponibilizados através da plataforma web da CONTRATADA.

3.9. Dos direitos de propriedade intelectual e autoral

3.9.1. Todos os artefatos gerados durante o contrato serão de propriedade intelectual da CONTRATANTE, tais como:

- Manuais;
- Documentações de serviços prestados;
- Documentações de atendimentos de chamados;
- Fluxos e Scripts de Atendimentos
- Código fonte, quando houver;
- Banco de Dados
- E o que mais houver.

3.9.2. No encerramento do contrato, se não houver renovação ou se a CONTRATADA não for bem-sucedida após a realização de nova licitação, toda a documentação e bases de dados, incluindo

TJPADES202328388I

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

registros de atendimentos, árvores de decisão e mapeamento de intenções (como respostas a perguntas) devem ser entregues à CONTRATANTE. Excluem-se desta entrega os códigos-fonte específicos da solução. Todo o material fornecido deve estar em formato legível por máquina;

3.9.3. Toda documentação, inteligência e dados do negócio bem como das conversas estabelecidas deverá ser mantido como dado SIGILOSO e obedecer a critérios de segurança e criptografia. Deverão ser mantidos pela contratada pelo período de 180 dias após o encerramento do contrato, quando, deverão ser excluídos definitivamente de suas bases de dados;

3.9.4. A CONTRATADA não poderá em hipótese nenhuma, ceder, vender ou utilizar para vantagem própria as informações contidas nas interações;

3.9.5. A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador) conforme inciso VII do artigo 7º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) LEI Nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRATANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."

3.10. Da qualificação técnica dos profissionais

Os profissionais da CONTRATADA deverão ter a devida qualificação na ferramenta de ChatBot, ter conhecimento solido sobre as integrações como WhatsApp, Microsoft Teams e URA e na ferramenta GLPI para o exercício de tais funções que atendam totalmente o objeto desta contratação.

3.11. Das sanções

3.11.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto previsto no contrato, pela execução desse em desacordo com o estabelecido no contrato, ou pelo descumprimento de obrigações contratuais, inclusive acessórias, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa e contraditório, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

3.11.1.1. Pelo inadimplemento total do objeto, caracterizado por atraso superior a 30 (trinta) dias, a CONTRATADA está sujeita a multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total da contratação.

3.11.1.2. Pelo descumprimento parcial, a CONTRATADA está sujeita a multa de 1% (um por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento).

3.11.1.3. Pelo descumprimento dos prazos dos níveis de serviços, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento).

3.11.1.4. Pelo descumprimento do prazo estabelecido para prestação da garantia contratual, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 5% (quinze por cento).

3.11.1.5. Por deixar de cumprir obrigação acessória ou qualquer outra obrigação prevista no contrato e não relacionada nos itens anteriores, a CONTRATADA está sujeita à multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato.

3.11.1.6. Considera-se obrigação acessória toda a ação ou omissão exigível da CONTRATADA em decorrência da aplicação de dispositivo contratual, que não seja inerente ao objeto da contratação ou ao prazo de execução.

3.11.1.7. Pela prestação do serviço cujo indicadores 1, 2, 3, 4 e 5 atinjam valor inferior ao mínimo definido, a CONTRATADA está sujeita a multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal.

3.11.1.8. Pela prestação do serviço cujo indicadores 1, 2, 3, 4 e 5 atinjam valor menor que 95% por mais 2 meses consecutivos ou 4 meses intercalados, a CONTRATADA está sujeita a multa de 5% (cinco por cento) do Valor Mensal.

3.11.1.9. Todas as multas aqui previstas poderão aplicadas cumulativamente com as glosas previstas no item 3.4.3.

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

3.11.1.10. Persistindo o atraso ou inadimplência por mais de 30 (trinta) dias corridos, fica facultado à Administração reconhecer a ocorrência de hipótese de rescisão contratual prevista no art. 78, I, II ou III, da Lei n.º 8.666/1993, sujeitando-se a CONTRATADA às multas e penalidades previstas.

3.11.1.11. A CONTRATADA também se sujeita à rescisão contratual e consectários decorrentes, nos termos previstos neste dispositivo, quando o somatório das multas aplicadas por atraso ou inadimplementos ultrapassar o percentual de 20% (vinte por cento) do valor global estimado para o objeto contratado.

3.11.1.12. Na forma prevista no art. 87, § 2º, da Lei n.º 8.666/1993, além das sanções pecuniárias previstas neste contrato, a CONTRATADA estará sujeita à sanção de advertência, prevista no inciso I daquele dispositivo.

3.11.1.13. As multas ou outras penalidades aplicadas serão registradas no cadastro da CONTRATADA junto ao SICAF.

4. DOS REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

4.1. CHATBOT

4.1.1. É um sistema ou rotina informatizada implementada na modalidade PaaS (*Plataform as a Service* – Plataforma como Serviço), que deve realizar interações com os seguintes serviços:

4.1.1.1. WhatsApp por meio de sua API Oficial

4.1.1.2. Microsoft como o Sharepoint, Onedrive, Entra e Teams por meio de API REST/WebService desenhada para esse fim

4.1.1.3. Central de Serviços do TJPA (Solução de ITSM chamada GLPI) por meio de API REST/Consulta ao Banco de Dados

4.1.1.4. Integração com URA de Terceiros indicados ou da própria CONTRATANTE

4.1.1.5. Demais consultas de APIs REST, WebScrapping, Consultas a Bancos de Dados (MySQL, Oracle, Postgres e SQL Server) e WebServices elaborados ou indicados pelo TJPA assim com a interação com site e serviços indicados pelo TJPA

4.1.2. Consiste em chat on-line, recebendo as mensagens e apresentando opções para o usuário, de forma pré-programada ou automatizada, que realizará o tratamento das solicitações, disponibilização de informações relevantes, podendo consultar bases de dados mantidas pelo TJPA.

4.1.3. Permitir utilizadores indicados pelo TJPA como:

4.1.3.1. Operador/Atendente

4.1.3.1.1. Usuários capazes de receber o transbordo de atendimentos do ChatBot quando assim configurados.

4.1.3.1.2. O Operador/Atendente também poderá consultar interações anteriores desde que dentro do mesmo eixo.

4.1.3.1.3. Deve suportar no mínimo até 100 Operadores/Atendentes cadastrados, sendo até 40 Operadores/Atendentes simultâneos.

4.1.3.2. Supervisores

4.1.3.2.1. Usuários capazes de administrador o sistema que terão acesso a relatórios de atendimento e são responsáveis pela gestão dos grupos e avaliação dos níveis de atendimento, podendo realizar alocação de técnicos, configurações nos scripts e nas cadeias de atendimento, utilizado pelo ChatBot podendo: incluir ou alterar nível de atendimento, inserir links, vídeos e outras mídias como resposta às perguntas dos usuários.

4.1.3.2.2. Deve suportar no mínimo até 60 Supervisores cadastrados.

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

4.1.3.3. Público

4.1.3.3.1. Usuários que façam solicitações ao ChatBot.

4.1.3.3.2. Deve suportar até 400 usuários de forma simultânea.

4.1.4. Permitir o conjunto de grupos de atendimento em eixos conforme indicado pelo TJPA.

4.1.4.1. Eixo é um assunto principal a qual deve ser selecionado pelo Público

4.1.4.2. Deve ter como limite no mínimo 60 eixos.

4.1.5. Permitir o agrupamento de operadores/atendentes em grupos de atendimento conforme indicado pelo TJPA.

4.1.5.1. Grupo de Atendimento e o agrupamento de atendentes para uma determinada ramificação de eixo

4.1.5.2. Deve ter como limite no mínimo 80 grupos de atendimento, podendo um eixo ter mais de 1 grupo de atendimento a ele vinculado.

4.1.5.3. Um operador/atendente pode estar vinculado a mais de um grupo de atendimento.

4.1.6. Permitir ativar a realização de encaminhamento do atendimento (sessão) a um atendente humano, o qual utilizará plataforma web para o atendimento, configurado de acordo com o fluxo;

4.1.7. O ChatBot pode realizar perguntas e propor soluções além de interagir visando validar dados como a sua identificação.

