

AO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE MARACANAÚ/CE – PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - ESTADO DO CEARÁ.

Ref.: Notificação de Audiência e Apresentação de Defesa – Atendimento nº 2609056400100010301.

Reclamante: Sublimação Com Fortaleza Serviços e Comércio de Fardamentos Ltda. (CNPJ nº 63.402.399/0001-57)

Reclamada: Chronos Desenvolvimento de Software LTDA Ltda.

CHRONOS DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 65.810.364/0001-82, com sede na Av. Nassim Jabur, nº 145, Paulista, em Londrina/PR, CEP 86.079-050, neste ato representada por seu sócio administrador, Sr. Luis Henrique Camargo Ribas, comparece, por intermédio de sua procuradora que esta subscreve, em atenção à Carta de Informações Preliminares expedida em 02 de setembro de 2026, para apresentar **DEFESA ESCRITA**, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas.

1. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

A Reclamante, sociedade empresária que explora atividade de gráfica e comércio de fardamentos, alega ter contratado a Reclamada para a prestação de serviços relacionados à inteligência artificial, voltados à melhoria dos serviços de sua gráfica. Afirma que o pagamento teria sido ajustado em 10 parcelas de R\$1.800,00, totalizando R\$18.000,00 quitadas por cartão de crédito.

Sustenta, em síntese, que o serviço não estaria sendo prestado conforme o combinado; que a Reclamada teria solicitado a assinatura de outro documento, sob a alegação de que o serviço estaria em conformidade; e que, ao verificar o contrato, teria constatado a previsão de 12 parcelas de R\$1.800,00, em divergência com as 10 parcelas que teriam sido previamente acordadas

Ao final, requer o cancelamento do contrato e o estorno dos valores referentes às parcelas já pagas.

Contudo, conforme se demonstrará, a reclamação não pode ser conhecida por este órgão, por versar sobre relação jurídica estritamente empresarial, alheia ao âmbito de incidência do Código de Defesa do Consumidor. Ainda que superada essa questão, o que se admite apenas por argumentação, a narrativa da Reclamante não se sustenta diante da execução contratual efetivamente realizada.

2. PRELIMINARMENTE: DA INAPLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CONSEQUENTE INCOMPETÊNCIA DO PROCON

2.a) Da natureza empresarial da relação entre as partes

A relação estabelecida entre as partes é típica relação *business to business* (B2B), firmada entre duas pessoas jurídicas no exercício de suas respectivas atividades econômicas.

O art. 2º do Código de Defesa do Consumidor define consumidor como aquele que adquire ou utiliza produto ou serviço *como destinatário final*. O ordenamento jurídico brasileiro, por meio da jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, adota a Teoria Finalista para interpretar esse conceito. Segundo essa teoria, não é consumidora a pessoa jurídica que contrata produto ou serviço para empregá-lo em sua cadeia produtiva, visando ao incremento de sua atividade lucrativa (STJ, 2ª Seção, REsp 541.867/BA, Rel. p/ acórdão Min. Barros Monteiro, j. 10/11/2004).

No caso concreto, é a própria reclamação que evidencia a finalidade eminentemente empresarial da contratação. Segundo a narrativa da Reclamante, a contratação teve por objetivo *"aumentar sua produtividade e praticidade"* e contribuir *"para a melhoria de alguns serviços de sua gráfica"*.

O Termo de Abertura do Projeto (TAP), assinado pela representante legal da Reclamante, confirma essa finalidade de forma ainda mais clara. O documento define o objeto como um **agente de inteligência artificial de pré-vendas (SDR – Sales Development Representative)** para atendimento via WhatsApp.

O objetivo declarado é *otimizar a agilidade e a taxa de conversão do atendimento*, permitindo que a equipe de vendas foque nos leads quentes e nas negociações de maior valor agregado.

Trata-se, portanto, de ferramenta contratada como **insumo tecnológico** destinado a captar clientes, qualificar contatos e incrementar o faturamento da Reclamante. A Reclamante não é destinatária final fática nem econômica do serviço. É destinatária intermediária, que incorpora a solução à sua atividade-fim com objetivo de lucro.

2.b) Da inexistência de vulnerabilidade apta a atrair a teoria finalista mitigada

O Superior Tribunal de Justiça admite, excepcionalmente, a aplicação do CDC a pessoa jurídica que não seja destinatária final do produto ou do serviço contratado. Para isso, exige a demonstração de vulnerabilidade concreta, seja técnica, jurídica ou econômica (Teoria Finalista Mitigada – STJ, 3ª Turma, REsp 1.195.642/RJ,

Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13/11/2012). Essa vulnerabilidade não se presume em favor da pessoa jurídica: cabe a quem a alega demonstrá-la.

Nenhuma dessas hipóteses está presente:

- **Não há vulnerabilidade econômica.** A Reclamante é uma sociedade empresária estabelecida, que realizou investimento de R\$18.000,00 em tecnologia comercial e mantém equipe de colaboradores para atendimento.
- **Não há vulnerabilidade jurídica.** O contrato foi celebrado por escrito entre pessoas jurídicas, com cláusulas claras sobre objeto, etapas, prazos e condições de pagamento e de rescisão.
- **Não há vulnerabilidade técnica.** A própria Reclamante declara ter participado de todas as reuniões e etapas de validação, fornecido materiais e procedimentos, realizado testes e emitido feedbacks. Essa conduta revela plena capacidade de compreender, avaliar e interferir tecnicamente no objeto contratado.

Aplica-se, portanto, o art. 421-A do Código Civil, que estabelece a presunção de paridade e simetria nos contratos civis e empresariais, bem como o princípio da intervenção mínima e a excepcionalidade da revisão contratual (art. 421, parágrafo único, do Código Civil, com redação da Lei nº 13.874/2019).

2.c) Da incompetência do PROCON para receber, processar e decidir a reclamação

A competência dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor tem como pressuposto lógico e jurídico a existência de relação de consumo (arts. 4º, 5º, 55 e 105 do CDC; art. 4º do Decreto Federal nº 2.181/1997). A própria CIP fundamenta sua expedição no art. 55, § 4º, do CDC e no Decreto Estadual nº 1.590/2022, ambos voltados exclusivamente às relações de consumo.

Afastada a incidência do CDC, afasta-se também a atribuição deste órgão para conhecer e processar a reclamação, valorar o cumprimento de um contrato empresarial regido pelo Código Civil e aplicar qualquer das sanções administrativas previstas no CDC e no Decreto nº 2.181/1997.

Ressalte-se, ademais, que os pedidos formulados pela Reclamante (rescisão contratual, restituição integral de valores e declaração de inexistência de débito) têm natureza estritamente civil e patrimonial. Sua apreciação compete exclusivamente ao Poder Judiciário (art. 5º, XXXV, da Constituição Federal), observadas as regras de competência do Código de Processo Civil.

Requer-se, portanto, o reconhecimento da inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e da consequente incompetência deste órgão, com o

arquivamento da reclamação, sem inclusão da Reclamada no Cadastro de Reclamações Fundamentadas.

3. DO MÉRITO

Caso superada a preliminar, o que se admite apenas por argumentação, a reclamação também não procede quanto ao mérito.

