

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Estudo Técnico Preliminar 090/2024

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Número do processo: 4104/2024

Departamento requisitante: Departamento Tecnologia da Informação

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O escopo deste estudo é analisar a viabilidade da contratação de empresa especializada na locação, treinamento, manutenção e suporte técnico de software (SaaS) como serviço contínuo, com a disponibilização de atendimento automatizado (ChatBot) e humano por aplicativos de comunicação que permita a implementação de atendimento humano e automatizado da UniRV - Universidade de Rio Verde.

Nos últimos anos, a UniRV tem experimentado um crescimento substancial em sua base de estudantes, o que tem gerado uma demanda ainda maior por serviços de suporte e atendimento. Para garantir que a qualidade dos serviços prestados aos alunos se mantenha alta e que a Universidade possa oferecer uma experiência acadêmica satisfatória e eficiente, é essencial a adoção de soluções tecnológicas avançadas que suportem o aumento da demanda. Deste modo, a justifica-se a presente contratação. Essa decisão é motivada por razões estratégicas e operacionais que visam aprimorar a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

A implementação de um sistema de atendimento automatizado permitirá à Instituição proporcionar respostas rápidas e precisas a consultas e solicitações comuns, reduzindo significativamente o tempo de espera dos usuários e facilitando a resolução de questões simples de forma imediata. Paralelamente, a integração com um suporte humano disponível por meio de aplicativos de comunicação garantirá que as questões mais complexas sejam tratadas com a devida atenção e cuidado, melhorando a experiência dos alunos e colaboradores.

Além disso, a locação do software como serviço (SaaS) inclui manutenção contínua e suporte técnico especializado, o que assegura que o sistema esteja sempre atualizado e operando de maneira eficiente.

A adoção de tecnologias avançadas, como o atendimento automatizado e o suporte humano, está alinhada com as melhores práticas do mercado e permitirá à UniRV modernizar seus processos. Esse avanço tecnológico proporcionará um atendimento mais personalizado e adaptável às necessidades dos usuários, alinhando-se às tendências e demandas do ambiente educacional atual.

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. O software deverá ser disponibilizado em até 30 (trinta) dias úteis, após a emissão da Ordem de Serviço, e deverá haver treinamento de forma presencial, com o custo englobado no valor da proposta do item 01 da tabela de composição dos custos, em até 10 (dez) dias úteis após a disponibilização do software.

3.1.1. Para garantir o bom andamento do projeto e plena utilização da ferramenta, se faz necessário um plano de treinamento, e se necessário uma reciclagem do treinamento em casos de atualizações no sistema contratado.

3.1.2. Os treinamentos deverão ocorrer de forma presencial, qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos:

a) A Contratada deverá realizar um treinamento presencial no **Campus Rio Verde, Sede Administrativa, Fazenda Fontes do Saber - Campus Universitário - Rio Verde Goiás**, com duração de 08 (oito) a 16 (dezesesseis) horas a todos os designados pelo Gestor Contratual, podendo ser prorrogada a critério da Contratada;

b) A contratada deverá utilizar recursos no processo de treinamento como equipamentos, softwares, filmes, slides, acessos remotos, videoconferência, etc.), em comum acordo e anuência da Contratada, ficando obrigatório via presencial somente na fase de inicial de implantação do sistema;

c) Os treinamentos presenciais deverão ser previamente agendados com o gestor contratual;

3.2. A CONTRATADA deverá ainda disponibilizar atendimento remoto para possíveis soluções de pendências ou mal funcionamento durante o horário comercial (08:00 horas até as 18:00 horas, de segunda a sexta feira) de forma ininterrupta, sem custos extra a contratante.

