

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE SOFTWARE**

As Partes abaixo qualificadas, de um lado,

Como **Contratada:**

**BRAVO SOLUTIONS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 33.215.497/0001-14, com sede na Avenida Sete de Setembro, n.º 3.561, Rebouças, município de Curitiba, estado do Paraná, CEP 80230-010, neste ato representada por seu sócio administrador, Sr. Bruno Zanoello, com endereço eletrônico bruno@bravosolutions.com.br, e de outro lado,

Como **Contratante:**

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL SEÇÃO DO PARANÁ**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 77.538.510/0001-41, com sede na Rua Brasilino Moura, Ahú, município de Curitiba, estado de Paraná, CEP 80.540-340, neste ato representada por seu Presidente, Luiz Fernando Casagrande Pereira, inscrito no CPF sob o n.º 731.944.509-30, com endereço eletrônico pereira@vernalhapereira.com

### **CONSIDERANDO QUE:**

- I)** A Contratada é um canal no Brasil de empresa desenvolvedora ("Empresa Desenvolvedora") de plataforma ("Plataforma") que reúne soluções para empresas, de modo que é devidamente autorizada a realizar sua implementação e configuração;
- II)** A Contratante deseja usufruir das soluções fornecidas pela Plataforma, e para isso deseja realizar a sua implementação, com as devidas configurações, por meio de relação comercial com a Contratada;

Têm entre si justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços de Implementação de Software ("Contrato"), sendo Contratante e Contratada denominadas em conjunto como "Partes", e isoladamente como "Parte", mediante as cláusulas e condições a seguir estipuladas que mutuamente aceitam outorgam e ratificam, a saber:

### **1. OBJETO**

1.1. Objeto. O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços ("Serviços"), pela Contratada à Contratante, de implementação e configuração da Plataforma na empresa da Contratante e, igualmente, em todo o ecossistema da OAB Paraná assim como prestação de demais serviços relacionados.

1.2. Proposta Comercial. As especificidades da Plataforma a ser implementada e configurada, as atividades dos Serviços e sua forma de execução são as previstas em proposta comercial ("Proposta Comercial") previamente negociada e assinada pelas Partes, que integra o presente Contrato de maneira indivisível como anexo I ("Anexo I").

1.2.1. Os itens do escopo da Proposta serão implementados de acordo com a versão da Plataforma adquirida. A Contratada não será responsável pela implementação de itens que não sejam expressamente integrantes do escopo contratado, assim como por limitações decorrentes da própria Plataforma

1.3. Local de prestação dos Serviços. Os Serviços serão prestados pela Contratada de forma remota e/ou em outra localidade a ser acordada entre as Partes, conforme acordado em Proposta Comercial.

1.4. Autorização. A Contratada declara e garante à Contratante, pela assinatura deste Contrato, que possui todas as autorizações necessárias da proprietária da Plataforma, para realizar a prestação dos Serviços.

## **2. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

2.1. Contraprestação. Em contrapartida aos Serviços prestados pela Contratada, a Contratante pagará o valor discriminado na Proposta Comercial.

2.1.1. Eventuais custos adicionais identificados após o início dos Serviços, relacionados à integração da Plataforma com outros softwares, ferramentas ou versões, não serão de responsabilidade da Contratada, obrigando-se a Contratante a arcar com eventuais valores decorrentes de integrações ou customizações solicitadas posteriormente.

2.2. Pagamento. O pagamento da Contraprestação deverá ser realizado pela Contratante em benefício da Contratada conforme o disposto na Proposta Comercial.

2.2.1. Parcelamento. Caso tenha sido acordado entre as Partes o parcelamento da Contraprestação, o pagamento da primeira parcela deverá ser realizado antes do início da prestação dos Serviços e das demais conforme ajustado na Proposta Comercial.

2.3. Nota Fiscal. A Contratada emitirá a respectiva Nota Fiscal e realizará o envio à Contratante conforme convencionado entre as Partes.

2.4. Inadimplência. Caso haja inadimplência da Contratante em relação à Contraprestação devida, haverá incidência de multa de 2% (dois por cento), juros moratório de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pelo índice IGP-M/IBGE sobre o saldo devedor.

2.4.1. Na hipótese de inadimplência, a Contratada notificará a Contratante para realizar o pagamento do valor devido devidamente corrigido e acrescido de encargos e, caso a Contratante não realize o pagamento em até 5 (cinco) dias úteis contados da notificação, estará automaticamente constituída em mora, de modo que a Contratada poderá encaminhar a dívida não paga à protesto, devendo a Contratante regularizar seu débito no cartório competente.

2.4.2. Em caso de atraso ou falta de pagamento, após a respectiva notificação de cobrança, é facultado à Contratada realizar a suspensão da prestação dos Serviços até o devido pagamento dos valores devidos.

2.5. Custos extras. Caso, no decorrer da vigência deste Contrato, a Contratada venha a comprovadamente suportar custos extras em face dos Serviços prestados à Contratante, esta deverá reembolsar a Contratada em relação a referidos custos.

2.6. Tributos. As Partes acordam que cada Parte arcará com os tributos, taxas e contribuições de sua competência conforme definido na legislação aplicável.

2.7. Alteração tributária. Qualquer alteração na legislação tributária posterior à data de assinatura deste Contrato, que venha impactar direta ou indiretamente no preço da Contraprestação causando desequilíbrio financeiro na contratação, será objeto de negociação entre as Partes, a ser devidamente formalizada por meio de aditivo contratual.

## **3. OBRIGAÇÕES**

3.1. Obrigações da Contratante. Sem prejuízo às demais obrigações previstas neste Contrato, são obrigações da Contratante:

- a) Realizar o pagamento da Contraprestação no prazo e forma estabelecidos neste Contrato e na Proposta Comercial;
- b) Fornecer e disponibilizar todas as informações necessárias à Contratada para o correto desenvolvimento dos Serviços;

- c) Informar à Contratada, quando aplicável, qualquer fato relevante que tenha reflexo no andamento do Contrato;
- d) Contribuir para o correto desenvolvimento dos Serviços, incluindo, quando cabível, a destinação de equipe capacitada para o acompanhamento das atividades
- e) Responder, em tempo hábil, qualquer solicitação de informação por parte da Contratada visando a boa execução deste instrumento;
- f) Manter o licenciamento de uso da Plataforma ("Licenciamento") vigente, possibilitando a execução deste Contrato; e
- g) Indicar uma pessoa como responsável interno a quem a Contratada deverá se reportar sobre a execução do Contrato e que ficará responsável pelo recebimento das comunicações reduzidas a termo, assegurando e adotando as providências necessárias.

3.2. Obrigações da Contratada. Sem prejuízo às demais obrigações previstas neste Contrato, são obrigações da Contratada:

- a) Desenvolver os Serviços empregando sempre seus melhores esforços e técnicas, se utilizando de recursos disponíveis no mercado;
- b) Indicar uma ou mais pessoas como responsável interno a quem a Contratante deverá se reportar sobre a execução do Contrato e que ficará responsável pelo recebimento das comunicações reduzidas a termo;
- c) Informar à Contratante, em tempo hábil, fatos que possam interferir na prestação dos Serviços e/ou da legislação em vigor aplicável;
- d) Conduzir-se dentro da ética profissional exigida para a execução deste Contrato; e
- e) Esclarecer em tempo hábil, de forma clara e precisa, quaisquer dúvidas da Contratante, assim como fornecer de forma correta as informações solicitadas por esta.

#### **4. RESPONSABILIDADES**

4.1. Manutenção do Licenciamento. A Contratante entende e consente, pela assinatura deste instrumento, que a prestação dos Serviços pela Contratada prescinde da existência de Licenciamento da Plataforma em favor da Contratante, realizado por meio de Contrato de Licenciamento de Software firmado entre as Partes ou entre a Contratante e terceiros. Caso seja observada a ausência de Licenciamento por parte da Contratante, a Contratada se reserva o direito de suspender a prestação dos Serviços até que a Contratante regularize Licenciamento, sem a incidência de quaisquer ônus e/ou penalidades.