3.a) Do contrato, do Termo de Abertura do Projeto e da execução progressiva por etapas

O Instrumento Particular de Prestação de Serviços de Implementação de Inteligência Artificial para Atendimento, firmado em 01/07/2026, define de forma clara o objeto contratado. Trata-se do desenvolvimento de agente de IA personalizado, com criação de base de conhecimento a partir de conteúdos fornecidos pela contratante, treinamento especializado e integração técnica.

O escopo foi detalhado no Termo de Abertura do Projeto (TAP), assinado digitalmente pela representante legal da Reclamante, Sra. Adriana Paula Rodrigues Araújo, em 07/07/2026. O TAP descreve a identidade e a comunicação da IA; o fluxo de qualificação e distribuição de leads; o tratamento de objeções e o *follow-up*; as integrações técnicas; os materiais a serem fornecidos pela contratante e o cronograma e os critérios de sucesso do projeto.

Ao assiná-lo, a Reclamante declarou expressamente que leu e compreendeu todo o seu conteúdo, que concorda com o escopo, o cronograma e as responsabilidades definidos, que se compromete a fornecer os materiais e feedbacks nos prazos estabelecidos e que está ciente das limitações e exclusões do projeto.

O desenvolvimento de agente de inteligência artificial personalizado é atividade de elevada complexidade técnica, que não se confunde com a venda de software padronizado e pronto para uso. Por essa razão, o TAP prevê execução progressiva, em marcos sucessivos: *Onboarding*, MVP, Validação e Ativação. Cada etapa tem prazo de 7 dias, contado *após o recebimento completo do feedback do cliente*.

O TAP ainda delimita o objeto: os ajustes realizados no decorrer do desenvolvimento destinam-se a atingir o objetivo nele definido, ao passo que novas funcionalidades ou alterações de fluxo não estão incluídas e dependem de contratação à parte.

3.b) Da alegada falha na prestação e dos Termos de Feedback assinados pela Reclamante

A Reclamante limita-se a afirmar, de forma genérica, que o serviço *"não estava sendo prestado conforme havia sido combinado"*. Não indica qual funcionalidade teria sido descumprida, em que momento, nem qual obrigação contratual deixou de ser observada.

Além de genérica e desprovida de provas, essa alegação é frontalmente contrariada pelos documentos assinados pela própria Reclamante ao longo do projeto.

No **Termo de Feedback do MVP**, assinado em 14/07/2026, a Reclamante não fez qualquer apontamento quanto à comunicação da IA, ao tom de voz ou às integrações. Seus únicos apontamentos foram relativos ao texto de saudação inicial, correção do prazo de produção de blusas e inclusão de um resumo de confirmação do pedido para facilitar o trabalho do vendedor.

No **Termo de Feedback da Validação**, assinado em 21/07/2026, os apontamentos foram igualmente pontuais e restritos à base de conhecimento.

Como se vê, todos os apontamentos consistem em refinamentos de informações comerciais da própria Reclamante, como prazos, regras de produção e textos. Nenhum deles indica falha estrutural, ausência de funcionalidade contratada ou descumprimento do escopo. São ajustes próprios de fases intermediárias de desenvolvimento, que existem justamente para isso.

Mais relevante: ao assinar cada um dos termos, a Reclamante declarou expressamente que: (a) testou todas as funcionalidades da solução referentes àquela fase do projeto; (b) passou todas as observações e pontos de melhoria, não possuindo ajustes adicionais além dos listados; (c) está ciente de que a Chronos implementará exclusivamente os feedbacks presentes no termo e (d) está ciente de que ajustes adicionais serão implementados na etapa seguinte ou durante a manutenção mensal, desde que englobados no escopo do contrato original.

Não é possível conciliar essas declarações, firmadas pela representante legal da Reclamante após testar a ferramenta, com a alegação genérica, apresentada semanas depois, de que o serviço não correspondia ao combinado. A pretensão contraria o princípio da boa-fé objetiva e a vedação ao comportamento contraditório (art. 422 do Código Civil).

Ajustes progressivos ao longo da execução e após a ativação são inerentes a projetos de inteligência artificial generativa, que passam a interagir com fluxo real e inédito de contatos. Esses ajustes integram a própria prestação do serviço e não caracterizam descumprimento contratual.

3.c) Do documento cuja assinatura foi solicitada

A Reclamante alega que lhe foi solicitada a assinatura de documento sob a alegação de que o serviço estaria em conformidade.

Além do contrato, os únicos documentos assinados pela Reclamante no curso do projeto foram o Termo de Abertura do Projeto e os Termos de Feedback das fases de MVP e de Validação.

Esses termos integram a metodologia do projeto e são assinados ao início e ao final de cada etapa. Ao contrário do que sugere a reclamação, os Termos de Feedback não declaram a conclusão do serviço nem a conformidade integral da solução. Sua finalidade é justamente oposta: registrar, por escrito e na palavra da própria contratante, as observações e os pontos de melhoria a serem implementados na fase seguinte. Longe de prejudicar a Reclamante, esses documentos asseguram que suas solicitações fiquem documentadas e sejam atendidas pela Reclamada.

Trata-se de documentos firmados por empresária capaz, no exercício de sua atividade, de conteúdo claro e de fácil compreensão, sem qualquer indício de coação, erro ou outro vício de consentimento (arts. 151 e 171 do Código Civil).

3.d) Da alegada divergência no número de parcelas

A Reclamante afirma que teria sido ajustado o pagamento em 10 parcelas de R\$1.800,00, mas que o contrato previa 12 parcelas, em suposta má-fé da Reclamada.

Ocorre que, na reunião de boas-vindas e assinatura eletrônica do contrato, foi explicado que o valor do contrato era de R\$18.000,00 para pagamento à vista, sendo R\$21.600,00 para pagamento parcelado em 12 vezes. **O representante legal da Reclamante compreendeu e assinou eletronicamente o contrato sem qualquer ressalva.**

Portanto, jamais existiu qualquer erro material. O valor do serviço entregue pela Chronos é de R\$18.000,00, e os R\$3.600,00 adicionais representam o custo do crédito escolhido e usufruído pela contratante perante a instituição financeira.

3.e) Da impossibilidade de restituição integral dos valores

O contrato dispõe expressamente que os valores pagos a título de desenvolvimento e implementação **não são reembolsáveis**, pois remuneram o trabalho técnico efetivamente prestado (engenharia de prompts, estruturação da base de conhecimento, parametrização e integrações), e não apenas o resultado final.

A restituição integral pretendida desconsideraria as horas de engenharia efetivamente aplicadas ao projeto e configuraria enriquecimento sem causa da Reclamante, vedado pelo art. 884 do Código Civil.

Do mesmo modo, eventual rescisão antecipada por iniciativa da contratante deve observar as condições previstas no contrato, não havendo fundamento para o afastamento das penalidades livremente pactuadas.