4.1.8. Toda infraestrutura computacional deverá ser disponibilizada pela Contratada;

4.1.9. Deverá ser possível envio de mensagens via Microsoft Teams e WhatsApp de forma ativa para realização de campanhas e demais informes mediante autorização do usuário;

4.1.10. O ChatBot deverá ser capaz enviar links, previamente cadastrados, conforme a necessidade e script de atendimento;

4.1.11. Deverá permitir que todos os scripts de automação possam ser alterados em tempo real, sem indisponibilização do serviço, com transparência para o usuário e o atendente, entrando em vigor ao final de cada interação em curso;

4.1.12. Implementa capacidades de IA (inteligência Artificial) para NLP (Processamento de Linguagem Natural) e STT (Conversão de Voz para Texto);

4.1.13. Toda a Inteligência Artificial por ele utilizada, deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA, sem ônus adicional a CONTRATANTE;

4.1.14. O ChatBot deve transcrever áudios enviados pelo Público, de acordo com o fluxo ou script de atendimento.

4.1.15. O ChatBot deverá identificar palavras ou conjunto de palavras que serão previamente cadastradas (palavras-chave), digitadas pelos usuários, que correspondam a uma solicitação (Gostaria de falar com um atendente ou me transfira para um atendente, gostaria de falar com alguém);

4.1.16. Quando não houver no Script de atendimento a geração de um protocolo ou número de chamado por meio da integração, o ChatBot deverá informar um protocolo de 13 dígitos em formato AAMMDDEEXXXXX (AA ano, MM mês, DD dia, EE eixo, XXXXX número crescente de atendimento diário, quando for indicado pelo CONTRATANTE.

4.1.17. Os atendimentos devem permitir a seleção em árvore de atendimento por meio de cards, salvo se houver impedimento da plataforma.

4.1.18. Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento;

4.1.19. Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo Bot a um atendente humano com repasse de todas as interações, como forma de não duplicar os esforços e de trazer

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento inicial, em caso de solicitação não prevista na cadeia de atendimento ou quando selecionada a opção "Quero falar com um atendente";

4.1.20. Quanto as integrações do ChatBot via Webservices/API's REST são de responsabilidade da:

4.1.20.1. CONTRATANTE

4.1.20.1.1. Responsável por toda a documentação necessária para o acesso a informações via Webservices/API's REST relacionadas à integração do ChatBot.

4.1.20.1.2. Encarregada da construção, ajustes e manutenção dos scripts nos sistemas, permitindo a adequada comunicação e fornecimento dos dados a serem solicitados pelo ChatBot.

4.1.20.1.3. Garantirá a disponibilização e assistência de um especialista no sistema a ser consumido pelo ChatBot.

4.1.20.2. CONTRATADA

4.1.20.2.1. Responsável exclusivamente pela construção de rotinas API REST que serão usadas pelo ChatBot para requisitar dados.

4.1.20.2.2. Elaborará os fluxos e scripts de atendimentos que deverão ser aprovados pela CONTRATANTE antes de sua implementação.

4.1.20.2.3. Dessa forma, fica claramente estabelecido que a CONTRATANTE cuida das questões relativas aos sistemas que fornecerão os dados, enquanto a CONTRATADA foca na elaboração de fluxos e scripts de atendimento, sempre sob a aprovação da CONTRATANTE.

4.1.21. Deverá disparar mensagens automáticas via WhatsApp para números de telefones de usuários cadastrados, de forma automática, para divulgar informes, eventos e campanhas e outras informações também cadastradas, mediante programação prévia;

4.1.22. Realizar registro de informações do atendimento (duração, data, hora, dia, assunto ou departamento) realizado tanto pelo ChatBot (onde não foi necessária a iteração Humana) quando em situações onde o atendimento é encaminhado para um atendente humano;

4.1.23. Poderão ser criados até 60 (sessenta) BOTs (Robôs), sendo no máximo um por Eixo (sendo admitido a utilização de um robô para mais de um eixo a critério da CONTRATANTE);

4.1.24. Cada BOT deverá possuir árvore de atendimento com abordagem de até 30 assuntos principais e até 24 subníveis de decisão para cada assunto, podendo realizadas até 500 respostas possíveis;

4.1.25. Deverá ser responsável por responder perguntas e realizar interações com usuários sem a interferência humana, buscando esclarecer dúvidas dentro do eixo, conforme script de atendimento definido previamente, podendo haver transbordo para atendimento humano, caso o usuário assim solicite ou caso o BOT não consiga responder corretamente a um questionamento.

4.1.26. DA GESTÃO DO CHATBOT

4.1.26.1. A solução deverá possuir área de administração, disponível na Web, com domínio e hospedagem de responsabilidade da CONTRATADA, com acesso via usuário e senha;

4.1.26.2. Idioma em português- Brasil;

4.1.26.3. Deverá permitir a criação de fluxos de atendimento e scripts de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões, perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários, de forma simples, sem necessidade de codificação em linguagem de programação; assim como deve permitir o tratamento elaborado através de Javascript;

4.1.26.4. Todos os fluxos de atendimento, Chatbot, URA etc. deverão ser criados a partir de web browser, não sendo admitido o recurso de edição exclusiva por módulos instalados em estações de trabalho;

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

4.1.26.5. A elaboração de fluxos para todos os canais deve utilizar-se de ferramenta Low-Code gráfica no modo drag-and-drop;

4.1.26.6. Deverá permitir a exportação e a importação para criação de fluxos de atendimento e scripts de atendimento nos formatos XML, JSON e XPDL;

4.1.26.7. A solução deverá apresentar relatório de palavras ou perguntas não conhecidas respondidas pelo Assistente, ranqueadas conforme a quantidade de ocorrências, visando possibilitar a associação a uma resposta (treinamento do Robô) de forma simples;

4.1.26.8. A solução deverá permitir o aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos consumidores, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência (atualização de assuntos, respostas links dentre outros);

4.1.26.9. Deverá permitir a criação de usuários para operação do sistema, criação de grupos de atendimento para os quais serão encaminhados os atendimentos (transbordo humano), que tratarão de assuntos específicos e atendentes, que estabelecerão conversas via chat com os assistidos, bem como que tais atendentes poderão ser relacionados a um ou mais grupos;

4.1.26.10. Permitir a definição de intervalo de atendimento, bem como da informação de feriados customizados por eixos e grupos de atendimento para apresentar mensagem para informar ao usuário, da impossibilidade de atendimento humano em caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados, recesso);

4.1.26.11. Possuir pesquisa de satisfação, e relatório referente à avaliação dos atendimentos realizados pelo ChatBot;

4.1.26.12. Possuir relatório de duração de atendimentos, de atendimentos por operador, de atendimento por grupo de atendimento, identificando os atendimentos resolvidos pelo ChatBot ou pelo operador, atendimentos perdidos (caso o atendimento não ocorra dentro de um determinado prazo);

4.1.26.13. Acompanhamento por parte do Operador/Atendente de suas atividades como quantidade de atendimentos, tempo de pausa;

4.1.26.14. Relatórios analíticos e sintéticos dos atendimentos e da atividade dos Operador/Atendente;

4.1.26.15. Deverá ter módulo de análise de qualidade;

4.1.27. GESTÃO DOS ATENDIMENTOS

4.1.27.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar no ambiente de administração a gestão dos atendimentos para onde deverão ser encaminhadas as requisições/sessões de atendimento realizadas via Microsoft Teams/WhatsApp/Site que foram encaminhadas para atendentes (transbordo).