4.1.1. Caso a Contratante não regularize seu Licenciamento da Plataforma em até 60 (sessenta) dias contados do fim do Licenciamento, a Contratada poderá rescindir de pleno direito o presente Contrato, hipótese na qual a Contratante ficará obrigada a arcar com multa de 50% (cinquenta) por cento sobre o valor global do Contrato.

4.2. Caso fortuito e força maior. Caso a Contratada seja afetada por caso fortuito ou força maior que impeça a prestação dos Serviços deverá notificar a Contratante da extensão do fato e do prazo estimado durante o qual estará inabilitada a cumprir ou pelo qual será obrigada a atrasar o cumprimento de suas obrigações decorrentes deste Contrato.

4.2.1. A Contratante, desde já, pela assinatura deste Contrato, isenta a Contratada de toda e qualquer responsabilidade por eventuais perdas e danos decorrentes de casos furtivos ou força maior que impeça a prestação dos Serviços.

4.3. Redirecionamento de responsabilidade. Em caso de ações judiciais ou quaisquer demandas extrajudiciais impulsionadas por prejuízos ou danos de qualquer natureza causados pela Contratante, seus sócios, prepostos, colaboradores ou funcionários no âmbito deste Contrato que venham a envolver a Contratada, a Contratante se obriga a: a) ressarcir a Contratada por quaisquer danos ou prejuízos que venha a ser responsabilizada; e b) exonerar a Contratada da relação processual e de seus efeitos e buscar substituí-la.

## **5. VIGÊNCIA**

5.1. Vigência. Este Contrato vigorará a partir da data de assinatura do presente instrumento até a finalização da prestação de Serviços, conforme prazo acordado de forma expressa entre as Partes, conforme Proposta Comercial ou outro meio aplicável, observada a obrigação de manter o Licenciamento ativo, nos termos da Cláusula 4.1. deste Contrato.

5.2. Renovação. O presente Contrato somente poderá ser renovado mediante Termo Aditivo firmado expressamente e por escrito entre as Partes. Eventual renovação contratual poderá resultar em reajuste no valor da Contraprestação, de modo que a Contratante consente desde já com a assinatura de nova Proposta Comercial, caso seja necessário.

## **6. ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

6.1. Rescisão imotivada. Caso qualquer das Partes venha a rescindir imotivadamente o presente Contrato, deverá arcar com multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total das parcelas de Contraprestação eventualmente vencidas em favor da outra Parte, não sendo, em nenhuma hipótese de rescisão imotivada, devido qualquer reembolso em razão das parcelas já pagas.

6.2. Rescisão motivada. O presente Contrato poderá ser rescindido de justo motivo caso haja o descumprimento de quaisquer das obrigações assumidas pela assinatura deste instrumento que não seja sanado no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento de notificação neste sentido pela Parte infratora, que ficará obrigada a arcar com multa no valor de 30% (trinta por cento) sobre o valor global do Contrato, sem prejuízo de eventual apuração de perdas e danos.

6.2.1. Ainda, este Contrato poderá ser rescindido motivadamente nas seguintes hipóteses:

- a) Ajuizamento de recuperação judicial ou falência, ou liquidação e dissolução de qualquer das Partes;
- b) Atitudes que sejam caracterizadas como assédio, seja ele moral ou sexual, de uma Parte em frente à outra;
- c) Tentativa, por qualquer meio, de obtenção de vantagem ilícita deste Contrato, por qualquer das Partes;
- d) Caso qualquer uma das Partes seja impossibilitada de dar continuidade à execução do presente Contrato, por ato de autoridade administrativa ou judicial; e
- e) O envolvimento de qualquer das Partes em escândalo público de qualquer natureza que possa macular sua imagem ou da outra Parte.

## **7. INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO TRABALHISTA**

7.1. Vínculo empregatício. Este Contrato não estabelece qualquer vínculo empregatício entre a Contratante e a Contratada e/ou seus sócios, representantes legais, empregados, colaboradores, prepostos ou terceiros por ela contratados.

7.2. Responsabilidade trabalhista. A Contratante responderá judicial e administrativamente por toda e qualquer ação trabalhista movida por seus colaboradores, empregados e prepostos em relação a execução dos Serviços, eximindo a Contratada, desde já, de qualquer responsabilidade nesse sentido.

7.3. Caso seja intentada qualquer medida judicial ou administrativa contra a Contratada por questões trabalhistas decorrentes da prestação dos Serviços, esta poderá denunciar a lide à Contratante, nos termos do artigo 125, inciso II, do Código de

Processo Civil, ficando esta responsável por reembolsar a Contratada por toda e qualquer despesa suportada em razão de tais medidas, inclusive custas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais e contratuais, ou poderá exercer o seu direito de regresso de forma autônoma, a qualquer tempo, à seu exclusivo critério.

## **8. EXCLUSIVIDADE**

8.1. Este Contrato estabelece exclusividade entre a Contratada e Contratante em relação ao objeto deste Contrato, de modo que a Contratante não poderá se utilizar serviços de terceiros para a execução do objeto deste Contrato, no que concerne à Plataforma. No caso de descumprimento dessa cláusula o Contrato poderá ser rescindido imediatamente, hipótese na qual haverá incidência de multa no valor de 30% (trinta por cento) sobre o valor global do Contrato.

## **9. PROTEÇÃO DE DADOS**

9.1. Proteção dos Dados Pessoais. A Contratada, por si e por seus colaboradores, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física ("Titular") identificada ou identificável ("Dados Pessoais") e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei n.º 13.709/2018 ("LGPD"), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados da Contratante, o que inclui os Dados dos clientes, funcionários e prestadores de serviços desta.

9.2. Diretrizes de tratamento. Considerando que competirá à Contratante as decisões referentes ao tratamento dos Dados Pessoais (sendo portanto "Controladora") e que a Contratada realizará o tratamento dos Dados Pessoais em nome da Contratante (sendo portanto "Operadora"), a Contratada seguirá as instruções recebidas da Contratante em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a Contratada garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

9.3. Caberá exclusivamente à Contratante o atendimento aos seus Titulares. A Contratada atuará na qualidade de Operadora de Dados sempre que acionada mediante seus canais de atendimento, conforme o prazo de até 02 (dois) dias úteis.

9.4. Confidencialidade dos Dados Pessoais. As Partes, incluindo todos os seus colaboradores, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público, de forma lícita, sem qualquer contribuição da Parte, desde que devidamente comprovado, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término.

9.5. Governança e segurança. As Partes se comprometem a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível.

9.6. Subcontratação de operadores. A Contratada está autorizada a subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros ("Sub Operadores"), sendo de sua exclusiva responsabilidade as ações e medidas realizadas por estes quanto ao tratamento de Dados Pessoais, bem como, deverá obrigar o Sub Operador às mesmas obrigações impostas por este Contrato em relação à Contratada, no que for aplicável aos Serviços subcontratados.

9.7. Notificação de não cumprimento. As Partes deverão notificar uma à outra em até 01 (um) dia útil (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais

relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (iv) ou, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

9.8. Colaboração. As Parte se comprometem a auxiliar uma a outra: a) fornecer informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e b) no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas; e c) Na prestação de informações assertivas e escritas, com evidências se aplicável, sempre que solicitado pela contraparte, resguardado o segredo comercial, notadamente quando o objetivo for responder a titulares de dados e a autoridades fiscalizadoras, no prazo de até 3 (três) dias úteis.

9.9. Propriedade dos Dados. O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados da Contratante ou dos clientes, funcionários e prestadores de serviço desta, inclusive Dados Pessoais, para a Contratada ("Dados"). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade da Contratante, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

9.10. Tratamento de Dados no Exterior. A Contratante reconhece e concorda que a Plataforma opera com Datacenters localizados fora do Brasil, e autoriza o tratamento de dados internacionais, bem como, concorda em com o tratamento dos dados pessoais em consonância com as hipóteses em que tal tratamento seja regular perante a LGPD. Qualquer tratamento de dados fora do Brasil, somente poderá ocorrer em estrita observância ao disposto na legislação aplicável.