4. REQUERIMENTOS

Diante do exposto, a Reclamada requer:

- a) A imediata habilitação da advogada ao final assinada no sistema eletrônico deste PROCON (bruna@zzadvocacia.com);
- b) a retificação do cadastro da reclamação, para que conste como Reclamada a Chronos Tecnologia e Desenvolvimento de Inteligência Artificial Ltda., CNPJ nº 46.523.203/0001-63;
- c) Preliminarmente, o reconhecimento da inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica estabelecida entre as partes, e, por consequência, o reconhecimento da incompetência deste órgão para conhecer, processar e decidir a reclamação, com o seu **arquivamento**;
- d) **Subsidiariamente**, caso superada a preliminar, que a reclamação seja julgada **improcedente**, reconhecendo-se a regular execução do contrato pela Reclamada e a inexistência de fundamento para rescisão sem ônus, restituição de valores ou cancelamento das cobranças pactuadas.

Por fim, a Reclamada reafirma seu compromisso com a boa-fé contratual e informa que permanece à disposição da Reclamante para dar continuidade à prestação dos serviços e realizar os ajustes que se mostrarem pertinentes, nos termos do contrato firmado.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Curitiba/PR, 1º de outubro de 2026.

BRUNA ANTUNES
ZILIOOTTO
Assinado de forma digital por
BRUNA ANTUNES ZILIOOTTO
Dados: 2026.10.01 18:05:43 -03'00'
BRUNA A. ZILIOOTTO KUCINSKI
OAB/PR 92.010

INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDIMENTO

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as PARTES

Sublimacao Com Fortaleza Servicos e Comercio de Fardamentos LTDA, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 63.402.399/0001-57, com sede na Rua 11 531, CEP 61905-540, neste ato representada por Adriana Paula Rodrigues Araújo, adiante denominada simplesmente "**CONTRATANTE**";

Chronos Desenvolvimento de Software LTDA, pessoa jurídica inscrita no CNPJ nº 65.810.364/0001-82, com sede na Avenida Nassim Jabur, 145, CEP 86.079-050, neste ato representada por Luis Henrique Camargo Ribas, adiante denominada simplesmente "**CONTRATADA**";

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

CONSIDERANDO QUE a **CONTRATANTE** deseja desenvolver uma solução de inteligência artificial personalizada para atendimento;

CONSIDERANDO QUE a **CONTRATADA** possui expertise no desenvolvimento de soluções de inteligência artificial e deseja prestar os serviços solicitados pela **CONTRATANTE**;

Resolvem as partes, de comum acordo, firmar o presente "*INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDIMENTO*", que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULAS E CONDIÇÕES

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** para o desenvolvimento de uma solução de inteligência artificial personalizada, compreendendo:

a) Desenvolvimento do Agente de Inteligência Artificial: Criação de um agente de IA especializado para atendimento aos leads no WhatsApp da **CONTRATANTE**. Este agente será capaz de processar e responder automaticamente a mensagens de texto, áudio e imagens, responder a dúvidas sobre o negócio da **CONTRATANTE**, qualificar leads com base em critérios predefinidos e realizar atendimentos de forma autônoma e inteligente;

b) Criação da Base de Conhecimento Personalizada: Desenvolvimento da "memória inteligente" do agente através da criação de uma base de conhecimento especializada, construída a partir do conteúdo existente da **CONTRATANTE**. Esta base utilizará diversos materiais fornecidos pela **CONTRATANTE**, tais como scripts de atendimento, FAQs, informações sobre produtos/serviços, e demais informações relevantes. O agente de inteligência

INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDIMENTO

artificial utilizará estes conteúdos para gerar respostas precisas, relevantes e alinhadas com as práticas do negócio;

c) Treinamento Especializado: O agente será treinado especificamente para compreender o contexto das perguntas relacionadas aos produtos/serviços da **CONTRATANTE** e fornecer respostas estratégicas alinhadas com as melhores práticas do negócio. O objetivo principal é otimizar o processo de captação, qualificação e conversão de leads, aumentando significativamente a eficiência do atendimento.

d) Integração Avançada: O agente IA desenvolvido pela **CONTRATADA** será integrado ao Google Sheets para enviar o catálogo de produtos, desde que enviadas as credenciais da API pela **CONTRATANTE**.

e) Prestação de serviços complementares especializados, compreendendo:

i. Consultoria para Otimização de Conversões: Desenvolvimento e criação de script de conversas estratégico e metodologias personalizadas voltadas para maximização da taxa de conversão, incluindo análise do fluxo de atendimento e implementação de técnicas comprovadas de vendas e relacionamento com clientes;

ii. Sistema CRM Chronos IA: Acesso à plataforma proprietária de gestão de relacionamento com clientes, incluindo funcionalidades dashboard com métricas diárias de performance, gestão de acessos para equipe e acompanhamento de conversas em tempo real;

iii. Suporte Técnico Exclusivo: Disponibilização de canal de comunicação direta via WhatsApp com a equipe da **CONTRATADA**, funcionando 7 (sete) dias por semana para resolução de questões operacionais e técnicas;

CLÁUSULA SEGUNDA: A **CONTRATADA** se compromete a:

a) Desenvolver e implementar integralmente a solução de inteligência artificial conforme definido na Cláusula Primeira deste contrato. Isso inclui a criação do banco de dados vetorial e o desenvolvimento do agente de IA para atendimento via WhatsApp;

b) Realizar o desenvolvimento do sistema em três (3) etapas, conforme descrito abaixo, com a entrega de cada etapa em até 7 (sete) dias a partir do recebimento do feedback ou das informações iniciais fornecidas pela **CONTRATANTE**:

i. **MVP:** Entrega de uma versão inicial do sistema com funcionalidades básicas para demonstrar a estrutura e as capacidades da solução de IA e servir como base para ser aprimorada nas versões subsequentes.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDIMENTO

ii. Validação: Testes e verificações das funcionalidades aprimoradas para garantir que atendem aos requisitos estabelecidos, incluindo a integração com as ferramentas, a eficácia da base de conhecimento e o fluxo de atendimento.

iii. Ativação: Entrega da versão final do sistema, pronta para uso operacional com usuários reais.

c) Criar e gerenciar toda a infraestrutura de servidor na nuvem necessária para o funcionamento da solução, incluindo a configuração dos servidores para garantir alta disponibilidade e desempenho. Além disso, a **CONTRATADA** será responsável por implementar a integração com o WhatsApp, configurar e manter o banco de dados vetorial, e estabelecer a integração com a plataforma OpenAI para o funcionamento do agente no WhatsApp. Isso inclui a gestão de chaves de API, monitoramento de uso, e ajustes de configuração conforme necessário para otimizar o desempenho.

CLÁUSULA TERCEIRA: São obrigações da **CONTRATANTE**:

a) Fornecer todo o conteúdo necessário para a criação da base de conhecimento da IA a ser desenvolvida, em formatos digitais organizados, bem como disponibilizar pleno acesso aos arquivos durante o desenvolvimento do projeto via Google Drive, no diretório disponibilizado pela **CONTRATADA**.

b) Enviar *feedback* para a **CONTRATADA** de cada etapa do projeto dentro do prazo de **7 (sete) dias corridos** a partir da respectiva entrega. Para o correto envio do *feedback*, a **CONTRATANTE** deverá: (i) testar as funcionalidades implementadas em cada etapa, (ii) verificar a precisão das respostas fornecidas pelo agente de IA, (iii) enviar o *feedback* através de seu acesso do Dashboard, disponibilizado pela **CONTRATADA**, e assiná-lo digitalmente.

c) A **CONTRATANTE** declara estar ciente de que soluções baseadas em inteligência artificial podem apresentar, eventualmente, erros ou imprecisões.

d) A **CONTRATANTE** declara compreender que o escopo dos serviços prestados pela **CONTRATADA** está descrito neste contrato. Quaisquer funcionalidades, modificações ou integrações não previstas expressamente neste contrato não estão incluídas nos serviços contratados e deverão ser objeto de contratação à parte.