3.2.1. Para atendimento as chamadas, ficam definido da seguinte forma:

Serviços de suporte técnico continuado

A Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal e corretiva dos sistemas implantados, durante o período de vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades:

a) Manutenção Corretiva: é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração.

b) Manutenção Legal: Em caso de mudança na legislação, banco de dados, entre outros, será elaborada uma programação, com cronograma definido junto ao Gestor do Contrato para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação dos sistemas, durante vigência contratual.

c) Disponibilização de Atualização Da Versão Do Sistema: sempre que necessário para atendimento da legislação federal vigente, sem quaisquer ônus adicionais para o contratante, durante a vigência contratual.

d) Suporte Técnico: Central de atendimento nas dependências da Contratada, com os seguintes canais de contato: Telefone, Acessos Remotos, WhatsApp e Chat interativo e/ou presencial (enloco) quando convocado a qualquer tempo dentro da vigência do contrato sem ônus para Contratante, quando está solicitar.

3.3. O suporte técnico aos produtos deverá contemplar a atualização e manutenção de toda solução contratada, ou seja, a CONTRATADA deverá declarar expressamente que se responsabilizará pelo pleno funcionamento, mantendo-os em operação durante todo o período contratado.

3.4. O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado diretamente no **Campus Rio Verde, Sede Administrativa, Fazenda Fontes do Saber - Campus Universitário - Rio Verde Goiás**, quando necessário e esgotado as tentativas de solução via acesso remoto ou instrução por telefone, com o objeto de esclarecer dúvidas e resolver problemas que possam surgir durante a utilização dos sistemas.

3.4.1. A CONTRATADA deverá enviar profissionais, incluindo programadores, analistas de sistemas, gerentes de projeto, conforme solicitação da contratante e de comum acordo, sem cobrança de horas técnicas.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Para contratação em questão foi estimado o seguinte quantitativo:

Item	Unidade de medida	Quantidade	Descrição do serviço
------	-------------------	------------	----------------------

01	Unidade	01	Locação, treinamento, manutenção e suporte técnico de software para automatização de atendimento por aplicativos de comunicação
----	---------	----	---

A contratação do item 01 deverá ser englobar:

Item	Unidade de medida	QTD	Descrição do serviço
01	Unidade	01	Implantação e treinamento presencial de software para atendimento automatizado por aplicativos de comunicação
02	Mês	12	Licença de uso e manutenção de software de atendimento, para até 20.000 mil atendimentos no mês, automatizado de aplicativos de comunicação WhatsApp, Instagram, Facebook e web chat
03	Unidade	50	Pacote avulso de até 1.000 atendimentos

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Levando em conta as especificidades do objeto em questão, para determinar o valor de mercado para esta contratação a pesquisa pode ser realizada somente com potenciais fornecedores, os quais apresentaram propostas personalizadas visando o atendimento das necessidades da UniRV.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Conforme tabela abaixo, o preço estimado global desta aquisição é de **R\$ 198.030,13 (cento e noventa e oito mil, trinta reais e treze centavos)**.

Item	Unidade de medida	Quantidade	Descrição do serviço	Valor unitário	Valor total
01	Unidade	01	Locação, treinamento, manutenção e suporte técnico de software para automatização de atendimento por aplicativos de comunicação	R\$198.030,13	R\$198.030,13

Composição dos custos

Item	Unidade de medida	QTD	Descrição do serviço	Valor unitário	Valor total
01	Unidade	01	Implantação e treinamento presencial de software para atendimento automatizado por aplicativos de comunicação	R\$ 5.396,67	R\$ 5.396,67

02	Mês	12	Licença de uso e manutenção de software de atendimento, para até 20.000 mil atendimentos no mês, automatizado de aplicativos de comunicação WhatsApp, Instagram, Facebook e web chat	R\$ 14.233,33	R\$ 170.799,96
03	Unidade	50	Pacote avulso de até 1.000 atendimentos	R\$ 436,67	R\$ 21.833,50
TOTAL:					R\$198.030,13

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A contratação abrangerá:

1. Fornecimento do sistema de gerenciamento deve ser do tipo SaaS (Software como serviço), onde não será necessário instalar, manter e atualizar hardware ou softwares. Sendo necessário apenas conexão à internet para acesso;
2. A CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma de atendimento, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do CONTRATANTE, inclusive ao final do CONTRATO.
3. O sistema deve incluir dados de cadastros comercial no perfil, como Email, descrição e categoria do negócio, site da empresa e endereço.
4. Robô de atendimento automático e personalizável.
5. O sistema deve possuir integração via API aberta, caso a contratada necessite da integração.
6. Configuração de grupos de atendimento, de acordo com cada departamento de atendimento.
7. O sistema deve ser totalmente web e em “nuvem” com acesso seguro HTTPS e com certificado SSL válido;
8. O sistema deve possuir gestão de atendimento através do WhatsApp, Facebook (Messenger), Instagram e WebChat.
9. O sistema deve possuir 01 (um) número de telefone (fixo ou celular), informado pelo Contratante;
10. O sistema deve armazenar em nuvem os dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados;
11. O sistema deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados.
12. O sistema deve possuir Backup;

13. O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens do menu e textos de ajuda;

14. O sistema deve garantir atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço de todos os sistemas de comunicação.

15. O software deverá permitir que o atendimento ocorra pelo computador ou celular, sendo compatível com sistema Windows, Android e IOS.

Características gerais

1. O sistema deve ser multiusuário e deve permitir gerenciar, no mínimo, 60 (sessenta) usuários.

a) 50 acessos para atendentes simultâneos.

b) 10 acessos para supervisores com relatórios personalizados.

2. Quantidade estimada de até 20.000 (vinte mil) atendimentos mensais para o aplicativo Whatsapp.

a) A contratada deverá ter atendimentos ilimitados para os aplicativos Facebook (Messenger), Instagram e WebChat.

b) A contagem de cada atendimento deverá ser realizada a cada 23:59:59 do mesmo dia de envio de mensagem pelo requerente;

3. Capacidade de armazenamento de 100.000 (cem mil) números de telefone móvel;

4. Os serviços devem permanecer em funcionamento 24h (vinte e quatro horas) por dia, durante os 07 (sete) dias da semana;

5. O sistema deve permitir o cadastro de supervisor para gerenciar todos os usuários atendentes de cada departamento de atendimento;

6. O sistema deve permitir criação de textos para respostas automáticas (chatbots), podendo ser personalizado horário e informações do usuário, exemplo: "Olá José"; "Bom dia José";

7. O sistema deve permitir conversas iniciadas pelos atendentes, bem como conversas iniciadas pelo usuário;

8. O sistema deve permitir a criação de menus e submenus de atendimentos ilimitados com opções de atendimento humano especializado.

9. O atendimento humano deverá descrever o nome do atendente e o seu departamento de comunicação.

10. O sistema deve permitir direcionar o atendimento para grupo de atendentes com opção de informar para o solicitante o nome do operador que iniciou o atendimento, opção deverá estar disponível dentro de cada submenu;
11. O sistema deve permitir envio de arquivos, áudios, imagens, vídeos, links e emojis caso o canal de atendimento permita este tipo de serviço;
12. O sistema deve permitir configuração mínima por grupo de atendentes conforme a seguir:
- a) **Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar e evitar erros ortográficos;**
 - b) **Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum atendente disponível para atendimento;**
 - c) **Timeout, configurar tempo de inatividade, ficando por parte do atendente o encerramento do chat.**
13. Permitir que o atendente mantenha o atendimento em aberto após o tempo de inatividade, caso necessário;
14. O sistema deve permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar;
15. O sistema deve permitir visualizar todos os atendentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.
16. O sistema deve gerar automaticamente um número de protocolo para cada atendimento;
17. O sistema deve permitir emissão de relatórios:
- a) **Canal de atendimento (Menu);**
 - b) **Grupos de atendimento; (Submenus);**
 - c) **Por período por mensagens;**
 - d) **Total global por mensagens;**
 - e) **Por período por atendimentos**
 - f) **Total global por atendimentos;**
18. O sistema deve possuir login/senha para os atendentes e supervisores com a opção de alteração de senha de acesso à plataforma de atendimento.
- O sistema deve permitir na tela de atendimento dos atendentes os recursos conforme citados abaixo:**

20. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
21. Atendimento de cada canal em uma tela separada dos demais canais de atendimentos;
22. Atendimento de todos os canais em única tela, a depender da solicitação da contratante;
23. Visualizar informações do contato que está em atendimento;
24. Visualizar mensagens pré-definidas;
25. Anexar arquivos, enviar áudios, imagens e vídeos;
26. O sistema deve inserir automaticamente mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
27. O sistema deve possuir pesquisa de satisfação;
28. O sistema deve permitir a personalização da pesquisa de satisfação pela contratante;
29. O sistema deve permitir personalizar os textos enviando emojis, destacando trechos com negrito e itálico;
30. O sistema deve armazenar histórico de conversas e dos atendimentos realizados;
31. O sistema deve efetuar auditoria de operações realizadas para a aperfeiçoamento do sistema;

Segurança da informação

1. Os dados da plataforma deverão ser protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais, conforme Lei de Proteção de Dados.
2. O CONTRATANTE será proprietário e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da CONTRATADA.
3. A CONTRATADA não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e imagens.
4. O sigilo dos dados e informação trocadas através da ferramenta deverá ser garantido pela CONTRATADA, sob pena de responsabilização pelo vazamento.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

É sabido que o parcelamento da solução é a regra, devendo a licitação ser realizada por item sempre que o objeto for divisível, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.

Para a solução em questão, a contratação global é a que melhor atende aos interesses da UniRV. Visto que se trata de um software para atendimento, portanto há necessidade de que se tenha uma padronização desta solução, uma vez que esta contratação com uma só empresa trará agilidade ao gestor em caso de necessidades de solucionar problemas internos.

Será vencedor da licitação aquele que atender aos requisitos técnicos e contratuais presentes no edital de licitação, e apresentar o menor preço global. O critério de julgamento pelo valor global deve ser adotado haja vista a complexidade da solução e a padronização dos itens que a compõem. Ademais, a adjudicação deste objeto a um só fornecedor é uma forma de garantir a compatibilidade dos serviços prestados, trazendo eficiência e economia à gestão contratual.

9. RESULTADOS PRETENDIDOS

Pretende-se com a presente contratação atender à crescente demanda da base estudantil da Universidade e garantir a manutenção da qualidade dos serviços prestados. A implementação deste sistema permitirá respostas rápidas e precisas para consultas comuns, reduzindo o tempo de espera e facilitando a resolução de questões simples. Ao mesmo tempo, o suporte humano será disponibilizado para tratar de questões mais complexas, melhorando a experiência dos alunos e colaboradores. A locação do software incluirá manutenção contínua e suporte técnico especializado, assegurando que o sistema permaneça atualizado e eficiente. Essa abordagem tecnológica avançada visa modernizar os processos da UniRV, proporcionando um atendimento mais personalizado e alinhado às melhores práticas do mercado.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Não se aplica.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há contratações correlatas e/ou interdependentes.

12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E TRATAMENTOS

Atender todos os critérios de sustentabilidade, inseridos nos princípios da aplicação da Lei nº. 14.133/2021.

13. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E PLANEJAMENTO

Durante o processo de elaboração do Plano de Contratações Anual (PCA), a administração da Universidade identificou e priorizou diversas necessidades estratégicas e operacionais para o

exercício financeiro vigente. No entanto, a demanda em tela não foi inicialmente contemplada. Esta ausência no PAC de 2024 não reflete uma decisão final, mas sim as circunstâncias e prioridades estabelecidas no momento da elaboração do plano. É crucial ressaltar que o PAC é um instrumento dinâmico, sujeito a ajustes e revisões à medida que novas necessidades surgem e condições evoluem ao longo do ano fiscal. Assim, mesmo não tendo sido prevista inicialmente, a contratação em comento é agora considerada essencial para atender à demanda atual.

14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

O presente planejamento está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas da IES. No mais, atende adequadamente às demandas formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade. Assim, após o estudo preliminar realizado por esta Comissão, declara-se que esta contratação de empresa especializada em serviços agrícolas é **VIÁVEL** nos termos acima propostos.

15. RESPONSÁVEIS

Sandro Silva Moreira

Coordenador do Departamento de Tecnologia da Informação

Maria Fernanda Telles Algeri

Departamento de Planejamento de Contratação