9.11. Adequação legislativa. Caso exista modificação dos textos legais ou Normativas Técnicas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura na execução das atividades ligadas a este Contrato, as Partes deverão se adequar às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, as Partes poderão resolver o presente Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

## **10. CONFIDENCIALIDADE**

10.1. Informações Confidenciais. Considera-se, no âmbito deste instrumento, informações confidenciais ("Informações Confidenciais") todos os documentos, equipamentos, *software*, quaisquer tipos de dados, inclusive e especialmente banco de dados, materiais, desenhos, dentre outros, seja de natureza técnica, operacional, logística, econômica, de engenharia ou de qualquer outra natureza, entregues, revelados ou fornecidos, bem como todos e quaisquer assuntos e temas tratados, informações sobre pesquisa, desenvolvimento técnico, modelos, aspectos comerciais passados, presentes e futuros, experiências e resultados de atividades, simulações lógicas, correspondências e elementos técnicos, independentemente da necessidade de identificação pela Contratante ou pela Contratada de sua natureza confidencial.

10.2. Obrigação de Confidencialidade. Contratante e Contratada obrigam-se reciprocamente, inclusive em nome de seus empregados, cooperados, prepostos e terceiros que participem de qualquer forma da execução do objeto do presente Contrato, a manter o mais completo e absoluto sigilo sobre toda e qualquer Informação Confidencial ("Confidencialidade").

10.3. Vedações. É vedado às Partes, sob qualquer pretexto, direta ou indiretamente, divulgar e/ou revelar, armazenar, copiar, reproduzir ou utilizar para fins distintos do objeto deste

Contrato, as Informações Confidenciais, sem a autorização prévia e expressa da Parte que revelou a Informação.

10.4. Não serão consideradas Informações Confidenciais aquelas que, comprovadamente:

- a) Já eram ou se tornaram de domínio público à época da revelação;
- b) Tenham sido licitamente obtidas pelas partes por meio de terceiros, sem violação direta ou indireta deste Contrato; e
- c) Já forem notoriamente do conhecimento da Parte recipiente antes de lhe terem sido revelados.

10.5. Divulgação de Informações Confidenciais. Caso as Informações Confidenciais devam ser divulgadas em virtude de lei ou ordem judicial, a Parte que receber a ordem deverá comunicar à Parte titular da Informação Confidencial, antes da divulgação, para que esta adote as medidas que entender necessárias para evitar a revelação. Se a divulgação da Informação Confidencial não puder ser evitada, a parte que tiver a obrigação legal de revelá-la deverá fazê-lo nos exatos limites determinados na norma legal ou na respectiva ordem judicial.

10.5.1. As Partes concordam expressamente que este Contrato poderá ser divulgado na íntegra no portal da transparência da OAB Paraná, ressalvando-se, contudo, que o escopo técnico e o modelo de oferta dos serviços prestados pela Contratada deverão ser protegidos, visando à preservação da propriedade intelectual.

10.6. Descumprimento de Confidencialidade. Em caso de descumprimento de qualquer cláusula desta seção, a Parte infratora será responsável, civil e criminalmente em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que está obrigada, pelos danos causados à outra Parte e/ou a terceiros prejudicados, desde que devidamente comprovados, devendo responder por seus próprios atos e de seus administradores, empregados, prepostos, colaboradores, subcontratados e demais pessoas a ela ligadas a qualquer título. A Parte que violar as condições previstas nesta cláusula, dará justo motivo para a rescisão contratual, sem prejuízo da reparação de eventuais perdas e danos suportados pela parte prejudicada.

10.7. Compartilhamento de Informações Confidenciais. A Contratante desde já consente que a Contratada poderá compartilhar Informações Confidenciais com a proprietária da Plataforma no âmbito deste Contrato sem que isso resulte em descumprimento da obrigação de Confidencialidade, não ensejando, sob qualquer hipótese, rescisão contratual.

10.7.1. A Contratante entende que existe a possibilidade de que o objeto deste instrumento não possa ser executado sem o compartilhamento de Informações Confidenciais entre Contratada e a proprietária da Plataforma, não sendo a Contratada responsável pela não execução contratual caso seja impedido o compartilhamento de Informações Confidenciais conforme aqui disposto.

10.8. Prazo. A obrigação de Confidencialidade aqui disposta perdurará por até 10 (dez) anos após o encerramento deste Contrato, independente do motivo do encerramento.

## **11. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E SOCIAL**

11.1. Obrigações socioambientais. As Partes se comprometem a envidar todos os esforços para o cumprimento dos itens abaixo durante a execução do Contrato, a saber:

- a) Adotar práticas socialmente responsáveis, comprometendo-se com o bem-estar de seus colaboradores e/ou pessoas que direta ou indiretamente lhe prestem serviços, proporcionando-lhes condições adequadas e que não sejam prejudiciais ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social;
- b) Não adotar práticas de discriminação de qualquer gênero, dentro da relação de emprego e/ou de prestação de serviços, especialmente, mas não somente por motivos de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, dentre outros;
- c) Respeitar toda e qualquer legislação do meio ambiente durante a execução do Contrato, preservando-o e não cometendo atos e/ou omissões danosas à natureza,

observando, inclusive, as normas quanto à destinação de eventuais resíduos eletrônicos decorrentes da sua atividade, responsabilizando-se, ainda, pela não utilização de insumos objeto de exploração ilegal de recursos naturais; e

d) Sob nenhuma hipótese, utilizar mão de obra de trabalhadores menores de idade, púberes ou impúberes, para a execução do Contrato, exceto na condição de menor aprendiz nos conformes da legislação aplicável.

## **12. ANTICORRUPÇÃO**

12.1. Leis Anticorrupção. As Partes declaram ter conhecimento das normas de prevenção e combate à corrupção contidas na legislação brasileira, dentre elas a Lei n. 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa), a Lei n. 12.846/2013 e o Decreto n. 8.420/2015 (em conjunto, "Leis Anticorrupção"), e se compromete a cumpri-las fielmente, por si, seus sócios, administradores, colaboradores, funcionários e prepostos.

12.2. Obrigações anticorrupção. No exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato, no cumprimento de suas disposições e durante a execução deste instrumento, as Partes se obrigam a:

a) Não dar, oferecer ou prometer, direta ou indiretamente, qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades públicas ou privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;

b) Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção ativa ou passiva, concussão em todas as suas formas, peculato, extorsão, propina, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros contratados;

c) Notificar a outra Parte por escrito e imediatamente quando tomar ciência de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção e/ou neste Contrato; e

d) Prestar esclarecimentos nos casos de investigação sobre possíveis violações às disposições de anticorrupção previstas neste Contrato.

## **13. DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. Autonomia das Partes. Este Contrato não estabelece qualquer forma de associação, franquia, consórcio, *joint-venture*, vínculo empregatício, societário ou solidariedade entre as Partes, tampouco confere a elas permissão para praticar quaisquer atos, contratar ou assumir obrigações em nome da outra Parte, de modo que só poderão ser estabelecidos por meio de instrumento próprio para estes fins.

13.2. Comunicações. Todas as notificações e comunicações deverão ser enviadas para os endereços mencionados no preâmbulo do Contrato, por meio de carta registrada com aviso de recebimento ou e-mail. A notificação será considerada recebida na data constante do aviso de recebimento ou quando da confirmação do envio do e-mail.

13.2.1. Qualquer alteração de dados ou informações do preâmbulo, acerca da qualificação de qualquer das Partes, deverá ser comunicada à outra Parte no prazo de 10 (dez) dias. A ausência desta comunicação implica na assunção, pela Parte inadimplente, de todos os riscos que a sua inadimplência possa ocasionar.

13.2.2. Nenhuma das Partes poderá alegar desconhecimento ou não recebimento de qualquer comunicação que tenha sido dirigida e endereçada na forma descrita neste item, sendo certo que nenhuma delas poderá alegar desconhecimento se, tendo mudado de endereço ou de e-mail, não comunicou a outra Parte acerca de tal circunstância.