CLÁUSULA QUARTA: O valor do projeto é de R\$ 18.000.00 (dezoito mil reais), a ser pago conforme detalhado a seguir:

1. O valor de R\$ 18.000.00 (dezoito mil reais) pago por meio de cartão de crédito, parcelado em 12 (doze) vezes de R\$ 1.800.00 (mil e oitocentos reais).

INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDIMENTO

O não cumprimento deste cronograma de pagamento resultará na suspensão dos serviços prestados pela **CONTRATADA** até a regularização do pagamento, bem como na incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die até a data do efetivo pagamento.

CLÁUSULA QUINTA: As partes acordam que a propriedade intelectual será distribuída da seguinte forma:

a) A **CONTRATADA** manterá a propriedade intelectual exclusiva sobre a tecnologia de inteligência artificial desenvolvida, incluindo, mas não se limitando a: algoritmos, códigos-fonte, estruturas de dados, metodologias de processamento de linguagem natural, modelos de machine learning, e quaisquer outros elementos técnicos relacionados ao funcionamento do sistema. Isso abrange também todas as inovações, melhorias e adaptações feitas à tecnologia durante o desenvolvimento e manutenção do projeto.

b) A **CONTRATANTE** deterá a propriedade exclusiva de todo o conteúdo fornecido para a criação da base de conhecimento e para o treinamento da inteligência artificial, incluindo, mas não se limitando a: scripts de atendimento, FAQs, materiais de treinamento interno e quaisquer outros materiais relevantes produzidos pela **CONTRATANTE**.

c) As partes reconhecem e concordam que esta divisão de propriedade intelectual é essencial para proteger os interesses comerciais e tecnológicos de ambas. A **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** se comprometem a respeitar mutuamente os direitos de propriedade intelectual aqui estabelecidos e a não utilizar a propriedade intelectual da outra parte além do expressamente permitido neste contrato. Qualquer uso não autorizado da propriedade intelectual de uma parte pela outra será considerado uma violação deste acordo e poderá resultar em ações legais apropriadas.

CLÁUSULA SEXTA: As partes se comprometem a manter estrito sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, dados, documentos, metodologias, tecnologias e quaisquer outros materiais obtidos uma da outra durante a execução deste contrato. Esse compromisso inclui, mas não se limita a:

- a) Informações técnicas, financeiras e estratégicas;
- b) Dados de clientes, fornecedores e parceiros;
- c) Códigos-fonte, algoritmos e estruturas de dados relacionados ao projeto.

É vedada a divulgação de tais informações a terceiros sem autorização prévia por escrito da outra parte. A violação desta cláusula sujeitará a parte infratora à responsabilização por danos causados, sem prejuízo de medidas judiciais cabíveis.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDIMENTO

Não obstante as disposições de confidencialidade, a **CONTRATADA** poderá incluir o nome da **CONTRATANTE** como cliente em seu portfólio, descrever de forma geral e não confidencial os serviços prestados, e divulgar os resultados gerais alcançados. Para qualquer uso que exceda essas permissões, a **CONTRATADA** deverá obter aprovação prévia e por escrito da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SÉTIMA: Para a utilização da solução, a **CONTRATADA** se compromete a manter a infraestrutura do projeto e fornecer suporte técnico continuado à **CONTRATANTE**, conforme as seguintes condições:

a) A **CONTRATADA** manterá a infraestrutura e fornecerá suporte técnico continuado à **CONTRATANTE**, mediante um custo fixo mensal de R\$ 1.000,00 (mil reais), a ser pago até o dia 5 (cinco) de cada mês.

b) Este valor mensal inclui:

- Suporte técnico com manutenção preventiva e corretiva do sistema de IA;
- Infraestrutura tecnológica necessária para o funcionamento da solução;
- Ajustes mensais na base de conhecimento conforme necessidade;
- Assistência na resolução de problemas técnicos;
- Cobertura de 2.000 (dois mil) contatos únicos por mês.

Para fins deste contrato, considera-se “contato único” cada telefone individual que interage com o agente de inteligência artificial no período mensal.

c) Acima do limite de contatos incluídos no plano, para cada 2.000 (dois mil) contatos adicionais, será cobrado um valor adicional de R\$ 300,00 (trezentos reais) na mensalidade seguinte, valor este destinado a cobrir os custos operacionais das conversas excedentes.

d) Modificações significativas ou expansões do escopo original do projeto não estão incluídas e poderão ser objeto de contratação adicional, mediante acordo entre as partes.

e) Este serviço terá vigência mensal, renovável automaticamente por períodos iguais e sucessivos, salvo manifestação contrária de qualquer das partes com antecedência mínima de 7 (sete) dias do término do período vigente.

f) O valor do suporte técnico e da infraestrutura poderá ser reajustado anualmente com base na variação do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M) ou, na ausência deste, por outro índice oficial que reflita a inflação do período.

g) Os primeiros 3 (três) meses a partir da data de assinatura deste contrato serão gratuitos para estes serviços. Esse valor inclui o limite de conversas iniciadas mensalmente através do sistema de inteligência artificial como descrito nesta cláusula.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDIMENTO

CLÁUSULA OITAVA: Da rescisão contratual.

- a) A **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente contrato a qualquer momento, mediante notificação prévia de 7 (sete) dias corridos à **CONTRATADA**, por escrito.
- b) Em caso de rescisão, cessará imediatamente a cobrança mensal de suporte técnico e infraestrutura prevista na Cláusula Sétima, cessando o acesso ao sistema, sendo devidos apenas os valores proporcionais ao período efetivamente utilizado.
- c) Os valores pagos referentes ao desenvolvimento e implementação da solução de inteligência artificial (Cláusula Quarta) não serão reembolsados, uma vez que se destinam exclusivamente aos serviços de criação do agente de inteligência artificial.

CLÁUSULA NONA: Das considerações finais.