4.1.27.2. O cálculo de interações, para fins de contabilização dos atendimentos, deverá ser realizado a partir de um atendimento (sessão). Entende-se por sessão, o diálogo completo com Público (via chat Teams, chat WhtasApp e chat Site Institucional), válido pelo período de 24 horas de inatividade, sendo retomado após interação nesse período , independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas;

4.1.27.3. A solução deverá possuir ambiente de operação, onde os atendentes, que estarão associados a um ou mais grupos de atendimento, possam realizar os atendimentos às solicitações não solucionadas pelo ChatBot ou que, a pedido do usuário foram encaminhadas ao atendente humano;

4.1.27.4. O atendente só deverá poder classificar e subclassificar um atendimento em hierarquia única;

4.1.27.5. As interações usuário/atendente, deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudios.

4.1.27.6. A plataforma deverá exibir os atendentes on-line e off-line;

4.1.27.7. O sistema deverá recuperar e listar os atendimentos que não foram atendidos pelo BOT, e que foram encaminhados para atendimento humano (transbordo);

TJPADES202328388 1

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

4.1.27.8. Todos os atendimentos poderão ser consultados, reabertos, encaminhados e complementados;

4.1.27.9. O atendente, ao final do atendimento, poderá mudar o status do atendimento para solucionado, neste momento o sistema deverá apresentar uma pesquisa de satisfação ao usuário, que deverá ser armazenada e apresentada em relatório específico;

4.1.27.10. O tempo de vida dos atendimentos poderá ser ajustado conforme a necessidade ou tratado recursivamente em mídias separadas;

4.1.27.11. Atendimentos não atendidos em um determinado período, deverão ser encerrados com o status de não atendidos;

4.1.27.12. O operador poderá mudar o status do atendimento para pendente e retomá-lo posteriormente, dentro do prazo de sessão de atendimento;

4.1.27.13. O operador, poderá transferir o atendimento a um outro grupo de atendimento ou atendente;

4.1.27.14. O operador deverá selecionar o atendimento na ordem cronológica (mais antigo da fila solicitada) a ser atendido para iniciar a conversa;

4.1.27.15. O operador, assim que conectado na plataforma, deverá visualizar os chamados pendentes, por departamento e por ordem cronológica de abertura;

4.1.27.16. O operador deverá atender simultaneamente vários canais por uma única plataforma dentro do seu acesso web sem necessidade de outra ferramenta.

4.1.27.17. Deverá prover a capacidade de gestão de clientes internos em modo próprio local e também em modo integrado a bases de clientes externos residentes com acesso a Banco de Dados, por meio de API e Webservice;

4.1.27.18. Possibilitar campanhas e disparo através de mailing;

4.1.27.19. Possibilitar o uso de autenticações para acesso dos Operadores LDAP/ Oauth2/ SAML /Microsoft Entra incluindo SSO e duplo fator de autenticação.

4.1.27.20. A solução deverá possuir licenciamento para no mínimo 160 (cento e sessenta) atendentes/supervisores.

4.1.27.21. A Contratada deverá manter backup atualizado da base de dados, bem como os backups dos últimos 30 (trinta) dias;

4.1.28. DA IMPLANTAÇÃO

4.1.28.1. Inicia-se com habilitação de usuário do TJPA na plataforma de abertura de chamados de suporte da CONTRATADA.

4.1.28.2. A CONTRATADA receberá do CONTRATANTE os perfis de acesso e informações necessárias a integração da plataforma de ChatBot ao ambiente do GLPI do TJPA e do Microsoft Teams

4.1.28.3. A CONTRATADA receberá as informações para configuração de WhatsApp e integração com o ChatBot.

4.1.28.4. A CONTRATADA efetuará a implantação do ChatBot com os eixos e fluxos pré-definidos a seguir:

4.1.28.4.1. Eixo Atendimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação:

4.1.28.4.1.1. Abertura de Chamados no GLPI;

4.1.28.4.1.2. Consulta de Chamados no GLPI;

4.1.28.4.1.3. Registro de Informações no GLPI;

4.1.28.4.1.4. Cadastro de Usuário Externo no GLPI;

4.1.28.4.1.5. Consulta de Base de Conhecimento/FAQ no GLPI;

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

4.1.28.4.2. Eixo: Informações Processuais:

4.1.28.4.2.1. Consulta de Audiência com Data e Local; e

4.1.28.4.3. Eixo: Atendimento das Unidades Judiciarias

4.1.28.4.3.1. Consulta de Informações sobre Contatos e Balcão Virtual a partir de webscrapping ou acesso à base de dados na página de Contatos e Balcão Virtual.

4.1.28.4.4. Treinamento com material fornecido pela Contratada, podendo ser presencial, nas dependências da Contratada ou via Videoconferência, para turma de 15 alunos;

4.1.28.4.4.1. Em caso de Treinamento por Videoconferência, deverá disponibilizar a gravação do Treinamento.

4.1.28.4.5. Deverá contemplar a operação do gestor da ferramenta, acesso a relatórios de atendimento, a administração dos usuários, grupos de atendimento e plataforma de atendimento (transbordo humano);

4.1.28.4.6. Contemplar a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do ChatBot;

4.1.28.4.7. Contemplar a implantação, importação e exportação de fluxo ou script de atendimento, disponibilização de weblinks, imagens e respostas pré-definidas;

4.1.28.5. Customizações de natureza estética solicitadas até 60 dias corridos do início da vigência.

4.2. DA GESTÃO, CURADORIA, OPERAÇÃO E SUPORTE DO SERVIÇO DE CHATBOT

4.2.1. Contemplar a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do ChatBot;

4.2.2. Contemplar a implantação, importação e exportação de fluxo ou script de atendimento, disponibilização de weblinks, imagens e respostas pré-definidas;

4.2.3. Contemplar a resolução de problemas no ambiente e integrações

4.2.4. Implementar novas integrações sempre que requeridas pelo Contratante

4.2.5. A Curadoria deve contemplar:

4.2.5.1. Análise e Definição de Objetivos;

4.2.5.2. Coleta de Dados;

4.2.5.3. Revisão de Conteúdo;

4.2.5.4. Análise de Interações;

4.2.5.5. Otimização de Fluxo de Conversação;

4.2.5.6. Testes;

4.2.5.7. Treinamento e Aprendizado de Máquina;

4.2.5.8. Feedback e Iteração;

4.2.5.9. Documentação e Relatórios; e

4.2.5.10. Monitoramento Contínuo.

4.2.6. Implementar a evolução da ferramenta, que deverá ser realizada com o acompanhamento da CONTRATANTE, através de reunião quinzenal, ou excepcionalmente, mediante agendamento prévio, onde deverão ser propostas ações, programações e implementações, relatório de perguntas não respondidas pelo BOT, dentre outras ações, visando melhorar a eficiência do BOT, conforme

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

necessidade da CONTRATANTE e diretrizes a serem apresentadas pela mesma, transferir o conhecimento e esclarecer dúvidas em relação a operação da plataforma.

4.2.7. Customizações de Selos e Brasões sem ônus para CONTRATANTE no WebChat.

4.3. API WHATSAPP BUSINESS

4.3.1. A CONTRATADA deverá:

4.3.1.1. Ser parceiro oficial da META/WhatsApp Business (Business Service Provider), a comprovação deverá ser via carta ou contrato; ou

4.3.1.2. Utilizar-se de serviço de Broker do WhatsApp Business, a comprovação deverá ser via carta ou contrato.

4.3.2. Durante a duração do contrato deverá prover conta oficial do WhatsApp Business, em número proprietário da CONTRATANTE, de forma a realizar a gestão e interação com a API oficial do aplicativo, visando a disponibilização do ChatBot, de forma segura, obedecendo as normas de serviço da META;

4.3.3. Deverá ser responsável pelo Setup da ferramenta e de qualquer interação junto à META, visando a implantação e integração do ChatBot via WhatsApp;

4.3.4. Deverá suportar até no mínimo 400 sessões ativas simultâneas

4.3.5. Deverá ser possível envio de mensagens de forma ativa, incluindo anexos para realização de campanhas, notificações de processos e demais informes mediante:

4.3.5.1. Autorização do Usuário;

4.3.5.2. Processos do Juízo 100% Digital;

4.3.5.3. Outras que a CONTRANTANTE vier a definir.

4.3.6. Mensagens Ativas enviadas para vários destinatários serão contabilizadas conforme o padrão da META.

4.3.6.1. Deve permitir a importação de lista de destinatários em formato CSV para envio de mensagem por WhatsApp.

4.4. UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO

4.4.1. As unidades de serviço técnico devem ser utilizadas para:

4.4.1.1. Atendimentos fora do horário comercial.

4.4.1.1.1. O citado pagamento é na razão de 1 hora para 1 unidade de serviço técnico com aplicação da tabela de ajustes de UST (conforme Tabelas 13 e 14) presentes neste Termo de Referência;

4.4.1.2. Customizações no GLPI e seus plugins, exceto para implantação inicial do ChatBot ou por necessidade de atualização de versão.

