



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DE GOIÁS
Rua 107 n.º 151, - Bairro Setor Sul, Goiânia/GO, CEP 74085-060
Telefone: (62) 3240-2211/2200 - <https://crcgo.org.br/novo/> E-mail: crcgo@crcgo.org

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Sector Requisitante: Informática - TI	
Responsável pela Demanda: Mauricéia de Sousa Vilela	
E-mail: informatica@crcgo.org.br	Matrícula: 025

1. Objeto

- 1.1 Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business e permissão integral da Meta, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot).

Especificações da Contratação:

1.1. Solução de Atendimento Online:

A solução a ser contratada deve incluir um sistema de atendimento digital ágil e inteligente, capaz de automatizar o atendimento ao público, através de chatbots integrados a diferentes canais de comunicação. A plataforma deve ser compatível com o WhatsApp Business e permitir a configuração de atendimento inicial, além de possibilitar o encaminhamento de chamados de maneira automatizada.

1.2. Funcionalidades do Sistema:

A ferramenta deverá ter integração com canais de comunicação, e integrar diferentes canais como WhatsApp através , E-mail, Site, Telegram, Instagram, Messenger e Chat, tudo em um único sistema.

Além disso, deve fornecer a possibilidade de uso de um número fornecido pelo CRCGO, e deve suportar pelo menos 30 usuários, permitir o recebimento de mensagens de serviços e o envio de mensagens de utilidade, bem como disparos em massa para ações de marketing. A solução precisa ser capaz de enviar e receber mensagens para até 3.000 números por mês e realizar campanhas de envio em massa para até 1.000 números por mês.

Chatbot Inteligente: O chatbot deverá permitir uma automação eficiente do atendimento, utilizando fluxos inteligentes, incluindo chamadas de API e envio de arquivos/imagens, tanto de forma individual como em massa.

Gestão e Monitoramento: O sistema deverá proporcionar a gestão de todas as conversas em

um único local, além de permitir a monitorização em tempo real dos indicadores de qualidade.

Etiquetas e Segmentação: Deverá ser utilizadas etiquetas para identificar e segmentar áreas, níveis e cargos, melhorando a organização e o acompanhamento das interações.

Acompanhamento de Indicadores: Deverá ser possível acompanhar métricas de performance e resultados das interações, garantindo uma visão clara da eficácia do atendimento.

Disponibilidade: O chatbot deverá estar disponível de forma integral, permitindo atendimento contínuo e escalável, reduzindo custos operacionais.

1.2. Implantação e Capacitação:

A implementação da solução deverá ser realizada em até 2 semanas, com a definição dos fluxos de atendimento, a construção das árvores conversacionais e a adaptação de scripts conforme as necessidades da organização e em conjunto com a coordenação de TI. Além disso, a plataforma deverá incluir capacitação da equipe do TI e demais indicados para garantir o uso eficaz da ferramenta.

1.3. Sustentação e Melhoria Contínua

A solução deverá contar com no mínimo 20 horas mensais de suporte para melhoria contínua, ajustes nos fluxos de atendimento, correções, e integração de novos APIs. Deverá também, ter acompanhamento semanal dos indicadores e suporte contínuo aos usuários.

2. Justificativa da necessidade da contratação, considerando o Planejamento Estratégico

2.1. Aumento da Capacidade de Atendimento: A contratação desta solução permitirá um aumento considerável na capacidade de atendimento, sem a necessidade de contratar mais pessoal ou expandir fisicamente a infraestrutura. O uso de chatbots integrados à plataforma WhatsApp Business possibilitará o atendimento simultâneo a múltiplas interações, sem que haja um aumento na complexidade operacional. Isso garante que o CRCGO consiga atender um volume maior de demandas de forma eficiente, aumentando a produtividade sem comprometer a qualidade do atendimento. O escalonamento automático do serviço reduz o tempo de espera e melhora a resposta a um público crescente.