13.3. Contagem de Prazos. Todos os prazos previstos neste Acordo serão contados na forma

prevista no artigo 213, por analogia, e no artigo 224 do Código de Processo Civil, isto é, excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o do vencimento. Todos os prazos estabelecidos neste Contrato que se encerrarem em sábados, domingos ou feriados, serão automaticamente prorrogados para o primeiro dia útil subsequente.

13.4. Declarações e Garantias. As Partes estão devidamente autorizadas a celebrar este Contrato, assim como a cumprir as obrigações nele previstas, tendo sido satisfeitos todos os requisitos legais e contratuais necessários para tanto. Ainda, a celebração deste Contrato não infringe quaisquer outros instrumentos dos quais as Partes sejam signatárias, nem irá resultar na rescisão de quaisquer desses instrumentos, nem tampouco no direito de qualquer parte pleitear qualquer indenização em face da outra Parte em razão do objeto do Contrato.

13.5. Independência entre as disposições. No caso de alguma cláusula pertencente a este Contrato seja declarada nula, inaplicável ou sem efeito, apenas esta será afetada, e continuam a vigor o restante das cláusulas do presente Contrato.

13.6. Não cessão. A Contratante se compromete a não ceder, transferir ou subcontratar a terceiros, no todo ou em parte, para a execução do objeto contratual, sem a prévia e expressa concordância da Contratada, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo de possíveis perdas e danos a serem apurados.

13.7. Marketing e divulgação. A Contratante autoriza expressamente, desde já, a Contratada a utilizar sua marca, logotipo e nome comercial para divulgação como cliente em materiais de marketing, incluindo, mas não se limitando a, websites, apresentações institucionais, materiais publicitários e redes sociais, com o único propósito de promover a relação comercial das Partes. A Contratante desde já isenta a Contratada de qualquer reivindicação futura relacionada a direitos de marca, propriedade intelectual ou quaisquer outras disposições aplicáveis decorrentes do uso autorizado por esta cláusula, comprometendo-se a não exigir qualquer remuneração, compensação ou licenciamento adicional pelo uso da marca para os fins aqui especificados.

13.8. Responsabilidade Trabalhista. Ressalvados acordos expressos em sentido diverso, as partes esclarecem expressamente que a execução do presente Contrato não gera quaisquer vínculos trabalhistas entre si e/ou seus empregados e a outra Parte, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade de cada Parte o pagamento de todos os tributos relacionados a sua operação, bem como todos os salários, benefícios de qualquer natureza, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, principais e acessórios devidos aos seus empregados, prepostos ou contratados.

13.9. Sucessores. O presente Contrato obriga as Partes e seus herdeiros, tutores, curadores, sucessores, "trusts" e cessionários autorizados, a qualquer título, que deverão exercer os direitos e obrigações aqui previstos sempre em conjunto, de modo a cumprir tudo o que houver sido estabelecido pelas Parte por eles sucedidos.

13.10. Título Executivo Extrajudicial. Ao presente instrumento aplica-se o disposto no artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil, atribuindo-lhe caráter de título executivo extrajudicial.

13.11. Tolerância como liberalidade. A eventual tolerância quanto a qualquer violação do Contrato será considerada mera liberalidade e não será interpretada como novação, precedente invocável, renúncia a direitos, alteração tácita dos termos contratuais, direito adquirido ou alteração contratual.

## **14. DO FORO**

14.1. As Partes elegem o foro da Comarca de Curitiba, estado do Paraná, para dirimir quaisquer problemáticas em relação a este Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e acordadas em relação às cláusulas e condições convencionadas, as Partes confirmam que leram e conferiram o presente instrumento, e poderão assinar o Contrato eletronicamente, na presença das 02 (duas) testemunhas abaixo indicadas, declarando todos os signatários que suas respectivas assinaturas eletrônicas são, para os fins do artigo. 10, §2º da Medida Provisória no 2.200 de 2001, plenamente vinculantes e eficazes.

Celebrado digitalmente 27 de fevereiro 2025  
(assinaturas na próxima página)

*Esta página integra o Contrato de Prestação de Serviços de Implementação de Software a ser firmado entre BRAVO SOLUTIONS LTDA e , em 13 de fevereiro de 2025.*

Contratada:

**BRAVO SOLUTIONS LTDA.**

Por: *Bruno Zanello*

Cargo: *sócio administrador*

Contratante:

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL SEÇÃO DO PARANÁ**

Por: Luiz Fernando Casagrande Pereira

Cargo: Presidente

Testemunhas:

---

Nome: Thiago Henk  
E-mail: thiago.henk@oabpr.org.br

---

Nome: Richard Zanetti  
E-mail: Richard@bravosolutions.com.br

## **ANEXO I – PROPOSTA COMERCIAL**

### **Bravo Solutions**

Av Sete de Setembro, 3561 Conj. 05, Curitiba- PR

(41) 2391 0799 / (11) 5200 1047

[vendas@bravosolutions.com.br](mailto:vendas@bravosolutions.com.br)



## **Proposta Técnica de Consultoria de Processos e Implementação de Software**

*Nº 202501-684 Data: 11/02/2025*

À **OAB PR,**

### **Avaliação da Situação**

A OAB Paraná enfrenta desafios significativos em sua operação de atendimento aos associados. A ausência de uma estrutura organizada e centralizada impacta diretamente a eficiência operacional e a qualidade do serviço prestado.

### **Problemas Identificados**

- **Canais de Atendimento Descentralizados**
  - Não há integração entre os diferentes canais utilizados, dificultando o acesso rápido e eficaz às informações e aumentando o tempo de resolução das demandas.
- **Ausência de Processos de Escalonamento e Tramitação**
  - Falta de políticas definidas para encaminhamento e resolução de demandas complexas ou interdepartamentais.
- **Falta de Comunicação e Visibilidade**
  - As demandas em andamento não possuem acompanhamento claro, o que compromete a transparência e a previsibilidade no atendimento aos associados.
- **Inexistência de Histórico de Atendimentos**
  - O registro inadequado ou inexistente dos atendimentos dificulta a análise de casos recorrentes e impede a aplicação de melhorias contínuas no processo.
- **Baixa Eficiência Operacional**
  - Os problemas listados culminam em retrabalho, atrasos e baixa produtividade das equipes de atendimento.
- **Insatisfação dos Associados**
  - A falta de organização e eficiência na gestão do atendimento tem gerado insatisfação nos advogados e outros requisitantes, afetando a reputação e confiança na OAB Paraná.

## Objetivos

Aumentar o índice de satisfação dos associados com relação a OAB PR implementando um sistema de atendimento omnichannel que consolide o atendimento dos canais de atendimento, trazendo mais eficiência operacional para a equipe interna e melhora na qualidade dos serviços prestados. Manter uma fonte unificada de informações referentes às demandas do associado.

## Proposta de Consultoria de Processos

A **Bravo Solutions**, por meio da **Vesatec**, apresenta uma consultoria especializada em Gestão de Serviços, com o intuito de identificar, estruturar e implementar práticas eficazes que potencializam os resultados da implantação da plataforma **Freshdesk Omnichannel**.