4.4.1.3. Desenvolvimento de Plugins para o GLPI.

4.4.1.4. Customizações no ChatBot após 60 dias da implantação inicial.

4.4.1.5. Utilização de Serviços de Nuvem e *Hosting* (Hospedagem) para o Sistema GLPI e seu Banco de Dados.

4.4.1.5.1. Eventuais custos recorrentes de Serviço de Nuvem e *Hosting* (Hospedagem) poderão ser pagos mensalmente com horas de serviço técnico ou pela CONTRATANTE em outro contrato da mesma.

4.4.1.6. Implementações de Novos Canais, aplicações, integrações e fluxos;

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

4.4.1.6.1. Quaisquer custos associados sustentação de novos canais, se aplicável, podem ser cobertos mensalmente através de horas de serviço técnico ou sob responsabilidade da CONTRATANTE em um contrato correlato.

4.4.1.7. A sua utilização pressupõe projeto, onde deve ser estabelecido no mínimo escopo, cronograma, exceto para atendimento fora do horário comercial.

4.4.1.8. Entregas oriundas de horas de serviço possuem garantia de 90 dias.

4.4.1.9. Da adoção da métrica UST (Unidade de Serviço Técnico)

4.4.1.9.1. A contratação de serviços utilizando a métrica de UST difere da contratação de mão de obra e possibilita a indexação do valor dos serviços em termos de alocação de esforço profissional, de competências e experiências variadas, conforme a complexidade das atividades. A estimativa deve partir de um levantamento de esforços prévio à contratação e, precedido de um maior detalhamento dos serviços quando da abertura das Ordens de Serviços.

4.4.1.9.2. No que concerne a mensuração de serviços de desenvolvimento de sistemas, observa-se que o entendimento do Tribunal de Contas da União no Acórdão 2362/2015/TCU (referente ao processo 002.116/2015-4), é de que não há obrigatoriedade de utilização da métrica de contagem por pontos de função, fato consolidado na Súmula-TCU 269. No relatório em comento são citados casos com mensurações por UST e USTIBB, sendo a USTIBB uma derivação da UST, aplicada pelo Banco do Brasil, citada como Boa Prática de mensuração e, sem contrariedade à jurisprudência daquele Órgão. O relatório ultima que "(...) Tais fatos permitem concluir que a obrigação é de que sejam usados critérios objetivos e baseados em resultados, não exclusivamente a Análise de Pontos de Função".

4.4.1.9.3. A metodologia a ser empregada atende aos requisitos recomendados pelo TCU pois nela encontram-se definidas em Catálogo de Serviços a definição de todas as atividades que poderão ser demandadas ao longo da contratação, bem como:

4.4.1.9.3.1. A descrição das atividades e sua complexidade, indicando o tempo exigira sua execução e a qualificação técnica do profissional responsável por sua execução;

4.4.1.9.3.2. Os resultados esperados e os entregáveis de cada etapa do ciclo de desenvolvimento;

4.4.1.9.3.3. Os padrões de qualidade exigidos em cada etapa do ciclo de desenvolvimento; e

4.4.1.9.3.4. A descrição dos procedimentos necessários para execução das atividades.

4.4.1.9.4. Do Catálogo de Serviços

4.4.1.9.4.1. De acordo com a elevação do nível de complexidade da atividade especificada, é necessário o aumento da especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda e o consequente ajuste multiplicador da UST.

4.4.1.9.4.2. Os fatores de multiplicação para a UST básica, que tem a duração de 60 minutos, são:

COMPLEXIDADE DA ATIVIDADE	FATOR DE MULTIPLICAÇÃO
Baixa	1.0
Padrão	1.5
Alta	2.0
Especializada	3.0

Tabela 13

Fator de Multiplicação por Serviço Realizado:

SERVIÇO	COMPLEXIDADE

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

Gerenciamento de projeto	Alta
Reuniões, palestras, contatos e demonstrações, com o objetivo de evangelização	Alta
Identificação e categorização do problema de negócio	Especializada
Exploração preliminar de dados (ordem de grandeza e disponibilidade de dados)	Especializada
Definição do problema, seus requisitos técnicos e seus impactos	Especializada
Classificar os requisitos e determinar se há viabilidade de tratá-los	Alta
Modelagem de processos	Especializada
Otimização de processos	Baixa
Converter as questões em proposições de design	Alta
Customizações no GLPI e seus plugins	Baixa
Desenvolvimento de plugins para GLPI	Baixa
Implementação de canais, aplicações, integrações, fluxos de ChatBot e CRM	Baixa
Extrair dados estruturados de suas fontes	Padrão
Realizar a integração de dados de diversas fontes	Padrão
Determinar a privacidade e proteção de dados	Alta
Realizar operações de analytics e estatística aplicada	Especializada
Realizar operações de relatórios gráficos	Padrão
Estabelecer, documentar e seguir planos de qualidade	Baixa
Suporte a atividades de capacitação e comunicação, preparação de treinamentos	Alta
Efetuar treinamentos ou passagens de conhecimento de processos ou grupos de processos, com provimento de instalações e equipamentos	Especializada
Efetuar treinamentos ou passagens de conhecimento de processos ou grupos de processos, sem provimento de instalações e equipamentos	Padrão
Monitorar a gestão de mudanças	Baixa
Desenvolver formulários	Baixa
Desenvolver interfaces de integração	Padrão
Desenvolver para front-end	Padrão
Desenvolver para back-end	Padrão
Desenvolver para Dispositivos Moveis	Padrão
Atividades de monitoramento remoto	Baixa
Atividades de suporte técnico remoto e eventual local para a sustentação da solução	Padrão
Modelar processos de mineração de textos	Especializada
Modelar processos de mineração de voz e conversão em texto	Especializada
Modelar processos de chatbot inteligente	Alta
Modelar processos de aprendizado de máquina	Alta
Operação assistida	Alta
Atuar no provimento de infraestrutura (serv. Aplicações, bco dados, gerenc. APIs)	Padrão
Arquitetura de software	Especializada
Consultoria Técnica Administrativa	Padrão
Prestar manutenção e sustentação a produtos em produção	Padrão
Custeio de Hospedagem (Hosting) para o GLPI em Nuvem	Padrão

Tabela 14

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

4.4.1.9.4.2.1. A quantidade de USTs e a qualificação dos profissionais que atenderão a demanda serão descritas pela CONTRATADA, de acordo com a demanda do setor requisitante da CONTRATANTE.

4.4.1.9.4.2.2. Durante o período contratual os serviços e atividades constantes no Catálogo de Serviços poderão sofrer alterações quanto à inserção/exclusão de atividades, volume e quantidade desde que haja anuência das partes e desde que não ultrapassem o total de USTs contratadas.

4.4.1.9.4.2.3. Os serviços serão demandados por meio de Ordem de Serviços (OS), de acordo com o levantamento de USTs estimadas para consumo ao longo do contrato, não havendo, todavia, qualquer obrigatoriedade de seu consumo ou geração de demanda por parte da CONTRATANTE.

4.4.1.9.4.2.4. A CONTRATADA deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento dos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento e outras), licenças de uso do sistema de gestão de Ordens de Serviço, deslocamentos (diárias, passagens e outros).

4.4.1.9.4.2.5. Em se tratando dos serviços prestados de forma presencial na CONTRATANTE, a demanda mínima de atividades será de, no mínimo, 10 (dez) UST;

4.4.1.9.4.2.6. A solução deverá ser disponibilizada nas instalações e equipamentos da CONTRATANTE e monitorada e suportada remotamente e presencialmente pela CONTRATADA;

4.4.1.9.4.2.7. Cada chamado e solicitação deverá ser objeto de ordem de serviço, para melhor governança, dispensando-se o trâmite burocrático de avaliação e aprovação, para feito de celeridade, apenas nos casos de suporte;

4.4.1.9.4.2.8. A CONTRATADA deverá prover, manter e utilizar um aplicativo de gestão do ciclo de vida das Ordens de Serviço, com acesso permanente para os gestores da CONTRATANTE.