2.2. Melhoria na Comunicação com o Público: A plataforma vai facilitar a comunicação direta, personalizada e contínua com os públicos-alvo, proporcionando um canal único e efetivo para o envio de mensagens informativas, lembretes, comunicados sobre eventos e até mesmo campanhas educativas. Essa ferramenta será capaz de otimizar a comunicação institucional, criando uma proximidade maior com os usuários e garantindo que informações importantes sejam entregues de maneira oportuna e eficiente. Isso não apenas melhora a transparência, mas também fortalece a imagem institucional do CRCGO como um órgão moderno e acessível.

2.3. Escalabilidade do Atendimento: Com a possibilidade de integrar múltiplos canais de atendimento, a solução proporciona uma escalabilidade flexível. Isso significa que, à medida que o número de interações aumenta, a plataforma se ajusta automaticamente, permitindo que o CRCGO se expanda digitalmente sem aumentar significativamente os custos operacionais. O uso do chatbot contribui diretamente para esse processo, pois ele permite que o atendimento seja mantido em grande escala, atendendo a uma vasta quantidade de usuários ao mesmo tempo, sem sobrecarregar a equipe humana. Este aumento de eficiência operacional é fundamental para o crescimento contínuo do CRCGO.

2.4. Redução de Custos Operacionais: A automação de processos repetitivos e de baixo valor agregado, como esclarecimento de dúvidas frequentes ou encaminhamento de solicitações simples, permitirá que a equipe do CRCGO se concentre em tarefas mais estratégicas. Isso, por sua vez, resulta em uma significativa redução de custos operacionais. O atendimento automatizado elimina a necessidade de constante contratação de novos atendentes, além de otimizar os recursos já existentes. Com a integração da plataforma, o custo por atendimento será reduzido, e os gastos com pessoal e treinamento diminuem ao longo do tempo, enquanto a qualidade do atendimento permanece alta.

2.5. Maior Agilidade no Atendimento: A utilização de chatbots e fluxos automatizados agiliza consideravelmente a resposta ao público. Com a possibilidade de fornecer respostas instantâneas, a plataforma elimina os tempos de espera tradicionais, oferecendo um atendimento imediato. Isso não apenas melhora a experiência do usuário, mas também aumenta a capacidade de resposta em situações de alta demanda, como durante eventos ou campanhas. Além disso, o sistema pode ser configurado para resolver problemas simples automaticamente, liberando a equipe humana para situações mais complexas.

2.6. Melhoria no Controle de Indicadores de Qualidade: A plataforma fornece uma visão detalhada e em tempo real dos indicadores de desempenho do atendimento. Com isso, será possível monitorar a eficiência do serviço, identificar gargalos no processo de atendimento e realizar ajustes imediatos. A análise contínua dos dados permitirá que o CRCGO desenvolva um plano de ação baseado em dados concretos, promovendo a melhoria constante do serviço. As métricas de tempo de resposta, satisfação do usuário e taxa de resolução serão acompanhadas, assegurando a qualidade do atendimento em todos os momentos.

2.7. Aumento da Eficiência Operacional: A eficiência operacional será ampliada significativamente com a automação dos processos de atendimento, pois as interações podem ser tratadas de forma automática e fluida, sem a necessidade de intervenção constante da equipe. A plataforma também permite uma organização melhor dos processos, com o uso de etiquetas para segmentar assuntos e usuários, facilitando o encaminhamento das demandas de maneira mais assertiva e organizada. A equipe do CRCGO poderá dedicar seu tempo e esforço para tarefas mais complexas, enquanto o chatbot cuida de questões mais simples, aumentando a produtividade geral da organização.

2.8. Conformidade com a LGPD: A solução deverá estar completamente em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O design do sistema deve garantir que todas as informações dos usuários sejam tratadas de maneira segura, com transparência e respeito aos direitos de privacidade. A plataforma possibilitará a criação de fluxos de atendimento que respeitem as exigências de consentimento para o tratamento de dados, bem como o direito dos usuários à exclusão ou modificação de seus dados pessoais. Essa conformidade é essencial para assegurar a confiança do público e a integridade da comunicação institucional.