Para tanto, propomos o seguinte escopo:

- 1. Mapeamento de Casos de Uso para o Freshdesk Omnichannel**
  - 1.1. Avaliação de **até 11 departamentos** visando reconhecer os casos de uso onde será desenhado um conjunto de fluxos que contemplam:
    - 1.1.1. Possíveis usuários;
    - 1.1.2. Perguntas de reconhecimento da demanda;
    - 1.1.3. Regras de escalação;
    - 1.1.4. Critérios para conclusão ou direcionamento do atendimento;
  - 1.2. Produção de um diagrama visual de caso de uso para **até 15 fluxos de atendimento** para a empresa toda;
  - 1.3. Avaliação de um SLA padrão para a organização e avaliação de possíveis exceções para atribuição aos casos de uso.
- 2. Definição das Categorias de Requisição**
  - 2.1. Desenvolvimento de uma categorização de até 3 níveis para classificação das requisições;
    - 2.1.1. Nível 1: Departamento;
    - 2.1.2. Nível 2: Serviço;
    - 2.1.3. Nível 3: Classificação do Serviço;
- 3. Desenho dos Formulários de Requisição e categorização do atendimento**
  - 3.1. Desenho dos formulários de requisição visando o desenvolvimento de até **50 itens para o Catálogo de Serviços** da empresa;
  - 3.2. Desenvolvimento de **até 50 itens para empresa como um todo** com fluxos de aprovação e disparo de tickets para atuação em colaboração;

## Proposta de Solução Técnica - Freshdesk Omnichannel

A implementação do Freshdesk Omnichannel será personalizada para atender às necessidades da OAB Paraná, abrangendo:

- 1. Centralização de Canais**
  - 1.1. Integração dos canais de atendimento da OAB (e-mail, telefone, chat, WhatsApp, Instagram, Facebook e Portal de Atendimento) em uma única plataforma;
- 2. Categorização e Direcionamento Automatizado**
  - 2.1. Configuração de regras de categorização e direcionamento para encaminhar demandas ao departamento ou agente responsável;
- 3. Gestão do Ciclo de Vida das Demandas**

- 3.1. Visibilidade completa das demandas em andamento com painéis personalizáveis e notificações automáticas;
- 4. Histórico Unificado de Atendimentos**
  - 4.1. Registro detalhado de todas as interações com associados, permitindo análise de tendências e melhoria contínua;
- 5. Métricas e Relatórios em Tempo Real**
  - 5.1. Ferramentas para acompanhamento do desempenho da equipe, SLA e satisfação dos associados;
- 6. Personalização e Escalabilidade**
  - 6.1. Configuração ajustada às necessidades específicas da OAB Paraná, com escalabilidade para atender ao crescimento futuro;

## Proposta de Licenciamento Software alinhado a demanda requisitada

### Freshworks Freshdesk Omnichannel - PRO

Escopo de licenciamento conforme tabela a seguir:

**Ativação: Fevereiro 2025**

Produto	Versão Licença	Quantidade
Freshdesk Omnichannel - (Chat+Tickets)	PRO	42
Freshcaller (Telefonia)	PRO	42
Freshbots (Chatbot com IA)	Add-On	3.000/mês

Para mais detalhes das versões visite:

- Freshdesk Omnichannel: [Lista de recursos do Freshdesk | Software de suporte ao cliente](#)
- Freshcaller PRO: <https://www.freshworks.com/br/freshcaller-cloud-pbx/#>
- Freshbots<sup>1</sup>: [Better support with AI-powered Chatbots | Freshworks](#)

<sup>1</sup> Estão contemplados cerca de 3.000 atendimentos/mês com uso do Freddy IA Agent, totalizando até 36.000/ano. Se necessário é possível adquirir mais sessões conforme necessidade operacional de acordo com a proposta comercial. Mais informações em: [AI agent and Chatbot Sessions FAQs](#)

## Ganhos Esperados - Consultoria & Software

- **Operacionais**
  - Maior Eficiência: Redução do tempo médio de resolução com processos claros e automatizados;
  - Redução de Retrabalho: A categorização precisa e direcionamento automático eliminam tarefas redundantes;
- **Estratégicos**
  - Melhoria na Gestão: Painéis em tempo real e relatórios detalhados para tomada de decisão informada;
  - Aprimoramento Contínuo: Base de dados consolidada para análise de tendências e feedback;
- **Relacionamento com Associados**
  - Satisfação e Confiança: Respostas mais rápidas, personalizadas e com maior transparência;
  - Experiência Consistente: Atendimento padronizado em todos os canais;

## Visão do Projeto

A Bravo Solutions será parceira estratégica da OAB Paraná na transformação do atendimento aos associados, entregando não apenas tecnologia, mas também expertise em processos e suporte contínuo para garantir o sucesso da operação.

## Metodologia

### Implementação Bravo:

Objetivos:

- Entregar Projetos no Prazo e no Orçamento: Garantir que os projetos sejam concluídos dentro dos prazos estabelecidos e dentro do orçamento alocado, minimizando desvios e atrasos;
- Maximizar a Eficiência e a Qualidade: Buscar continuamente aprimorar os processos de gerenciamento de projetos, a fim de aumentar a eficiência operacional e a qualidade das entregas;
- Promover a Comunicação e a Colaboração: Facilitar a comunicação eficaz entre os membros da equipe, partes interessadas e clientes, promovendo um ambiente de colaboração que estimule o compartilhamento de informações e o trabalho em equipe;

### Descrição dos marcos de projeto:

ETAPA	OBJETIVO
Workshop Inicial	Apresentar a plataforma Freshworks às partes interessadas demonstrando seu funcionamento detalhado e iniciar o relacionamento com a equipe de projeto.
Ativação WhatsApp	Adição de um número de Whatsapp no Freshchat para que seja possível antes mesmo da implementação completa ser utilizado a ferramenta para centralizar as conversas em um só local. As configurações nesta etapa serão mínimas, se restringindo a adição do agente que irá atender o chamado e a criação de um grupo de atendimento.
Treinamento para habilitação inicial da equipe de atendimento	
Consultoria de fluxos de atendimento e Levantamento de Informações para implementação do Freshdesk Omnichannel	Assessment do processo vigente, reconhecimento dos processos, orientação das mudanças necessárias para a implantação da ferramenta, levantamento de <i>inputs</i> para configuração das plataformas Freshworks e alinhamento das partes interessadas sobre as configurações a serem realizadas em ferramenta.
Implementação do chatbot - Entrega da v1 (versão 01)	<b>Freshchat</b> - Implementação dos fluxos que foram mapeados na consultoria e que são pertinentes ao atendimento de chamados via chat.
Implementação do Freshdesk Omnichannel	<b>Freshdesk</b> - Implementação dos fluxos que foram mapeados na consultoria e que são pertinentes ao atendimento de chamados via ticket.
Implementação de campanhas de WhatsApp (envios em massa)	Criação de jornada para disparo em massa de campanhas de WhatsApp via API oficial da Meta.

Implementação da Telefonia	<b>Freshcaller</b> - Implementação dos fluxos que foram mapeados na consultoria e que são pertinentes ao atendimento de chamados via chat + telefone.
Apoio técnico para integração das base de dados do cliente com o Freshdesk Omnichannel	Disponibilização de equipe técnica e documentação das APIs para integração da base de dados da OAB PR com o Freshdesk Omnichannel.
Relatórios	Criação de relatórios customizáveis que fazem sentido para o monitoramento de KPIs do suporte da OAB.
Testes de Aceitação Final	Realizar os testes prévios à entrada em produção da ferramenta com o preenchimento de Checklist de UAT (User Acceptance Task)
Go-Live	Entrada em produção do Freshdesk Omnichannel
Acompanhamento Pós Go-Live	Acompanhamento do Projeto após entrada em produção
Verificação da Entrega junto ao Customer Success	O Departamento de CS da Bravo realiza o checklist pós-projeto e ratifica a entrega final do projeto.

## Cronograma Macro

ETAPA	Dias para entrega											
	D1	15	30	45	60	75	90	100	105	120	135	
Workshop Inicial	█											
Ativação e configuração do WhatsApp	█	█										
Treinamento para habilitação inicial da equipe de atendimento	█	█										
Consultoria de fluxos de atendimento e Levantamento de Informações para implementação	█	█	█	█	█	█	█					
Implementação do chatbot - Entrega da v1 (versão 01)	█	█	█	█	█	█	█					
Implementação do Freshdesk Omnichannel	█	█	█	█	█	█	█					
Implementação de campanhas de WhatsApp (envios em massa)				█	█	█	█					
Implementação da Telefonia				█	█	█	█					
Apoio técnico para integração das base de dados do cliente com o Freshdesk Omnichannel							█	█				
<i>As entregas ocorrerão progressivamente, contemplando cada departamento ou fluxo ao longo do projeto.</i>												
<b>Go-Live 1/2</b>												
Relatórios										█		
Implementação do chatbot - Entrega da v2 (versão final)									█	█		
Testes de Aceitação Final											█	█
<b>Go-Live 2/2</b>												
Acompanhamento Pós Go-Live												█
Verificação da Entrega junto ao Customer Success												█