- a) **Assinatura eletrônica:** O presente instrumento, bem como quaisquer aditivos, termos ou documentos relacionados a este contrato, poderão ser firmados eletronicamente pelas partes, que desde já reconhecem sua plena validade jurídica e eficácia, equiparando-se a documentos físicos com assinaturas manuscritas. Cada parte garante que seu signatário possui poderes para vinculá-la a este contrato e aos documentos dele decorrentes.
- b) **Relação comercial:** O presente contrato é celebrado no âmbito das atividades empresariais de ambas as partes, caracterizando relação comercial entre pessoas jurídicas, regida pelas disposições do Código Civil Brasileiro e demais legislações aplicáveis.
- c) **Foro:** As partes elegem o foro da Comarca de Curitiba, Estado do Paraná, para solucionar quaisquer disputas relacionadas ao presente instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Contrato-Sublimacao-Com-Fortaleza-Servicos-e-Comercio-de-Fardamentos-LTDA.docx

Documento número #028bc7b0-ae59-4949-8b55-e4fbc773506a

Hash do documento original (SHA256): 2e1093b722ce2ddba97e3c7dc229a0274663b48be1c8bee3b60d549227f3bac9

Assinaturas



Adriana Paula Rodrigues Araújo

CPF: 920.852.453-15

Assinou como contratante em 01 jul 2026 às 19:09:20



Luis Henrique Camargo Ribas

CPF: 119.788.449-13

Assinou como contratada em 01 jul 2026 às 19:11:11

Log

01 jul 2026, 19:08:00	Operador com email luix2dixx@gmail.com na Conta 05b0561c-b0bb-444f-bee3-436c384d33f3 criou este documento número 028bc7b0-ae59-4949-8b55-e4fbc773506a. Data limite para assinatura do documento: 01 de julho de 2026 (20:00). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
01 jul 2026, 19:08:08	Operador com email luix2dixx@gmail.com na Conta 05b0561c-b0bb-444f-bee3-436c384d33f3 adicionou à Lista de Assinatura: janilsonaraujo73@gmail.com para assinar como contratante, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Adriana Paula Rodrigues Araújo.
01 jul 2026, 19:08:08	Operador com email luix2dixx@gmail.com na Conta 05b0561c-b0bb-444f-bee3-436c384d33f3 adicionou à Lista de Assinatura: contatoluisribas@gmail.com para assinar como contratada, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Luis Henrique Camargo Ribas.
01 jul 2026, 19:09:20	Adriana Paula Rodrigues Araújo assinou como contratante. Pontos de autenticação: Token via E-mail janilsonaraujo73@gmail.com. CPF informado: 920.852.453-15. IP: 45.5.141.139. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -3.86327603975227 e longitude -38.62280519550167. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1471.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

01 jul 2026, 19:11:11	Luis Henrique Camargo Ribas assinou como contratada. Pontos de autenticação: Token via E-mail contatoluisribas@gmail.com. CPF informado: 119.788.449-13. IP: 138.36.34.33. Componente de assinatura versão 1.1471.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
01 jul 2026, 19:11:11	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 028bc7b0-ae59-4949-8b55-e4fbc773506a.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 028bc7b0-ae59-4949-8b55-e4fbc773506a, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

TERMO DE ABERTURA DO PROJETO (TAP)

AGENTE DE IA SDR (SALES DEVELOPMENT REPRESENTATIVE)

1. INFORMAÇÕES DO PROJETO

Campo	Informação
Cliente	Sublimacao Com Fortaleza Servicos e Comercio de Fardamentos LTDA
CNPJ	63.402.399/0001-57
Representante Legal	Adriana Paula Rodrigues Araújo
E-mail	janilsonaraujo73@gmail.com
Telefone	85 98555-5026
Tipo de Agente	SDR (Sales Development Representative)
Data de Abertura	01/07/2026
Engenheiro de Prompt Responsável	Wilian Lopes
Customer Success Responsável	Brenda Lima

2. VISÃO GERAL DO PROJETO

O cliente necessita de um agente de inteligência artificial de pré-vendas (SDR) para atendimento via WhatsApp, motivado pela perda de clientes causada pela demora no atendimento em períodos de alta demanda, capaz de processar e responder automaticamente mensagens de texto, áudio e imagens, esclarecer dúvidas sobre o negócio, qualificar leads com base em critérios predefinidos e realizar atendimentos de forma autônoma, integrar-se ao Google Sheets para envio do catálogo de produtos e ao CRM Chronos IA, otimizando assim a agilidade e a taxa de conversão do atendimento e permitindo que a equipe de vendas foque nos leads quentes e nas negociações de maior valor agregado.

3. IDENTIDADE E COMUNICAÇÃO DA IA

3.1 Personalidade

Elemento	Definição
Nome da IA	Subli IA
Tom de Voz	Empático, acolhedor e assertivo; positivo, próximo e leve, transmitindo confiança e segurança, evitando formalidade excessiva (Personalizado / Semiformal)
Vocabulário Específico	Expressões amigáveis do dia a dia e termos técnicos do ramo: Helanca, Tactel, Oxford, Suede, Dryfit; costura encaixe rápido, bainha e elástico; painéis, cilindros, modalidade expressa, metro ²
Proibições	Evitar formalidade excessiva e linguagem distante; não deixar a conversa fugir do foco, trazendo o lead de volta ao objetivo do orçamento de forma sutil.
Uso de Emojis	Sim, uso ocasional para manter um tom humano e próximo
Emojis Permitidos	😊 🙏

3.2 Mensagem de Abertura

Saudação Inicial:

"Olá, seja bem-vindo(a) à Sublimação Com Fortaleza. É um prazer falar com você! Me chamo Subli IA e estarei realizando o seu atendimento.

Como posso lhe ajudar?"

Apresentação da Empresa:

Empresa especializada em sublimação para materiais festivos e grandes eventos, com produção própria de painéis sublimados, camisas, fardamentos, bandeiras e demais produtos, entregando qualidade, pontualidade e cores vibrantes para todo o Brasil e exterior.

4. FLUXO DE ATENDIMENTO SDR

4.1 Qualificação de Leads

Perguntas de Qualificação:

1. Para qual local e estrutura você deseja aplicar o produto? (identifica a necessidade e o tipo de aplicação)
2. Qual o tamanho / medida desejada e a quantidade? (define produto, tecido e orçamento)
3. Para quando você precisa do produto pronto? (avalia urgência e modalidade normal ou expressa)
4. Você já tem a arte definida ou vai precisar de desenvolvimento? (define taxa de arte e prazo)

Critérios de Qualificação:

Critério	Pergunta	Lead Qualificado	Lead Não Qualificado
Need	Qual produto e para qual finalidade/evento?	Tem demanda real de produto sublimado	Apenas curiosidade, sem produto definido
Fit	Local, estrutura, tecido e medida	Necessidade atende ao portfólio da empresa	Pede item fora do escopo (ex.: lona, DTF, totem)
Timeline	Para quando precisa do produto?	Prazo compatível com produção (normal ou expresso)	Sem previsão ou prazo inviável
Budget	Faixa de valor / quantidade	Disposto a fechar dentro da tabela vigente	Não tem pedido mínimo ou valor

Observação: a operação qualifica de forma orientada a produto (local, estrutura, tecido, tamanho, prazo) e não pelo modelo BANT clássico. Os campos de Budget e Authority devem ser validados no onboarding.

Classificação de Leads:

- **Quente (Hot):** cliente com produto, medida e prazo definidos, pronto para orçar/fechar. Repassar ao vendedor.
- **Morno (Warm):** cliente interessado, ainda levantando o que precisa ou aguardando retorno de terceiros. Manter follow-up.
- **Frio (Cold):** apenas pesquisando, sem definição de produto/prazo. Nutrir e reengajar futuramente.

