



Processo de Contratação

Dispensa de Licitação 03/2021

Detalhes

Processo: 12/2021

Data: 06/06/2021

Objeto: Serviço de suporte e manutenção de sistema multicanal objetivando a otimização de atendimento do CRF/SC em aplicativo de comunicação instantânea, tais como WhatsApp. O serviço ocorrerá por meio de licenciamento de plataforma de comunicação a ser fornecida para a facilitação, parametrização e customização de comunicação digital com acesso aos canais de comunicação, inclusive através de APIs, para tráfego em qualquer canal de comunicação que pode ser acessado através da plataforma.

Requisitante: Assessoria Técnica

Valor Global: R\$ 11.634,80

Observação

Procedimento realizado em isolamento social decorrente da pandemia COVID-19. Autorizações estão nos autos, exceto mensagens do aplicativo WhatsApp.



TERMO DE REFERÊNCIA – PROJETO BÁSICO

REQUISITANTE: ASSESSORIA TÉCNICA DO CRF/SC
ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA: CCL

1 – OBJETO

Serviço de suporte e manutenção de sistema multicanal objetivando a otimização de atendimento do CRF/SC em aplicativo de comunicação instantânea, tais como WhatsApp. O serviço ocorrerá por meio de licenciamento de plataforma de comunicação a ser fornecida para a facilitação, parametrização e customização de comunicação digital com acesso aos canais de comunicação, inclusive através de APIs, para tráfego em qualquer canal de comunicação que pode ser acessado através da plataforma.

2 – JUSTIFICATIVA

É objetivo da Administração propiciar melhorias constantes no atendimento aos farmacêuticos e sociedade de modo geral. Para tanto se faz necessário otimizar a conversação e interação em tempo real utilizando mecanismos mais eficientes como este sistema multiplataforma ChatBot Zenvia que se propõe adquirir. Estes softwares são programados para, através de um aplicativo de mensagens instantânea, gerar respostas pré-estabelecidas e centralizar o atendimento através de um contato apenas, mesmo que vários funcionários façam o atendimento simultâneo.

Atualmente o atendimento do CRF/SC ocorre por diversos números de telefones e e-mails distribuídos pelos diversos departamentos de forma desconexa tornando precária a função de atender aos interessados. Com este sistema pretende-se implantar o teleatendimento por aplicativo centralizado em apenas um número de contato. Com apenas um número de contato, via WhatsApp, os profissionais e empresas serão atendidos pelo CRF/SC em sistema de teleatendimento, centralizado conforme diagrama abaixo.



O sistema ainda disponibilizará a otimização no atendimento centralizado por meio de outros canais de comunicação como o Facebook ou o WebChat no portal do CRF/SC.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRF/SC – www.crfsc.gov.br
Rua Crispim Mira, 421 – Centro – CEP 88.020-095 Fone (48)3298-5900 – Florianópolis/SC

Desta forma pretende-se otimizar o atendimento aos profissionais e empresas e assim melhorar os índices de satisfação com uma comunicação eficiente.

3 – FORMAÇÃO DO PREÇO E VALOR DE REFERÊNCIA

Na tabela abaixo indicamos a pesquisa de preço utilizada, junto ao nicho de mercado, para referenciar esta contratação.

Fornecedor	Composição Preço					
	Descrição do negócio/item	Qtde	UN	Total	Mensal	Global
ZenviaChat	Licença	7	59,9	419,3	927,90	11.634,80
	WhatsApp Mensagem Franquia	15.000	0,027	405,00		
	WhatsApp Número	1	99,00	99,00		
	WhatsApp Notificação	10	0,46	4,60		
	Ativação Setup*	1	500,00	500,00		
PoliChat	Licença 3 Usuários	1	439,70	439,70	2.019,20	24.230,40
	Licença Adicional + Canal Comunicação	4	119,900	479,60		
	Franquia Mensagens mínimo	2.000	0,40	800,00		
	WhatsApp Número	1	299,90	299,90		
TakeBLiP	Plano Business Preço único, incluindo 2.200 usuários ou 66.000 mensagens. Todas as integrações disponíveis. Um número do WhatsApp	1	1.980,00	1.980,00	1.980,00	23.760,00

*Pagamento único na ativação do serviço.

3.1 – MENOR PREÇO

Razão Social: **ZENVIA MOBILE SERVICOS DIGITAIS S.A.** CNPJ 14.096.190/0001-05

Valor mensal: R\$ 927,90

Valor da Ativação: R\$ 500,00

Habilitação: SIM

OBS: O valor mensal é estimado em função da franquia escolhida de 15 mil mensagens. Se ultrapassar a franquia, inclui-se no custo mensal o preço de R\$ 0,027 por mensagem.

3.2 – RAZÃO DA ESCOLHA

A escolha deu-se pelo menor preço e aceitabilidade em contratação com o CRF/SC enquanto órgão público, com suas particularidades tais como, retenção de tributos na fonte, pagamento mediante nota fiscal e posterior ao serviço realizado.

3 – DA LICITAÇÃO

Dispensa de Licitação com fundamento no inciso II, Art. 75 da Lei 14.133/21. Justifica-se a dispensa de licitação pela eficiência e economicidade da contratação, haja visto que um processo de licitação demandaria um custo elevado sem a mínima possibilidade de obter vantagem para o CRF/SC.

3 – FISCALIZAÇÃO

A fiscalização deste serviço ficará a cargo do Departamento de Informática, a quem competirá acompanhar ou delegar a outrem a execução do serviço.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRF/SC – www.crfsc.gov.br
Rua Crispim Mira, 421 – Centro – CEP 88.020-095 Fone (48)3298-5900 – Florianópolis/SC

5 – DA DOTAÇÃO E DO PAGAMENTO

5.1 O pagamento será no prazo de até 15 (dez) dias úteis, contados da apresentação da Nota Fiscal eletrônica pela contratada ao CRF/SC. A indicação orçamentária ocorrerá na conta 6.2.2.1.1.01.04.04.005.022 - Outros Serviços Prestados por Pessoa Jurídica.

5.2 A nota fiscal deverá ser preenchida corretamente, com todos os dados do CRF-SC e deverá constar os códigos dos serviços, a alíquota de ISS, se for o caso, e demais impostos que serão deduzidos do valor a pagar.

5.3 O pagamento será efetuado exclusivamente por meio eletrônico bancário em nome da contratada, podendo ser por boleto bancário ou depósito em conta corrente, ou outro meio previsto na legislação vigente;

5.4. Caso a empresa esteja obrigada a fornecer a nota fiscal eletrônica, deverá enviar o arquivo *.xml* para o endereço eletrônico **dfc@crfsc.gov.br**.

5.5. Em havendo atraso de pagamentos dos créditos resultantes da aquisição, será acrescido ao valor da respectiva nota fiscal o equivalente a 0,1% por dia útil de atraso, a título de compensação e penalização.

5.6. As despesas para atendimento do objeto são encargos exclusivos da contratada.

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

Florianópolis/SC, 21 de junho de 2021.

Everaldo Amaral, Presidente da CCL do CRF/SC. Assinado no eletronicamente padrão ICP-Brasil, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Despacho: Aprovo o presente Termo de Referência. **Marco Aurélio Thiessen Koerich**, Presidente do CRF/SC. Assinado no eletronicamente padrão ICP-Brasil, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).