4.5. SUPORTE MENSAL DO AMBIENTE GLPI

4.5.1. Melhoria Contínua do Ambiente do TJPA;

4.5.1.1. Ajustes no GLPI (Caso Necessário);

4.5.1.1.1. Configuração do Organograma Institucional/Operacional ou Funcional

4.5.1.1.2. Configuração dos Perfis de Acessos x Usuários do AD/LDAP ou Local

4.5.1.1.3. Configuração dos Grupos x Usuários

4.5.1.1.4. Configuração do modelo de Abertura do chamado (E-Mail e/ou Portal)

4.5.1.1.5. Configuração das Regras de Negócio para atribuição dos Chamados:

4.5.1.1.5.1. Grupos X + (Analistas e Observadores)

4.5.1.1.6. Configuração dos SLAs x OLAs:

4.5.1.1.6.1. Calendário de Atendimento X Cliente ou Grupo Solucionador ou Serviço

4.5.1.1.6.2. Prazo de Atendimento

4.5.1.1.6.3. Prazo de Solução

4.5.1.1.6.4. Escalonamento X Notificação de Vencimento

4.5.1.1.7. Fluxo do Processo de Atendimento: (Abertura, Acompanhamento, Tarefa, Solução, Aprovação, Fechamento, Pesquisa de Satisfação)

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

4.5.1.1.8. Configuração do Prazo de Aprovação da Solução do Chamado

4.5.1.1.9. Configuração da Taxa de Pesquisa de Satisfação e Prazo de Validade

4.5.1.1.10. Configuração dos Alertas e Notificações via E-Mail ou Pop-Up: (Abertura, Acompanhamento, Tarefa, Solução, Aprovação, Fechamento, Pesquisa de Satisfação e etc.)

4.5.1.1.11. Modelagem do Catálogo de Serviços para: Gestão de Incidentes e Requisições.

4.5.2. Processos de Incidente X Requisição;

4.5.3. Processo de Problema;

4.5.4. Processos de Mudança;

4.5.5. Melhoria Contínua dos Processos ITIL x GLPI e de sua Governaça;

4.5.6. Suporte para ajustes em:

4.5.6.1. Organograma Funcional Entidade dos Departamentos/Clientes;

4.5.6.2. Categoria do Chamado;

4.5.6.3. Formulários;

4.5.6.4. Plug-ins instalados; Ex: PDF, News, Behaviors, DataInjection e FusionInventory;

4.5.6.5. Perfis de Acesso;

4.5.6.6. Grupos;

4.5.6.7. Consultas via código SQL;

4.5.6.8. SLA x OLA;

4.5.6.9. Regras de Negócio, (SLA/OLA, Grupo, Categoria e Entidade);

4.5.6.10. Envio Notificações;

4.5.6.11. Abertura de Chamado via E-Mail;

4.5.6.12. Layout dos Alertas via E-Mail em (HTML);

4.5.7. Processo de Gestão de Ativos +FusionInventory;

4.5.7.1. Inventário de Computador e Servidor;

4.5.7.2. Inventário de Impressora via SNMP;

4.5.7.3. Inventário de Rede (Switch e Roteador) via SNMP;

4.5.7.4. Descoberta de Rede;

4.5.8. Suporte Geral:

4.5.8.1. Instalação, Homologação e Atualização de Versões quando requerido pelo CONTRATANTE em quaisquer ambientes.

4.5.8.2. Instalação de novos Plug-ins, Homologação e Atualização de Versões quando requerido pelo CONTRATANTE em quaisquer ambientes;

4.5.8.3. Repasse de conhecimento do Ambiente atual;

4.5.8.4. Suporte via atendimento remoto em horário comercial, por acesso remoto, bem como e-mail e/ou telefone.

4.5.8.5. Migração de Ambiente para Serviço de Nuvem ou *Hosting* (Hospedagem), ainda que seja custeado diretamente pela CONTRANTE utilizando outro contrato.

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

5. PROPOSTA DE MODELOS A SEREM UTILIZADOS

5.1 MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Prezados Senhores,

Em atenção ao PREGÃO Nº _____/____, referente ao _____ (descrição do assunto/objeto), estamos apresentando nossa proposta comercial para fornecimento ao TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ, dos produtos e serviços listados abaixo.

Os preços unitários e o total por nós cotados para fornecimento são os relacionados abaixo:

Item	Descrição	Valor Unitário	Quantidade	Total
1	Implantação de ChatBot		1	
2	Gestão, Curadoria, Operação e Suporte do Serviço do ChatBot		24	
3	Custeio de Plataforma WhatsApp – Por conversa		400000	
4	Custeio de Plataforma WhatsApp – Por mensagem		200000	
5	Unidade de Serviço Técnico		20000	
6	Suporte ao Servidor de Aplicação e ao Banco de Dados do GLPI		24	
Total				

Prazo de validade da proposta_____ (não inferior a 60 dias), na hipótese de não ser indicado prazo de validade, será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias corridos.

Declaro que nos valores ora propostos e naqueles que porventura vierem a ser ofertados, estão incluídos todos os custos que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto desta proposta.

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Fone: Fax: E-mail:

Banco: Agência: Conta Corrente Nº:

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

Local/Data:

Nome do Representante Legal: CPF:

Belém, (dia) de (mês) de (ano).

(ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO)

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

ANEXO I

MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISITA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. _____/_____

DECLARAÇÃO

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], como representante devidamente constituído de [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE] (doravante denominado [Licitante]), para fins do disposto no item 7.2.8 do Edital do Pregão Eletrônico nº xxx/xxxx, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a) A Licitante afirma que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, estando, portanto, apta a elaborar proposta completa e compatível para a realização dos serviços sem a realização de vistoria previa.
b) Está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local e data
Assinatura do representante legal da CONTRATADA QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
CARIMBO

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

ANEXO II – Modelo de Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço é o documento oficial do **TJPA** para encaminhamento de demandas e deverá ser identificada por um número sequencial, o mês e o ano da solicitação, no formato OS-dd-mm-aaaa, devendo ser aberta uma OS para cada demanda de serviço.

ORDEM DE SERVIÇO	Nº XX- dd-mm-aaaa
CONTRATADA: (Nome da Empresa Contratada)	
1.IDENTIFICAÇÃO DA OS	
Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	

Data de abertura da OS: dd/mm/aaaa	**Data de término previsto da OS:** dd/mm/aaaa	
Conhecimentos técnicos adicionais necessários:		
Analista determinado pela Divisão de Implementação de Projetos _____	Telefone de contato (99) 9999-9999	E-mail 999999@tjpa.jus.br
Coordenador _____	Telefone de contato (99) 9999-9999	E-mail 999999@tjpa.gov.br

2.INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO

Descrição do serviço contratado:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Assinatura do Coordenador

_____

3. CANCELAMENTO DA OS

Motivo: xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxx

Assinatura do Coordenador

_____

Data/Hora do Cancelamento do Serviço
dd/mm/aaaa – hh:mm

TJPADES202328381

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

ORDEM DE SERVIÇO	Nº XX- dd-mm-aaaa

4.INFORMAÇÕES DA CONTRATADA: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxx

Nome e assinatura do responsável da CONTRATADA

_____

5.RECEBIMENTO DO SERVIÇO (Preenchimento pelo TJPA)

Analista(s) do Projeto

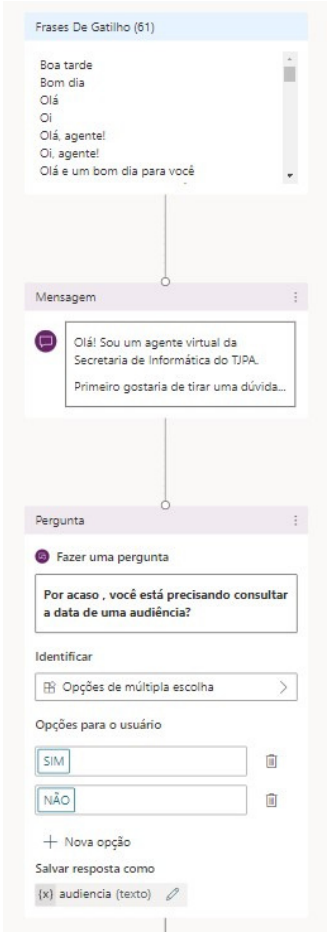
Data/Hora do Recebimento do Serviço
dd/mm/aaaa – hh:mm