### Escopo detalhado de Atividades a serem desenvolvidas:

**Implementação atendimento ao cliente (Freshdesk Omnichannel) e desenho de processos de atendimento focados em casos de uso do cliente**

#### 1. Workshop Inicial

- 1.1. Workshop do Freshworks Freshdesk;
  - 1.1.1. Apresentação da ferramenta;
  - 1.1.2. Alinhamento dos objetivos da ferramenta;
  - 1.1.3. Ativação do ambiente;
  - 1.1.4. Criação de grupo de comunicação;
  - 1.1.5. WhatsApp - Verificação da empresa no Meta Business;

#### 2. Desenho de processo e Levantamento de Informações do Freshdesk - Freshworks

##### 2.1. Entrevistas e Levantamentos Iniciais com as Partes Interessadas

- 2.1.1. Alinhamento de pontos de dor com Alta Direção da Empresa;
- 2.1.2. Levantamento dos "motivos de caso" - Até 50 casos de Uso (Por definição: Caso de Uso é um tipo de procedimento orientado a resolver determinado tipo de atendimento/chamado/ticket, exemplos: Solicitação de segunda via do boleto / Reclamação na Ouvidoria);
- 2.1.3. Verificação de "motivos de caso" não abordados na ferramenta atual;
- 2.1.4. Entrevista com os Responsáveis de cada Departamento;;

## **2.2. Alinhamento pós-Levantamentos Iniciais**

- 2.2.1. Documentação da lista de Gaps;
- 2.2.2. Documentação de direcionadores para os processos do Freshdesk;
- 2.2.3. Produção de relatório de levantamento com informações de Assessment;
- 2.2.4. Encontro para apresentação e alinhamento do Assessment e Próximos Passos;

## **2.3. Estruturação dos Processos Macro**

- 2.3.1. Alinhamento sobre os canais homologados de comunicação;
- 2.3.2. Alinhamento sobre os Acordos de Nível de Serviço (SLA) para Chat e Ticket;
- 2.3.3. Documentação de Padrões de Comunicação;
- 2.3.4. Identificação e Documentação das Estruturas recomendadas para Base de Conhecimento;
- 2.3.5. Documentação dos fluxos de valor em cada departamento considerando o gatilho como o chamado recebido e o valor final é o atendimento à demanda do cliente;
- 2.3.6. Documentação do Fluxo de Valor padrão global do SAC;
- 2.3.7. Aprovação corporativa do Processo a ser implantado no Fresh;
- 2.3.8. Repasse ao time de implantação de produto;

## **2.4. Mapeamento de interfaces (Freshdesk)**

- 2.4.1. Agentes e grupos de agentes;
- 2.4.2. Levantamento de identidade visual da empresa;
- 2.4.3. Contatos;
- 2.4.4. E-mail;
- 2.4.5. Arquivo CSV para importações de empresas e contatos;
- 2.4.6. Levantamento informações adicionais;

## **2.5. Detalhamento de Casos de Uso (50 Casos)**

- 2.5.1. Detalhamento técnico para o Freshdesk de até **50 Casos de Uso**;
- 2.5.2. Descritivo de Formulários e Campos necessários aos Casos de Uso;
- 2.5.3. Mapeamento das Automações necessárias à execução dos casos de Uso;
- 2.5.4. Repasse dos cenários desenvolvidos junto ao cliente;
- 2.5.5. Aprovação da implantação dos Casos de Uso;

## **2.6. Validação de escopo de implantação de ferramenta**

- 2.6.1. Freshdesk Omnichannel;

# **3. Implementação Freshdesk**

## **3.1. Configurações iniciais da solução**

- 3.1.1. Personalização de portal de agentes;
- 3.1.2. Configuração da Marca e identidade Visual;
- 3.1.3. Configurações de SLAs e Horário comercial;
- 3.1.4. Configuração de campos de ticket;
- 3.1.5. Configuração de campos de contato e empresa;

## **3.2. Configuração dos usuário e equipes**

- 3.2.1. Agentes;
- 3.2.2. Grupos;
- 3.2.3. Funções;
- 3.2.4. Horário Comercial;
- 3.2.5. Habilidades;
- 3.2.6. Turnos de Agente;
- 3.2.7. Agentes Colaboradores;

## **3.3. Canais de atendimento**

- 3.3.1. Portal de Autoatendimento;
- 3.3.2. Configuração de URL da ferramenta;
- 3.3.3. E-mails de suporte;

## **3.4. Base de Conhecimento**

- 3.4.1. Configuração de soluções (Base de Conhecimento);

### **3.5. Importações**

- 3.5.1. Importações (contatos e empresas) via CSV;

### **3.6. Fluxos de trabalho**

- 3.6.1. Campos de Ticket;
- 3.6.2. Formulários de Ticket;
- 3.6.3. Políticas de SLA;
- 3.6.4. Automações;
- 3.6.5. Notificação de e-mail;
- 3.6.6. Pesquisas de satisfação do cliente;
- 3.6.7. Omniroute;

### **3.7. Produtividade dos Agentes**

- 3.7.1. Respostas predefinidas;
- 3.7.2. Modelos de Ticket;
- 3.7.3. Automações de cenários;
- 3.7.4. Formulários Predefinidos;
- 3.7.5. Arcade (gamificação);
- 3.7.6. Tags;

### **3.8. Configurações de Conta**

- 3.8.1. Segurança;
- 3.8.2. SSO - Single Sign On;

### **3.9. Integrações**

- 3.9.1. Nativas ou via marketplace;

## **4. Implementação Chat e Chatbot**

### **4.1. Implementação do Chat**

- 4.1.1. Usuários e permissões
  - 4.1.1.1. Usuários;
  - 4.1.1.2. Funções;
  - 4.1.1.3. Grupos;
- 4.1.2. Integração dos canais de comunicação
  - 4.1.2.1. Canais de chat;
  - 4.1.2.2. Chat na Web;
  - 4.1.2.3. WhatsApp;
  - 4.1.2.4. Instagram;
  - 4.1.2.5. Facebook Messenger;
- 4.1.3. Configurações do chat
  - 4.1.3.1. Configurações gerais;
  - 4.1.3.2. Horário comercial;
  - 4.1.3.3. Status dos agentes;
  - 4.1.3.4. Tópicos;
  - 4.1.3.5. Respostas predefinidas;
  - 4.1.3.6. Arquivos rápidos para chat;
  - 4.1.3.7. Regras de atribuição de chat;
  - 4.1.3.8. Pesquisa de satisfação do cliente (CSAT);
  - 4.1.3.9. Regras de resolução automática de chats;
  - 4.1.3.10. IntelliAssign para chat (distribuição com base nas habilidades e carga de atendimento);
  - 4.1.3.11. Integração com base de conhecimento;

4.1.3.12. Políticas de SLA para chat;

## **4.2. Implementação de Chatbot com IA**

4.2.1. Mapeamento do processo;

4.2.2. Desenho dos fluxogramas;

4.2.2.1. Canais de atendimento;

4.2.2.2. Fluxos de conversa para triagem;

4.2.2.3. Categorização;

4.2.2.4. Transbordo para I.A.;

4.2.2.5. Encerramento automático;

4.2.2.6. Abertura de tickets;

4.2.2.7. Consulta de tickets;

4.2.3. Desenvolvimento e criação do chatbot;

4.2.3.1. Implementação do fluxograma no Freddy Self Service;

4.2.3.2. Integração com a base de conhecimento da solução;

4.2.3.3. Implementação das consultas via APIs;

4.2.3.4. Implementação dos fluxos conectados a Inteligência Artificial;

4.2.3.5. Liberação de versão para testes e validação do cliente;

4.2.3.6. Correções e ajustes;

4.2.3.7. Publicação da versão final;

## **4.3. Integrações**

4.3.1. Integrações com módulos Freshdesk;

4.3.2. Aplicativos do Marketplace;

4.3.3. Integração via API - os chatbots têm capacidade de se comunicar via API Restful bem como tratar o retorno de consultas ou armazenar os mesmos durante uma conversa;