4.2 Distribuição de Leads e Agendamento

Integração com Google Agenda:

- ☐ Habilitada
- ☒ Não habilitada

A operação **não utiliza agendamento de reuniões**. Em vez de agendar, a IA qualifica o lead e, quando ele está quente, distribui e transfere o atendimento do número central para o vendedor responsável.

Regra de distribuição:

- A IA repassa ao vendedor somente o lead quente, pronto para orçar/comprar.
- A distribuição segue o critério escolhido pelo cliente (ordem, meritocracia ou disponibilidade). Cada vendedor acessa apenas os próprios clientes; todos respondem pelo CRM Chronos.

Vendedor(es) Responsável(eis):

Nome	E-mail	Especialidade
Marina		Entregas, uber, retirada, correios (Quando o cliente está mandando alguém para coletar o material)
Gustavo		Rodízio de vendas
Rayane		Rodízio de vendas
Carlos		Rodízio de vendas

4.3 Tratamento de Objeções

Objecção	Resposta da IA
"Tá caro!" / "Está fora do meu orçamento"	Compreendo, mas somos uma empresa de alta qualidade de entrega e com o preço mais em conta do mercado, entregando algo de que você não vai se arrepender. Podemos ver juntos uma forma que caiba no seu orçamento e fique bom para ambas as partes.
"Consegue um desconto?" / "É o menor valor?"	Consigo um desconto de 5% em pedidos a partir de R\$ 1.000,00 em produtos.
"Preciso pensar" / "Vou ver com a cliente"	Perfeito, pense com carinho. Assim que tiver o retorno, estaremos totalmente preparados para lhe entregar o melhor atendimento e finalizar sua compra.
"O prazo é muito demorado"	Entendo. Também temos a modalidade expressa, em que o pedido fica pronto em 24h após o pagamento, com um pequeno acréscimo no valor.
"Não sei se posso confiar / medo de golpe"	Compreendo sua insegurança em comprar online, mas garantimos que somos uma empresa séria, com mais de 5 anos de mercado, entregando com excelência. Você pode nos conhecer melhor no Instagram @sublimacaocomfortaleza.
"Em outro lugar não cobram entrega"	Compreendo, mas pela distância entre nossa empresa e o local de recebimento é cobrada uma taxa de deslocamento do entregador. Se preferir, há a opção de retirada.

Objecção	Resposta da IA
"Vocês cobram o valor da arte?"	Sim, cobramos uma taxa para desenvolver a arte de acordo com a dimensão e a dificuldade solicitada; após enviada, são permitidas até duas alterações.

4.4 Follow-Ups

Estratégia de Follow-up:

- **Dia 0:** primeiro contato e qualificação inicial do lead.
- **Dia 1:** retomar o levantamento do pedido do cliente e oferecer ajuda para fechar o orçamento.
- **Dia 2:** reforçar diferenciais (qualidade, prazo, modalidade expressa) e sanar dúvidas pendentes.
- **Dia 3:** oferecer condição de fechamento (ex.: desconto acima de R\$ 1.000 / brinde por quantidade).
- **Dia 5:** último reengajamento e perguntar o melhor horário para novo contato.

Ressuscitador de Leads: reengajamento automático de contatos que enviaram mensagem nos últimos 90 dias e não fecharam, para recuperar oportunidades.

4.5 Transferência para Humano

Situações que exigem transferência:

- ☒ Lead qualificado (quente) pronto para orçar/fechar com o vendedor
- ☒ Cliente solicita alteração na arte (ex.: acrescentar ou remover elementos do painel)
- ☒ Dúvidas técnicas complexas ou negociação de condições especiais
- ☒ A IA não sabe responder (aciona o humano e aprende a resposta para casos futuros)
- ☒ Reclamações ou insatisfação
- ☒ Retiradas de pedido no local (para Marina)
- ☒ Demandas que não sejam da alçada da IA

Mensagem de Transferência:

"Perfeito! Vou te encaminhar agora para um de nossos especialistas, que vai finalizar seu orçamento com todo o cuidado. Já já ele fala com você por aqui. 😊"

Responsável por Atendimento Humano:

Situação	Responsável	Horário
Lead quente / orçamento	Vendedor da vez (conforme distribuição)	Seg a Qui 08h-18h Sex 08h-17h Sab e Dom - Vendedores não trabalham
Alteração de arte	Vendedor da vez (conforme distribuição)	Seg a Qui 08h-18h Sex 08h-17h Sab e Dom - Vendedores não trabalham
Outras demandas	Vendedor da vez (conforme distribuição)	Seg a Qui 08h-18h Sex 08h-17h Sab e Dom - Vendedores não trabalham

4.6 WhatsApp

Configuração	Definição
Número conectado	85 998115-0514
Horário de atendimento	24/7
Mensagem fora do horário	Coletar pedido do cliente e informar quando estiver fora do horário comercial ao cliente e que retornará no próximo horário comercial.
Tempo máximo de resposta	Até 1 minuto (atendimento simultâneo, sem fila)
Idioma	Português (Brasil)

5. FAQ DO CLIENTE

Pergunta Frequente	Resposta
Vocês trabalham com o quê?	Trabalhamos com sublimação para materiais festivos e grandes eventos: painéis, bandeiras, blusas, wind banners, fardamentos, entre outros.
Até que medidas fazem?	Não temos limite de tamanho; trabalhamos com todas as medidas. Em algumas medidas pode haver emenda, conforme o tecido.
Onde fica a empresa?	Rua Onze, 530, Novo Maracanaú, Maracanaú/CE (região metropolitana de Fortaleza), ao lado da praça.
Qual o horário de funcionamento?	Segunda a sexta, das 08h às 17h, e aos sábados, das 08h às 12h.
Qual o prazo de produção?	3 dias úteis para artes do catálogo. Para arte em desenvolvimento, os 3 dias úteis passam a contar após a aprovação da arte. Pedidos fechados após as 14h começam a contar no próximo dia útil.
Tem modo de produção mais rápido?	Sim, a modalidade expressa: o pedido fica pronto 24h após o pagamento de 50%, com um pequeno acréscimo no valor.
Quais tecidos vocês trabalham?	Helanca, Tactel, Oxford e Suede aveludado. Para blusas, Helanca e Dryfit.
Até que medida fazem sem emenda?	Depende do tecido: Helanca até 1,60m; Tactel até 1,40m; Oxford até 1,30m; Suede até 1,30m de altura.
Vocês fazem entrega?	Sim. Para Fortaleza e região temos entregador; para fora do estado, correios ou excursão; para o exterior, correios ou envio aéreo.
Qual o valor da taxa de entrega?	Varia conforme o endereço, de R\$ 5,00 a R\$ 30,00.
Quais as formas de pagamento?	Pix, cartão (via link de pagamento) e depósito bancário. O Pix não tem custo adicional; o cartão tem a taxa da maquineta, simulada antes do envio do link.
O pagamento é de 50%?	Sim, o pedido vai para produção após o pagamento de 50%, podendo ser feito o valor integral. O restante pode ser pago na entrega.
No Pix tem desconto?	Conseguimos 5% de desconto em pedidos a partir de R\$ 1.000,00 em produtos.