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

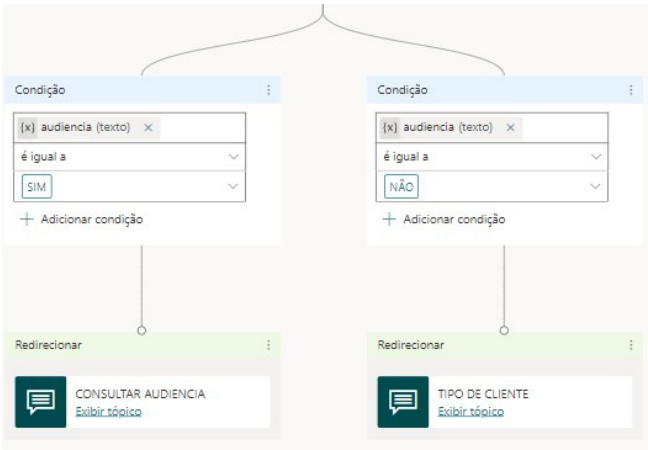
ANEXO 3 – FLUXOS PARA PROVA DE CONCEITO

INÍCIO DA CONVERSA

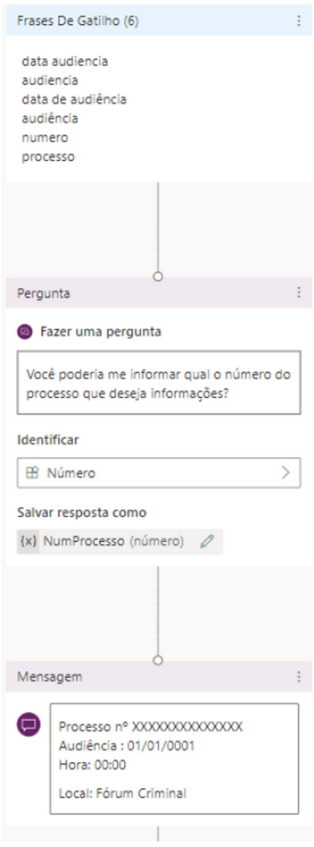


TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

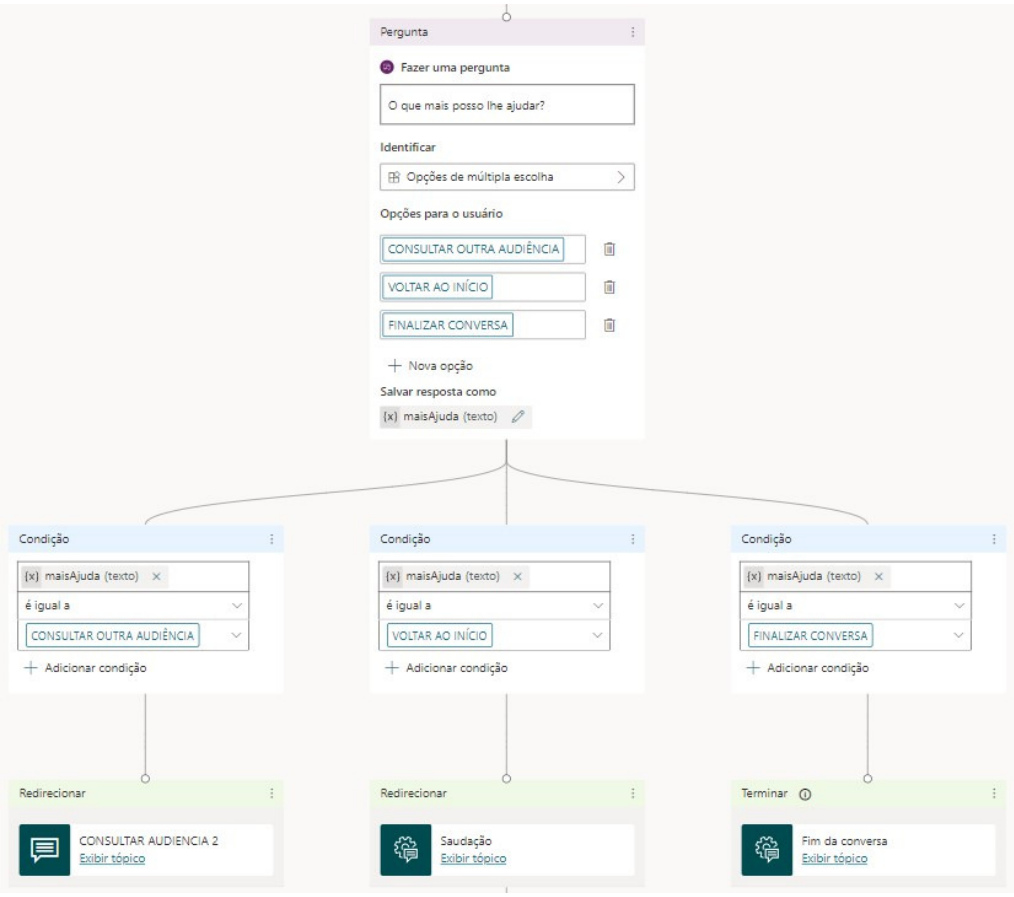


CONSULTAR AUDIÊNCIA



TJPADES2023283881

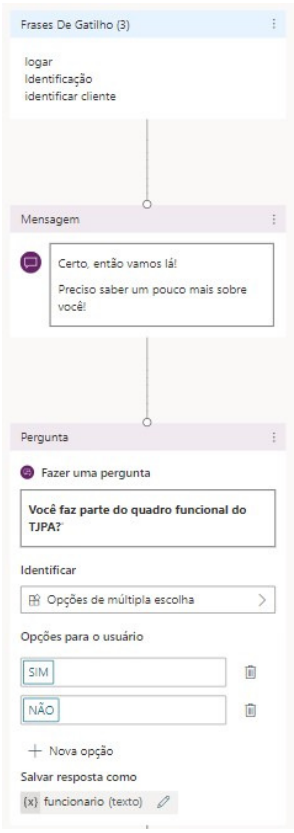
Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06



TJPADES2023283881

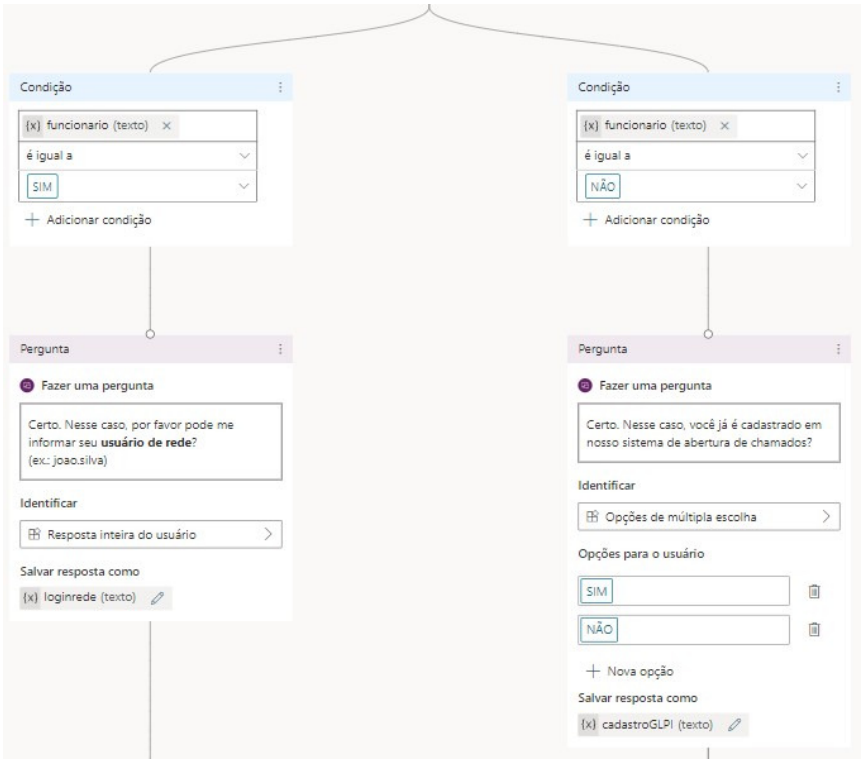
Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