## **5. Campanhas de WhatsApp**

### **5.1. Definição do Fluxo da Campanha;**

5.1.1. Criar um fluxo simples para a campanha piloto (ex: disparo de mensagem inicial → resposta automática → follow-up);

5.2. Importação de Contatos;

5.2.1. Carregar a lista de contatos no Freshdesk/Freshsales, garantindo que os números estejam no formato internacional (ex: +5511999999999);

5.2.2. Segmentar a lista de contatos com base nos critérios da campanha;

### **5.3. Configuração de Templates de Mensagem;**

5.3.1. Criar e aprovar templates de mensagem no WhatsApp Business API (necessário para mensagens fora de conversas iniciadas pelo usuário);

5.3.2. Incluir placeholders para personalização (ex: {{nome}}, {{empresa}});

### **5.4. Configuração da jornada Freshdesk Omnichannel;**

5.4.1. Configurar a jornada piloto, associando o template de mensagem e a lista de contatos;

### **5.5. Testes Internos;**

5.5.1. Realizar testes com uma amostra interna para validar o fluxo e o conteúdo;

5.5.2. Ajustar eventuais problemas identificados;

### **5.6. Disparo da Campanha;**

5.6.1. Agendar e executar o disparo da campanha piloto;

### **5.7. Restrições do escopo**

5.7.1. Limite diário de envios imposto pelo WhatsApp;

5.7.1.1. Este é um limite diário definido pelo WhatsApp e a Freshworks não tem controle sobre esse limite. Para mais detalhes, sobre como aumentar os limites consulte: [Quality Rating and Messaging Limits - WhatsApp Business Platform](#);

5.7.2. Limite Mensal de Contatos de Marketing no Freshmarketer

- 5.7.2.1. Este é um limite mensal imposto pela Freshworks com base no plano contratado conforme proposta de licenciamento;
- 5.7.3. Limite de Mensagens Enviadas por Minuto no Freshdesk Omnichannel
  - 5.7.3.1. O limite é de 2.000 mensagens por minuto;

## **6. Telefonia - Implementação Freshcaller**

### **6.1. Configurações Gerais**

- 6.1.1. Criação e Configuração da Conta;
- 6.1.2. Definição do Modelo BYOC (Bring Your Own Carrier) para integração com a telefonia Sigma;
- 6.1.3. Configuração dos números de telefone da OAB PR no Freshcaller;
- 6.1.4. Ajuste de permissões e criação de perfis de agentes conforme estrutura de atendimento;
- 6.1.5. Personalização do Caller ID para identificação adequada nas chamadas;

### **6.2. Integração com Telefonia Sigma**

- 6.2.1. Configuração da conexão SIP entre Freshcaller e Sigma;
- 6.2.2. Mapeamento e roteamento de chamadas para garantir a entrega correta das ligações aos atendentes;
- 6.2.3. Testes de conectividade e estabilidade da integração;

### **6.3. Configuração de Fluxo de Chamadas**

- 6.3.1. Criação das Filas de Atendimento;
  - 6.3.1.1. Definição dos departamentos e filas de atendimento (Ex.: Jurídico, Financeiro, Atendimento ao Advogado, etc.);
  - 6.3.1.2. Configuração de ordem de prioridade de atendimento para diferentes tipos de chamadas;

### **6.4. Roteamento Inteligente de Chamadas**

- 6.4.1. Configuração de regras de distribuição automática de chamadas (ACD);
- 6.4.2. Implementação de transbordo automático para backup em caso de fila cheia;
- 6.4.3. Definição de regras de escalonamento para chamados críticos;

### **6.5. Criação de 1 Unidade de Resposta Audível (URA)**

- 6.5.1. Estruturação do menu interativo para atendimento automatizado;
- 6.5.2. Definição de áudio personalizado para boas-vindas, horário de atendimento e espera;
- 6.5.3. Configuração de atendimento prioritário com base no DDD de origem;

### **6.6. Monitoramento e Relatórios**

- 6.6.1. Configuração de Dashboards e Relatórios Gerenciais;
  - 6.6.1.1. Criar relatórios personalizados para análise de volume de chamadas, tempo médio de atendimento e desempenho da equipe;
  - 6.6.1.2. Configurar notificações automáticas para chamadas perdidas ou filas sobrecarregadas;
- 6.6.2. Definição de SLAs de Atendimento Telefônico;
  - 6.6.2.1. Configuração de metas para tempo de espera, tempo de atendimento e chamadas atendidas no primeiro contato;
  - 6.6.2.2. Implementação de alertas em tempo real para acompanhamento do desempenho operacional;

### **6.7. Produtividade e Automação**

- 6.7.1. Configuração de Modelos de Resposta Automática;
  - 6.7.1.1. Configuração de respostas padronizadas para chamadas não atendidas e follow-ups;
- 6.7.2. Gravação de Chamadas e Qualidade;
- 6.7.3. Ativação da gravação automática de chamadas para auditoria e treinamento;
- 6.7.4. Definição de tempo de retenção das gravações;

### **6.8. Integrações Nativas**

- 6.8.1. **BYOC:** A integração BYOC (Bring Your Own Carrier) permite que a OAB PR utilize sua própria operadora de telefonia (Sigma) no Freshcaller, garantindo flexibilidade e otimização dos custos de comunicação. Nesta integração, os números e pacotes de

dados da OAB PR serão conectados ao Freshcaller via SIP Trunking, possibilitando a roteirização inteligente das chamadas, garantindo alta disponibilidade e integrando o atendimento telefônico diretamente à plataforma. Para mais detalhes: <https://support.freshcaller.com/support/solutions/articles/239901>;

#### **6.9. Restrições do escopo**

- 6.9.1. O escopo deste projeto está limitado a 50 horas de trabalho. Todas as horas trabalhadas serão registradas e formalizadas por meio de uma planilha detalhada;
- 6.9.2. Caso a demanda exceda o limite estabelecido pela necessidade de URAs adicionais, as horas adicionais serão cobradas à razão de R\$ 350,00 por hora. Qualquer necessidade de horas extras será previamente comunicada e formalizada antes da execução;

### **7. Apoio Técnico para Integração das bases de dados**

#### **7.1. Fornecimento da Documentação API Filtrada**

- 7.1.1. Entregar documentação técnica detalhada da API do Freshdesk Omnichannel, focando nos endpoints e funcionalidades relevantes para o cliente;
- 7.1.2. Incluir exemplos de requisições e respostas (ex: em JSON) para facilitar a implementação;
- 7.1.3. Destacar parâmetros obrigatórios, opcionais e limites de uso da API;
- 7.1.4. Fornecer orientações sobre autenticação (ex: OAuth, API keys) e boas práticas de uso;

#### **7.2. Suporte Técnico para Planejamento da Integração**

- 7.2.1. Auxiliar o cliente no mapeamento dos dados que serão integrados (ex: campos de clientes, tickets, histórico de interações);
- 7.2.2. Orientar sobre a estrutura de dados esperada pelo Freshdesk Omnichannel;

#### **7.3. Clarificação de Dúvidas Técnicas**

- 7.3.1. Disponibilizar um recurso técnico para responder a perguntas sobre a API e a integração;
- 7.3.2. Esclarecer dúvidas sobre autenticação, limites de requisições, tratamento de erros e retornos da API;
- 7.3.3. Auxiliar na interpretação da documentação e na resolução de problemas comuns;

#### **7.4. Validação de Cenários de Integração**

- 7.4.1. Revisar os planos de integração do cliente e sugerir ajustes, se necessário.
- 7.4.2. Validar cenários de uso da API propostos pelo cliente;

### **8. Relatórios**

#### **8.1. Módulo de relatórios**

- 8.1.1. Repasse de conhecimento do módulo;
- 8.1.2. Repasse de extração de dados de tickets;
- 8.1.3. Desenho dos relatórios que apresentam os indicadores que foram desenhados e aprovados na ETAPA 2 do Projeto;

### **9. Testes de Aceitação Final**

#### **9.1. Testes pré-produção**

- 9.1.1. Validação Final;

#### **9.2. Treinamentos usuários**

- 9.2.1. Treinamentos para Usuários;