Pergunta Frequente	Resposta
Comprando acima de 6 unidades, ganho brinde?	Sim. A cada 6 tecidos na mesma medida, o 7º sai como brinde; levando 12, ganha mais 2 (leva 14, paga 12).
Qual a taxa para desenvolvimento de arte?	Painel redondo R\$ 25; painel quadrado a partir de 2m R\$ 35; ovalizado/romano/retangular até 2,20x1,0 R\$ 25; kit (painel + trio de cilindros) R\$ 35; cilindro R\$ 8; trio de cilindros R\$ 18. São permitidas até 2 alterações.
Qual o prazo para desenvolvimento de arte?	4 dias úteis. Após a aprovação da arte, contam-se 3 dias úteis para a produção. São permitidas até 2 alterações.
Vocês criam a arte / produzem com a minha arte?	Criamos mediante taxa extra. Também produzimos com a sua arte, desde que em boa qualidade e alta resolução para impressão. Não desenvolvemos artes exclusivas.
Qual o valor do metro²?	Helanca R\$ 27; Tactel R\$ 32; Oxford R\$ 37; Suede aveludado R\$ 38.
Qual o valor das blusas?	Dryfit: P-G R\$ 35, GG-XGG R\$ 40, infantil R\$ 30. Helanca: P-G R\$ 30, GG-XGG R\$ 35, infantil R\$ 25.
Vocês emitem nota fiscal / recibo?	Sim, emitimos ambos. Basta nos enviar os dados.
Enviam para o exterior?	Sim, por correios e envio aéreo.
Vocês fazem envio aéreo?	Sim, por meio da Azul.
Vocês entregam na excursão?	Sim. Basta informar o nome, o local e o horário da excursão.
Posso retirar o pedido e pagar depois?	O pedido só é retirado após o pagamento total. Para ir à produção, é necessário o pagamento de 50%.
Há quanto tempo estão no mercado?	Mais de 5 anos entregando excelência, qualidade e pontualidade aos clientes.
Qual o Instagram de vocês?	@sublimacaocomfortaleza
O tecido é transparente / fino?	Não. Nossos tecidos têm gramatura excelente e boa cobertura, sem transparência. Para eventos diurnos em espaço aberto, recomendamos blecaute.
Vocês trabalham com lona, DTF ou totem?	No momento não trabalhamos com lona, DTF nem totem; produzimos somente em tecido. São itens que podemos avaliar no futuro.

6. INTEGRAÇÕES TÉCNICAS

Sistema	Observações
CRM Chronos IA	Integração nativa padrão. Plataforma proprietária de gestão de relacionamento, com dashboard de métricas diárias, gestão de acessos da equipe e acompanhamento de conversas em tempo real. Cada vendedor acessa apenas os próprios clientes.
Google Sheets	Integração nativa para envio do catálogo de produtos, condicionada ao envio das credenciais de API pela CONTRATANTE. (base de conhecimento da IA)

6.1 Acesso ao Pipeline

☒ **Cliente possui acesso ao Pipeline.**

Pontos necessários: rotatividade (distribuição de atendimentos entre os vendedores)

INFORMAÇÕES DO PIPELINE e ESTÁGIOS DO PIPELINE:

Etapas:

1. Início do contato (cliente chegou pela primeira vez);
2. Cliente Qualificado (clientes que tenham pedido a ser concluído por um vendedor) - Rodízio de vendedor
3. Cliente desqualificado
4. Aguardando Atendimento de Retirada (Atendimentos transferidos para a Marina)

7. EXEMPLO DE CONVERSA IDEAL

Abaixo está um exemplo de interação perfeita entre o agente de IA e um lead, demonstrando o fluxo ideal de qualificação e repasse ao vendedor:

 **Cliente:** Oi, bom dia! Queria um orçamento de um painel sublimado para uma festa.

 **Subli IA:** Olá, seja bem-vinda à Sublimação Com Fortaleza! É um prazer falar com você. 😊

Me chamo Subli IA e vou te atender.
Como posso lhe ajudar?

 **Cliente:** Me chamo Camila!

 **Subli IA:** Perfeito, Camila! Para eu te indicar o melhor, me conta: para qual local e estrutura você vai aplicar o painel?

 **Cliente:** É para um aniversário, numa estrutura de ferro, painel de mais ou menos 2 metros.

 **Subli IA:** Ótimo! Para estrutura de ferro até 2 metros de largura eu indico o modelo de costura Encaixe Rápido, que facilita bastante a montagem da decoração. Você já tem a arte definida ou vai precisar que a gente desenvolva?

 **Cliente:** Vou precisar que vocês desenvolvam, tenho só uma referência.

 **Subli IA:** Sem problema! Desenvolvemos a arte mediante uma taxa (para painel a partir de 2 metros, R\$ 35) e você pode fazer até 2 alterações. O prazo da arte é de 4 dias úteis e, após a aprovação, mais 3 dias úteis de produção. Para quando você precisa do painel pronto?

 **Cliente:** A festa é daqui a 2 semanas, dá tempo?

 **Subli IA:** Dá tempo tranquilo dentro do prazo normal! E, se precisar adiantar, temos a modalidade expressa, que fica pronta em 24h após o pagamento. Como funciona o pagamento pra você: prefere Pix (sem taxa) ou cartão via link?

 **Cliente:** Provavelmente Pix. E tem desconto?

 **Subli IA:** Ótima escolha! No Pix não há taxa adicional, e em pedidos a partir de R\$ 1.000,00 conseguimos 5% de desconto. 😊 Você quer que eu já feche os detalhes do painel e do valor com um dos nossos especialistas?

 **Cliente:** Sim, pode ser!

 **Subli IA:** Perfeito, Camila! Já vou te encaminhar para um de nossos especialistas, que vai fechar o orçamento com o valor exato do painel e da arte. Ele fala com você por aqui mesmo em instantes.
Obrigada pela confiança! 🙏

RESULTADO DA CONVERSA:

- ✓ Lead qualificado (produto, estrutura, arte e prazo definidos)
- ✓ Dúvidas iniciais esclarecidas com agilidade (costura, prazo, pagamento, desconto)

- ✓ Lead quente repassado ao vendedor, pronto para orçar e fechar
- ✓ Vendedor recebe o atendimento via distribuição no CRM Chronos

8. MATERIAIS FORNECIDOS PELO CLIENTE

8.1 Materiais Obrigatórios

- ☐ Script de atendimento
- ☐ Documento de personalidade da IA
- ☐ FAQ do cliente
- ☐ Documento de objeções e respostas
- ☐ Conversas de WhatsApp (exemplos reais)

8.2 Materiais Complementares

- ☐ Imagens no drive com nome de cada uma
- ☐ Planilha de produtos
- ☐ Mensagens de Follow-up

Local de compartilhamento: Google Drive (link fornecido)

9. CRONOGRAMA E MARCOS

Marco	Prazo
Onboarding	07/07/2026
MVP finalizado	7 dias após assinatura do Termo de Abertura
Validação finalizada	7 dias após assinatura do Termo de Feedback
Ativação finalizada	7 dias após assinatura do Termo de Feedback

Observações sobre prazos:

- Os prazos de desenvolvimento (7 dias) iniciam após o recebimento completo do feedback do cliente
- O cliente tem até 7 dias para avaliar cada etapa e fornecer feedback
- Atrasos no feedback do cliente impactam o cronograma geral

10. CRITÉRIOS DE SUCESSO

- ☐ Agente de IA operacional e integrado ao WhatsApp
- ☐ Base de conhecimento implementada com todos os materiais fornecidos
- ☐ Fluxo de qualificação funcionando conforme definido
- ☐ Integração com Google Agenda operacional (se aplicável)
- ☐ CRM Chronos configurado e acessível
- ☐ Equipe do cliente treinada
- ☐ Cliente satisfeito com a solução entregue

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os ajustes no decorrer do desenvolvimento serão realizados para atingir o objetivo determinado neste Termo de Abertura do Projeto. Novas funcionalidades ou alterações neste fluxo não estão inclusas e são sujeitas a contratação à parte.