TIPO DE CLIENTE



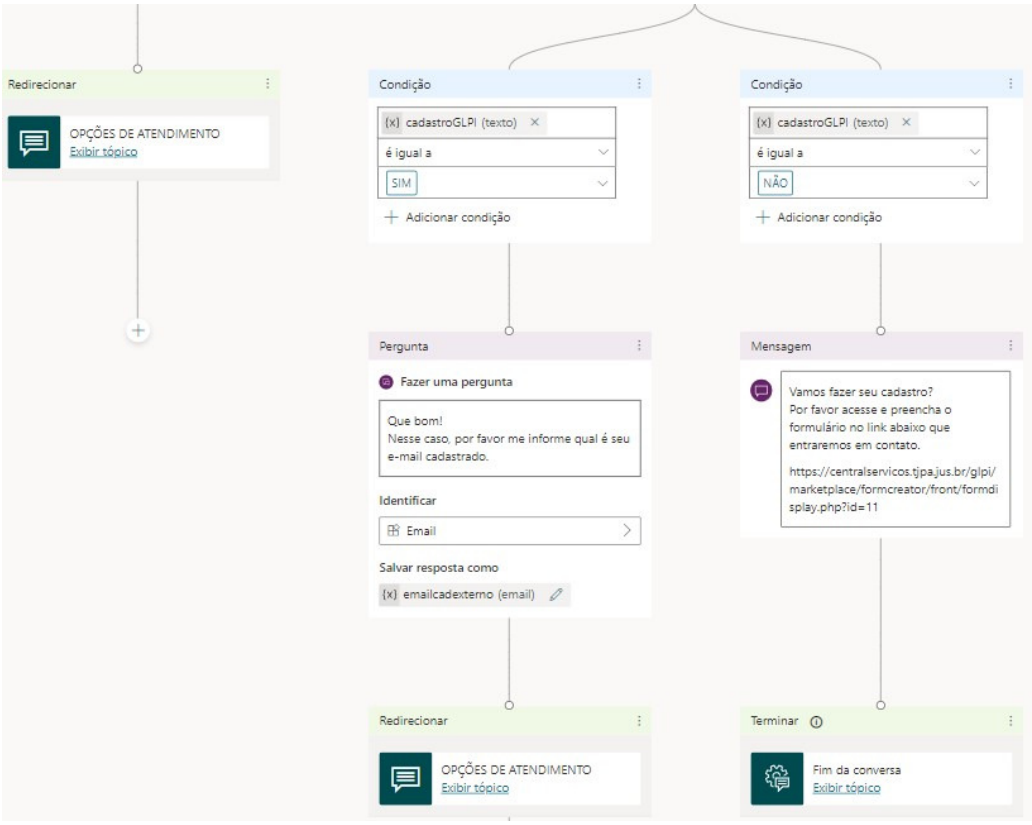
TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06



TJPADES2023283881

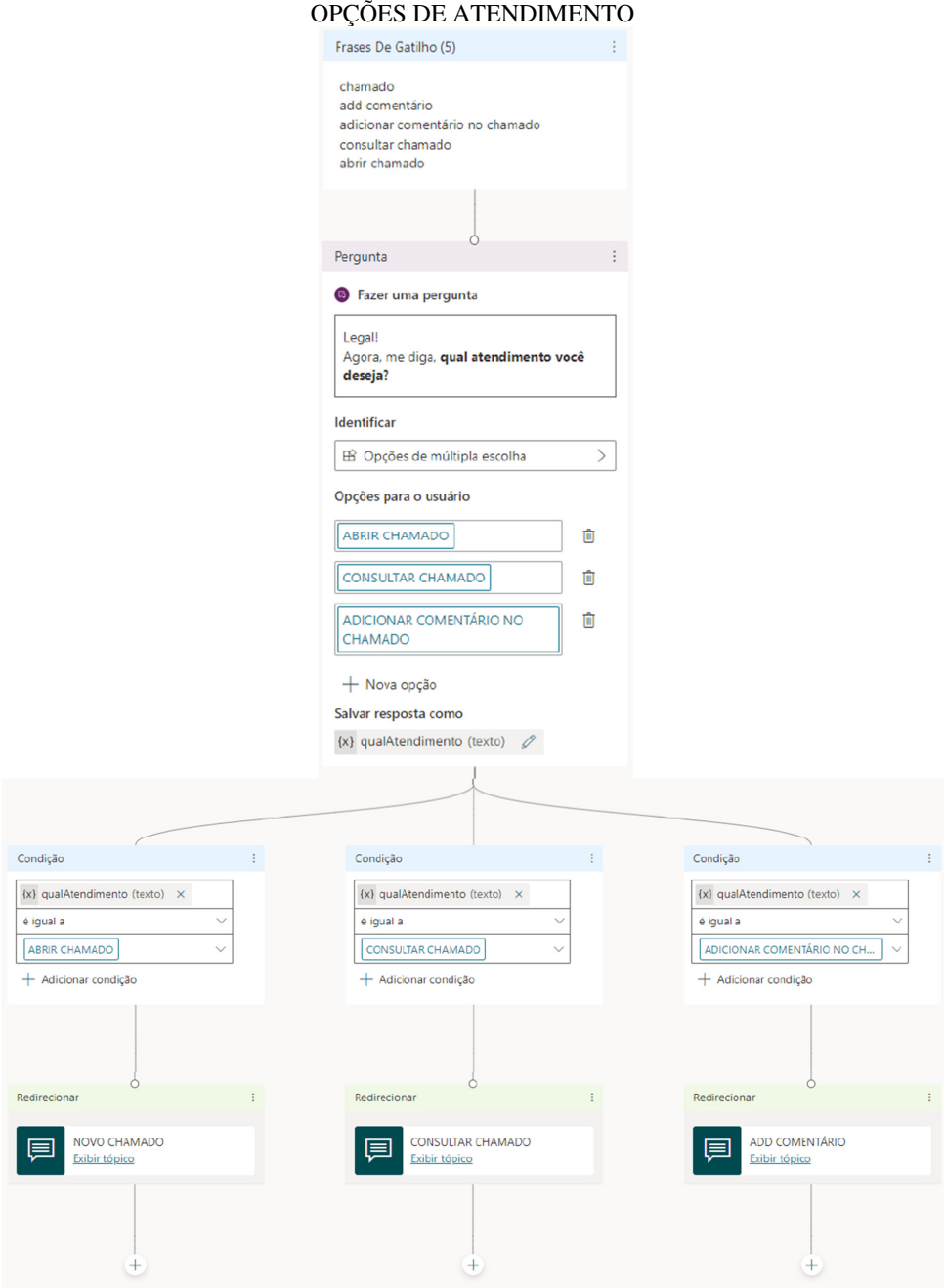
Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06



TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

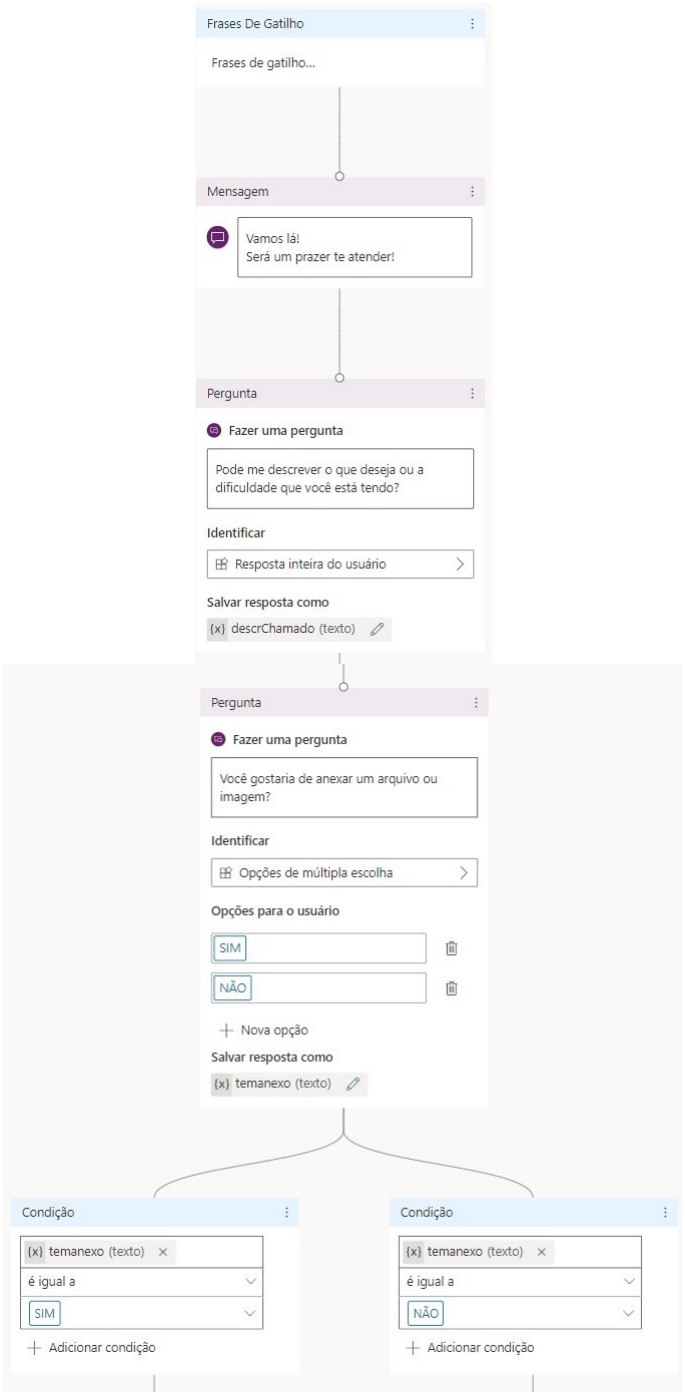
OPÇÕES DE ATENDIMENTO



TJPADES2023283881

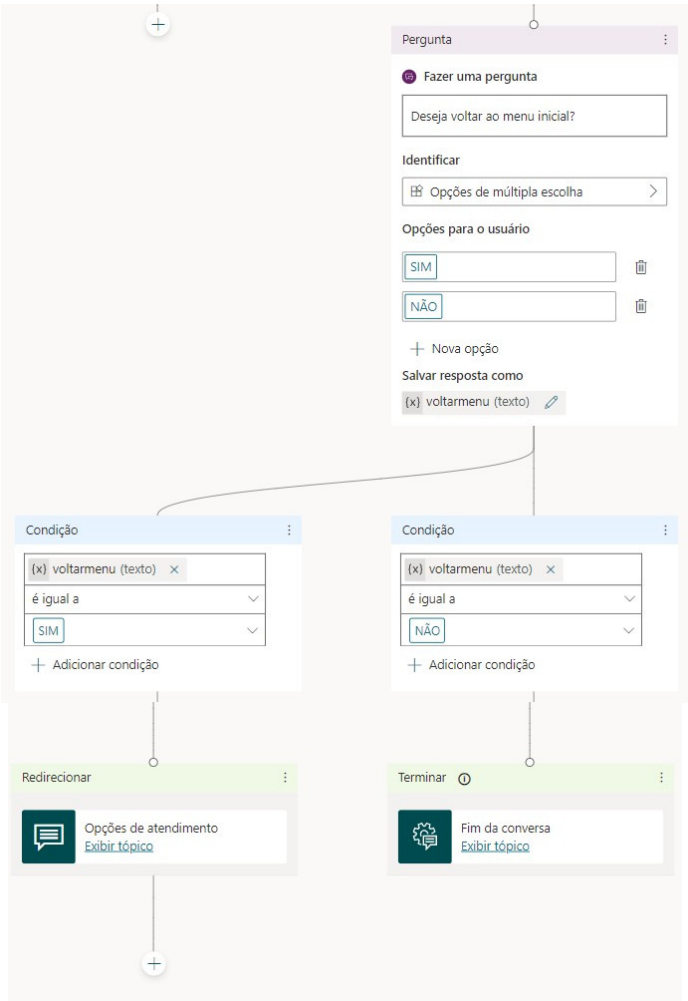
Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

NOVO CHAMADO



TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06



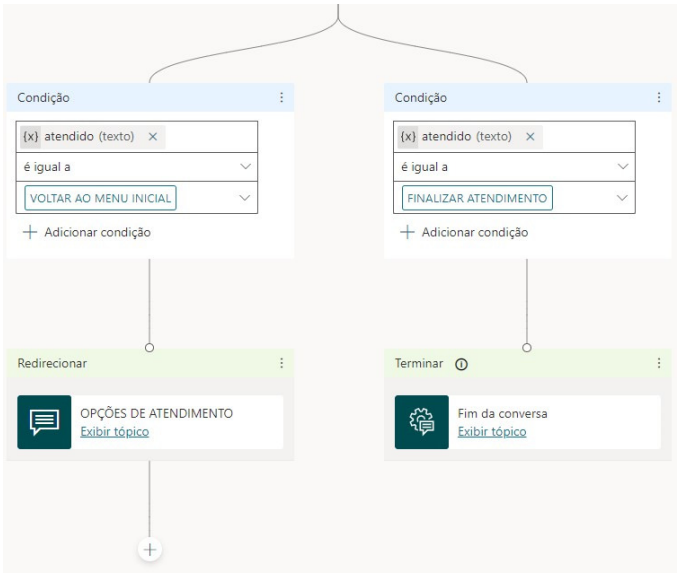
TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

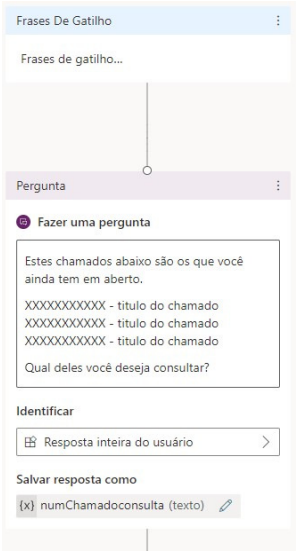
ADICIONAR COMENTÁRIO

TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06

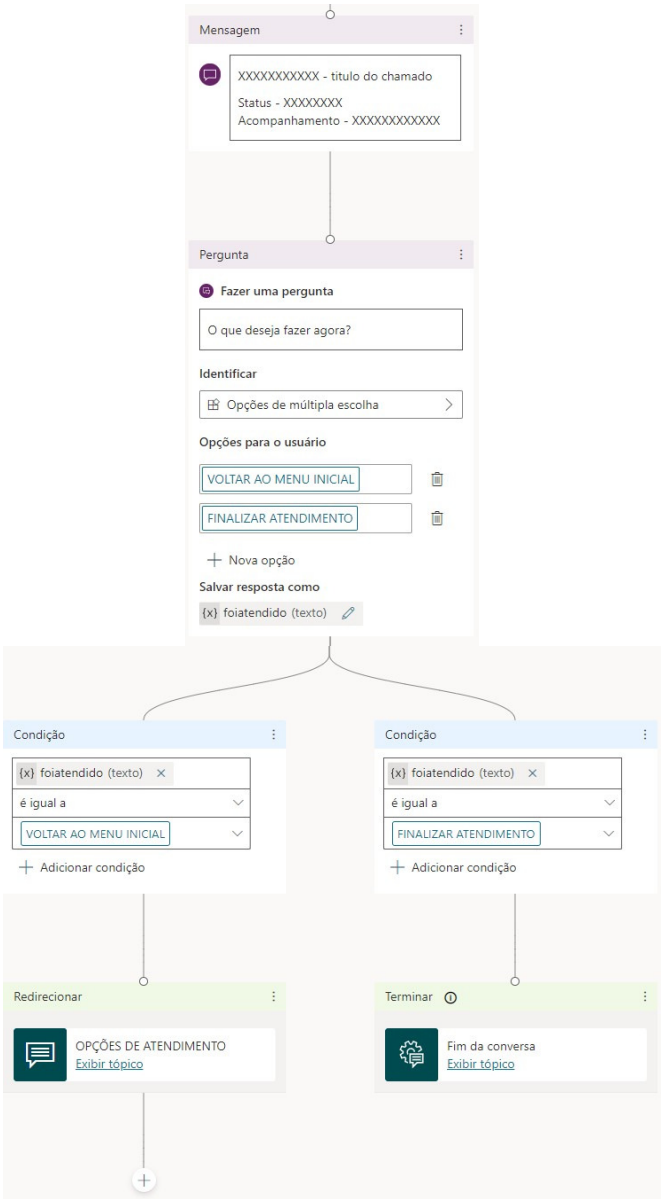


CONSULTAR CHAMADO



TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06



TJPADES2023283881

Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA, PAULO EMILIO CORREIA LIMA PAES BARRETO e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES.
Use 3895751.26223286-8436 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3895751.26223286-8436
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 04/03/2024 18:06