#### **9.3. Treinamentos administradores**

- 9.3.1. Realização do treinamento de administradores;

### **10. Go Live**

#### **10.1. Go-Live e Operação Assistida**

- 10.1.1. Desativação das antigas ferramentas vigentes;
- 10.1.2. Emissão de informativos corporativos;
- 10.1.3. Inclusão dos agentes;
- 10.1.4. Validação dos novos meios de comunicação;
- 10.1.5. Configurações gerais para entrada em produção das demais funções ainda não ativadas;

### **11. Acompanhamento Pós Go Live**

### **11.1. Documentação Técnica**

- 11.1.1. Produção de Documentação Técnica;
- 11.1.2. Documentação das práticas implantadas durante o projeto;
- 11.1.3. Documentação dos processos implantados;
- 11.1.4. Descrição resumida dos alinhamentos para tomadas de decisão;
- 11.1.5. Acompanhamento via suporte por três meses a partir do Go-Live (operação assistida);

## **12. Verificação da Entrega do Projeto Junto ao Customer Success**

### **12.1. Encerramento dos grupos de trabalho temporários criados**

- 12.1.1. Enviar comunicado e fechar grupo do Whatsapp;
- 12.1.2. Entrega do Projeto;
- 12.1.3. Encerramento dos Trabalhos;

## **13. Premissas**

- 13.1. Projeto considera 135 horas de consultoria de mapeamento de processos, sendo até 4 dias presenciais distribuídos conforme a necessidade do cronograma do projeto estruturado pelo gerente de projetos da Bravo Solutions;
- 13.2. Projeto considera 150 horas de implementação do Freshdesk, sendo realizadas remotamente;
- 13.3. Horas envidadas que extrapolem o esforço estimado estarão sujeitos à cobrança adicional;
- 13.4. A Bravo Solutions garante a qualidade profissional do consultor que estará engajado, podendo se valer de mais de um consultor no decorrer do projeto, caso julgue conveniente à entrega;
- 13.5. Horas eventualmente não utilizadas não poderão ser reaproveitadas para outras iniciativas, sendo tal informação uma estimativa para entrega e esforço previsto, bem como, atividades previstas presenciais que não forem realizadas em comum acordo não ensejarão reembolso ou crédito;
- 13.6. Os processos a serem avaliados serão intrinsecamente ligados ao atendimento ao cliente;
- 13.7. Disponibilidade de agendas das partes interessadas do projeto;
- 13.8. Congelamento de quaisquer outras iniciativas de mudanças em processos que afetem diretamente ou indiretamente as atividades do projeto;
- 13.9. Garantia de acessos ao ambiente e condições adequadas de trabalho para os consultores em eventuais atividades presenciais;
- 13.10. Apoio técnico por parte do cliente ao ambiente legado para consulta e apoio técnico para questões relacionadas ao projeto;

## **14. Restrições do escopo**

- 14.1. Não está contemplado a migração de dados de ambientes legados;
- 14.2. Não está contemplado a hospedagem do ambiente de desenvolvimento;
- 14.3. Não está contemplado a hospedagem do ambiente de homologação;
- 14.4. Não será realizada a criação de branding e conteúdo de marketing;
- 14.5. Não contempla o licenciamento de ferramentas de repositório de códigos;
- 14.6. Não contempla o desenvolvimento de endpoints;
- 14.7. Não contempla desenvolvimento WEB de sites (os Portais deverão usar os componentes padrão da Freshworks);
- 14.8. Não serão aceitas áreas ou processos novos posterior à fase de levantamento de dados;
- 14.9. Sem o licenciamento adequado e disponível o projeto será pausado;
- 14.10. Além dos pontos acima, qualquer item não mencionado na proposta considera-se fora do escopo;

## **15. Treinamentos**

- 15.1. Três (3) turmas de treinamento presenciais ou via videoconferência de até quatro (4) horas para administração da ferramenta - limitado a 20 pessoas por turma;
- 15.2. Três (3) turmas de treinamento presenciais ou via videoconferência de até quatro (4) horas para usuários - limitado a 20 pessoas por turma;

15.3. Treinamentos serão realizados em no máximo duas (2) sessões por dia para melhor aproveitamento;

**16. Operação assistida**

16.1. Disponibilidade de agenda profissional para realização de acompanhamento pós-projeto com acionamento via WhatsApp em até três meses após Go-Live;

**17. Itens não inclusos - restrições do escopo geral**

17.1. Desenvolvimento de soluções não-nativas ou não apresentadas no escopo;

17.2. Desenvolvimento de APIs;

17.3. Criação de interface personalizada;

17.4. Hospedagem de ambiente de desenvolvimento/homologação;

17.5. Licenciamento de ferramentas de repositório de códigos ou de ambientes de desenvolvimento;

17.6. Além dos pontos acima, qualquer item não mencionado na proposta, considera-se fora do escopo;

17.7. Pacotes de APIs caso excedam os limites contratados nos planos oferecidos das soluções Freshworks, disponível em: Customer Service Suite: What are the rate limits for the API calls to Freshdesk?;

**Prazo de entrega**

Início dos trabalhos e prazo previsto para entrega de acordo com programação firmada com time de gestão de projetos e cliente.

100 dias para MVP e Go-Live  
135 dias para entrega integral e handover para suporte

**Responsabilidades conjuntas**

Nossas atribuições incluem:

- Assinaturas de acordos de não divulgação ou confidencialidade.
- Prestação de contas sobre os serviços realizados semanalmente, a pedido.
- Respostas a dúvidas ou perguntas no prazo de 24 horas.

Suas atribuições incluem:

- Acesso ao sistema para implementação durante o andamento do projeto.
- Acesso ao e-mail, telefone e contatos para consultas a dúvidas e esclarecimentos.
- Participação nas reuniões de implementação até o final do projeto.
- Definição de pessoa-chave para o projeto.

Atribuições solidárias:

- Informar imediatamente a outra parte caso ocorram situações capazes de afetar de maneira significativa os resultados do projeto.

**Termos e condições**

**Investimento:**

Serviço	Preço
---------	-------

<b>Consultoria de Processos</b>	R\$ 62.600,00
<b>Implantação Freshdesk Omnichannel PRO</b>	R\$ 69.800,00
<b>Configuração da Telefonia SIP Trunk – Freshcaller</b>	R\$ 20.500,00
<b>Total Investimento</b>	<b>R\$ 152.900,00</b>

- **Preço da hora adicional para excedente ao pacote contratado R\$350,00;**
- Pagamento: pagamento via boleto bancário ou transferência bancária;
- Agendas presenciais aplica-se o valor adicional por dia de atividade de R\$ 1.500,00 in-loco do Consultor. (Todos custos inclusos);

### **Condição Comercial - Excepcional para Fechamento até 14/02**

- Proposta Técnica Descontada (12% OFF) - Pagamento Parcelado (15/30/60/90dd)

<b>Serviço</b>	<b>Preço</b>
<b>Total Investimento</b>	R\$ 122.00,00

Os serviços, objeto desta Proposta, iniciarão após a assinatura do contrato com a Bravo Solutions Ltda. e/ou seus parceiros de negócios autorizados.

Reuniões e treinamentos serão realizados através de reuniões via web conferência. Em caso de reuniões e treinamentos presenciais, os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação e demais despesas deverão ser arcados pela contratante.

Declaramos que no valor contido nesta proposta estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da proposta.

### **Aceitação e Validade da proposta**

A aceitação da proposta comercial decorre da assinatura do contrato. O início das atividades será combinado entre as partes.

Esta proposta é válida até 21/02/2025 - Salvo Condição Excepcional (conforme descrito acima), e permanecerá eficaz durante todo o período de execução dos serviços ou até a formalização entre as partes.

Curitiba - PR, 11/02/2025

[Richard Zanetti](#)

+55 41 99166-6589 /+55 41 2391 0799

[richard@bravosolutions.com.br](mailto:richard@bravosolutions.com.br)

**Bravo Solutions LTDA**

CNPJ 33.215.497/0001-14

[bravosolutions.com.br](http://bravosolutions.com.br)