Ao assinar este documento, o cliente confirma que:

- Leu e compreendeu todo o conteúdo deste TAP
- Concorda com o escopo, cronograma e responsabilidades definidos
- Compromete-se a fornecer os materiais e feedbacks nos prazos estabelecidos
- Está ciente das limitações e exclusões do projeto

Chronos IA

Comprovante de Assinatura Digital

Termo de Abertura do Projeto assinado por Adriana Paula Rodrigues Araujo.

Assinado por: Adriana Paula Rodrigues Araujo

Data da assinatura: 07/07/2026 às 17:58

Hash: sha256:5aa231d523c57b3c4131e429aa1dab6d2ea9adbaa1dad0ac4fc125b8080fe25f

IP: 172.71.151.176

Este documento foi assinado digitalmente e possui validade conforme os dados acima.

TERMO DE FEEDBACK

PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDIMENTO

1. INFORMAÇÕES DO PROJETO

Cliente	Sublimação
Fase do Projeto	(x) MVP () Validação () Manutenção
Data da Reunião	14/07/2026
Responsável Chronos	Brenda Lima
Responsável pelo Feedback	Adriana

2. FEEDBACKS

2.1 Visão Geral da Performance

Feedbacks foram deixados no dashboard para serem ajustados.

2.2 Comunicação da IA *(tom de voz, linguagem, personalidade)*

2.3 Fluxo de Atendimento *(script, qualificação, transferência para humano)*

- Saudação inicial correta:
Bom dia, seja bem-vinda à Sublimação Com Fortaleza! É um prazer falar com você. 😊
Me chamo Subli IA e vou te atender.
Como posso lhe ajudar?
- Trocar boa para palavra certo

2.4 Base de Conhecimento *(informações sobre produtos/serviços, FAQ)*

- Prazo para blusa é de 7 dias úteis, após aprovação da arte
- Enviar resumo de confirmação do pedido (para ficar mais fácil ao vendedor e não precisar perguntar novamente ao cliente)
 - ex;
 - Nome do cliente
 - pedido:
 - quantidade:

- Tamanho
- arte criada:
- observação

2.5 Integrações *(sistemas externos, APIs)*

2.6 Nota de Performance – De 0 a 10, quão próxima a IA está da expectativa que você tinha para esta fase do projeto?

3. DECLARAÇÕES E COMPROMISSOS

Ao assinar este termo, o cliente declara que:

- Testou todas as funcionalidades da solução de inteligência artificial referentes a esta fase do projeto;
- Passou todas as observações e pontos de melhoria referentes a esta fase, não possuindo ajustes adicionais além dos listados neste termo;
- Está ciente de que a Chronos implementará única e exclusivamente os feedbacks presentes neste termo;
- Está ciente de que ajustes adicionais não contemplados neste termo serão implementados na próxima etapa do projeto ou durante a manutenção mensal da IA, desde que sejam ajustes englobados no escopo do contrato original;

e) Caso existam materiais por comprovar o andamento do projeto somente terá andamento quando os materiais forem fornecidos no formato necessário;

Feedback assinado por Adriana Paula R Araújo.

f) Atrasos no envio dos materiais pendentes impactam diretamente o cronograma de desenvolvimento do projeto.

Assinado por Adriana Paula R Araújo

Data da assinatura: 14/07/2026 às 12:06

Hash: sha256:39223273490adf2f304b35b2d4fe105f236d3e5598ff3db7aebb5897ab23fe17

IP: 172.71.235.25

Chronos Tecnologia e Desenvolvimento de Inteligência Artificial LTDA

CNPJ: 46.523.203/0001-63

Este documento foi assinado digitalmente e possui validade conforme os dados acima.

TERMO DE FEEDBACK

PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDIMENTO

1. INFORMAÇÕES DO PROJETO

Cliente	Sublimação
Fase do Projeto	() MVP (x) Validação () Manutenção
Data da Reunião	21/07/2026
Responsável Chronos	Brenda
Responsável pelo Feedback	Adriana

2. FEEDBACKS

2.1 Visão Geral da Performance

- Feedbacks foram deixados no dashboard para ajustes

2.2 Comunicação da IA *(tom de voz, linguagem, personalidade)*

2.3 Fluxo de Atendimento *(script, qualificação, transferência para humano)*

2.4 Base de Conhecimento *(informações sobre produtos/serviços, FAQ)*

- Para camisas o expresso não se aplica, às demais modalidades se aplicam.
- Para camisas não é necessário perguntar sobre o tema
- na medida 2x1 não vai emenda (será alterado na planilha corretamente)
- Imagens serão enviadas como pdfs, com imagens contidas dentro

2.5 Integrações *(sistemas externos, APIs)*

2.6 Nota de Performance – De 0 a 10, quão próxima a IA está da expectativa que você tinha para esta fase do projeto?

3. DECLARAÇÕES E COMPROMISSOS

Ao assinar este termo, o cliente declara que:

- a) Testou todas as funcionalidades da solução de inteligência artificial referentes a esta fase do projeto;
- b) Passou todas as observações e pontos de melhoria referentes a esta fase, não possuindo ajustes adicionais além dos listados neste termo;
- c) Está ciente de que a Chronos implementará única e exclusivamente os feedbacks presentes neste termo;
- d) Está ciente de que ajustes adicionais não contemplados neste termo serão implementados na próxima etapa do projeto ou durante a manutenção mensal da IA, desde que sejam ajustes englobados no escopo do contrato original;
- e) Caso existam materiais pendentes indicados na seção 4, o projeto somente terá andamento quando os materiais forem fornecidos no formato necessário;
- f) Atrasos no envio dos materiais pendentes impactam diretamente o cronograma de desenvolvimento do projeto.

Chronos Tecnologia e Desenvolvimento de Inteligência Artificial LTDA
CNPJ: 46.523.203/0001-63

Comprovante de Assinatura Digital

Feedback assinado por Adriana Paula Rodrigues Araujo.

Assinado por: Adriana Paula Rodrigues Araujo

Data da assinatura: 21/07/2026 às 18:31

Hash: sha256:47b43180ac89aa09868ca3932dab9e1750cbf98ac320699de36f3682cd6d8444

IP: 172.71.146.240

Este documento foi assinado digitalmente e possui validade conforme os dados acima.