2.9. Atendimento Personalizado e Segmentação de Demandas: A solução permite a criação de fluxos de atendimento personalizados, com o uso de etiquetas e segmentação de usuários, garantindo que as demandas sejam direcionadas de forma mais precisa para as áreas responsáveis. Com isso, o atendimento se torna mais assertivo, pois cada grupo ou tipo de solicitação pode ser tratado de acordo com suas especificidades. Essa personalização melhora a qualidade do atendimento e garante que o CRCGO ofereça uma resposta mais adequada a cada perfil de usuário, aumentando a satisfação geral.

2.10. Evolução Constante do Sistema: A plataforma será aprimorada continuamente, com a adição de novos fluxos, funcionalidades e integrações conforme as necessidades do CRCGO evoluem. O acompanhamento dos resultados permitirá que novos requisitos sejam identificados, e o sistema seja ajustado para atender a novas demandas. O aumento da capacidade de atendimento, integração com novas APIs e a adequação do público-alvo são aspectos que

garantirão a adaptação do sistema a longo prazo, tornando-o uma solução robusta e escalável para o CRCGO.

2.11. Centralização de Informações e Processos: Com a centralização das interações em uma única plataforma, o CRCGO ganhará uma visão consolidada e mais clara sobre todas as demandas recebidas. Isso facilitará o acompanhamento de cada caso, além de melhorar a organização interna da equipe, pois todos os registros de interações estarão disponíveis em tempo real para análise. A centralização também permitirá uma melhor gestão do fluxo de trabalho, otimizando as respostas e facilitando o rastreamento das interações desde o início até a resolução.

2.12. A contratação da plataforma visa suprir a necessidade de uma solução de atendimento online totalmente compatível com o WhatsApp Business, garantindo a conformidade com as políticas de mensagens do WhatsApp e da Meta. A plataforma também precisa oferecer a permissão integral da Meta, uma vez que tivemos o banimento tanto do número oficial quanto do número secundário utilizado (imagem anexada ao doc. 0985111), devido ao uso indevido da plataforma, o que impossibilita a continuidade dos serviços

2.13. As demais informações para compor o termo de referência e/ou projeto básico deverão ser levantadas no estudo técnico preliminar pela equipe de planejamento/apoio.

3. Plano Anual de Contratação – PAC:

Contratação prevista no Plano Anual de Contratação 2025.

4. Projeto do Plano de Trabalho:

5002 - Tecnologia da Informação

5. Conta-Contábil:

6.3.1.3.02.01.005 - Serviços de Tecnologia da Informação

6. Previsão de data em que deve ser iniciada a prestação de serviços

Imediato após assinatura do contrato.

7. Indicação dos membros da equipe de planejamento (identificar o Integrante Requisitante, conforme o caso):

1. Admilton Marques da Silva
2. Daciman Galvão de Brito Junior
3. Mauriceia de Sousa Vilela
4. Deivid de Oliveira Martins

Responsável pela Formalização da Demanda:

Mauricéia de Sousa Vilela

Coordenadora de TI

De acordo. Para manifestação da Presidente.

Rafael Medrado Linhares

Superintendente CRCGO

Henrique Ricardo Batista
Vice-Presidente Administrativo CRCGO

Autorizo a abertura do respectivo processo, conforme preconiza a legislação e demais normas aplicáveis.

Contadora Sucena Hummel
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Mauricéia de Sousa Vilela, Coordenadora**, em 28/08/2025, às 15:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Medrado Linhares, Superintendente**, em 28/08/2025, às 16:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sucena Silvia Hummel, Presidente**, em 28/08/2025, às 16:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Ricardo Batista, Vice-Presidente Administrativo**, em 30/08/2025, às 14:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0985109** e o código CRC **3447669F**.

Referência: Processo nº 9079602110000933.000106/2025-92

SEI nº 0985109