

**TERMO DE REFERENCIA
SISPRO 2024-DTI-093683**

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E MATERIAIS INCLUSOS

Item	Descrição
01	- Solução de plataforma multicanal “in cloud” (nuvem) via WEB para integrar os canais de comunicação com clientes e setores da Autarquia, incluindo treinamento on-line inicial, licenciamento de uso e suporte técnico, conforme especificações descritas neste termo (Item 1.1)

1.1. Especificação técnica do Item 01

- 1.1.1. Integração com API oficial do WhatsApp Business, Telegram e WebChat;**
- 1.1.2. Fornecimento de 10.000(dez mil) mensagens (por mês) da API oficial do WhatsApp Business;**
- 1.1.3. Fornecimento de 50(cinquenta) licenças de usuários(atendentes) na plataforma.**
- 1.1.4. Deverá ser importado backup a ser disponibilizado da atual plataforma. O fornecedor atual poderá ser contatado para esclarecimentos sobre migração. O prazo para conclusão da importação do backup é de 05(cinco) dias.**
- 1.1.5. Possibilitar através da plataforma ter um atendimento personalizado para os Canais de Comunicação.
- 1.1.6. Pelo Fluxo de Comunicação deverá ser possível gerenciar e fazer a triagem de seus atendimentos de forma automática. Através do mesmo permitir um atendimento diferenciado para cada canal de comunicação. Assim podendo gerenciar o atendimento por Setores e individual por usuários. Permitir a definição de períodos de atendimentos pelo fluxo, desta forma filtrando o horário de funcionamento de cada departamento. O período deverá permitir que sejam estipulados dias especiais, como feriados ou datas onde o atendimento não estará funcionando. Tanto no filtro por horário e datas deverá informar que no momento não terá atendimento presencial e informar sobre o dia e horário que ocorrerá o retorno.
- 1.1.7. Comunicação receptiva: Permitir o recebimento de mensagens dos clientes e assim iniciar o atendimento através do chatbot, onde os agentes virtuais deverão encaminhar o atendimento para o setor selecionado seguindo o Fluxo de Comunicação.
- 1.1.8. Contato Ativo: Permitir através desta opção abrir um atendimento utilizando o WhatsApp Business API utilizando uma Template de abertura de atendimento.
- 1.1.9. Motivos de atendimento/Etiquetas: Todos os atendimentos realizados pela plataforma deverão contar com opções de etiquetagem e de informar o motivo do atendimento, ambos pré-cadastrados no sistema e que irão gerar métricas para identificar os principais motivos de atendimentos e melhor identificação através do uso de etiquetas.
- 1.1.10. Perfis de Permissão: A plataforma deverá permitir a criação de perfis para cada função do usuário, assim delimitando os acessos que cada usuário terá as

configurações da plataforma e podendo dividir em perfis Administrativos, Atendimento, entre outros grupos que podem ser criados de acordo com cada função do usuário.

- 1.1.11. Cadastro de clientes: A plataforma deverá permitir a criação de cadastros de clientes de forma manual e também importar uma tabela em formato .csv que contenha dados dos clientes. E com a importação da tabela será criado os cadastros de forma automática no sistema.
- 1.1.12. Templates de Mensagem: Possibilitar através da mesma a criação de mensagens pré-definidas para serem encaminhadas durante o atendimento realizado pelo usuário através do atalho específico para o envio dessas templates. Assim facilitando na hora do atendimento humanizado.
- 1.1.13. Agentes Virtuais: A plataforma deverá possuir agentes virtuais, estes serão responsáveis pela execução do fluxo de comunicação, onde cada canal poderá ter um agente virtual específico e que poderá executar Fluxos de atendimento do mesmo.
- 1.1.14. Protocolo: Cada atendimento realizado na plataforma deverá gerar de forma automática um protocolo que poderá ser utilizado para realizar buscas, o mesmo pode ter o seu prefixo personalizado para o SEMASA.
- 1.1.15. Pesquisa de Satisfação: Ao final de cada atendimento a plataforma deverá permitir de forma automática ser enviado uma pesquisa de satisfação, onde poderá ser avaliado o atendimento. Essa pesquisa irá gerar um gráfico onde podemos visualizar as métricas das avaliações por: atendente e/ou secretaria/setor.
- 1.1.16. Gráficos: A plataforma deverá contar com diversas Dashboards para eventuais consultas e parametrizações de atendimentos. Desta forma poderemos filtrar atendimentos por:
 - 1.1.16.1. Atendimentos por atendentes;
 - 1.1.16.2. Atendimentos por departamento;
 - 1.1.16.3. Atendimentos por cliente;
 - 1.1.16.4. Em atendimentos;
 - 1.1.16.5. Atendimentos Geral;
- 1.1.17. Em todas essas Dashboards deverá ter filtros de busca, onde facilitará a busca por datas, clientes, usuários, departamentos, motivos de atendimento, etiquetas, encerrados por inatividade, avaliação de atendimento.
- 1.1.18. A plataforma deverá permitir o download em IOS e android e acessar aos atendimentos e principais funções disponíveis.
- 1.1.19. A plataforma deverá organização de fila de atendimento de forma automática, após selecionado um Setor para ser atendido, este atendimento irá para a fila de aguardando atendimento, com isso, caso a opção "Favorito" esteja marcada no cadastro do munícipe, esse atendimento terá prioridade na fila de aguardando atendimento.
- 1.1.20. Grupo/Chat interno, a plataforma deverá ter os recursos de conversação interna entre usuários ativos, podendo ser feito de forma privada ou por meio de grupos, assim todos os usuários poderão fazer a troca de informações.
- 1.1.21. Timeline, ou seja, a plataforma deverá ter o histórico da interação do munícipe com o atendimento, neste campo é possível visualizar todas as conversas que o colaborador já manteve com este munícipe.
- 1.1.22. Integração E-mail, através deste recurso será possível que a cada atendimento

finalizado na Plataforma, seja enviado de forma automática um histórico do atendimento para o e-mail que está cadastrado nos clientes.

- 1.1.23. Departamento, a plataforma deverá permitir a divisão de processos por meio dos Secretária/Setor, pois cada Secretária/Setor poderá ser vinculado a determinados usuários e assim realizando divisões de assuntos por meio dos departamentos.
- 1.1.24. Envio de Arquivos, a plataforma deverá permitir o envio de imagens, vídeos, documentos, áudio, através de WhatsApp API, sendo essa opção pensada para facilitar o atendimento entre munícipe e atendente.
- 1.1.25. Automação de processo, a plataforma deverá otimizar processos dentro da SEMASA, pois a cada novo atendimento devemos aplicar opções personalizadas conforme a necessidade de cada pessoa.
- 1.1.26. LGPD/Segurança da informação, a plataforma deverá limitar o que cada usuário consegue visualizar dentro da plataforma, assim podemos ter uma segurança nas informações depositadas em cada atendimento, desta forma cada usuário poderá ter acesso apenas aos seus atendimentos e não a todas as trocas de mensagens na plataforma.
- 1.1.27. A plataforma deverá seguir todas as normas de proteção de dados, pois deverá contar com:
 - 1.1.27.1. Histórico do atendimento;
 - 1.1.27.2. Segurança dos dados;
 - 1.1.27.3. Documentos digitais;
- 1.1.28. Recursos adicionais da Plataforma:
 - 1.1.28.1. Integrar diversos setores da SEMASA, facilitando a comunicação;
 - 1.1.28.2. Definir e gerar relatórios;
 - 1.1.28.3. Realizar o monitoramento de resultados em tempo real;
 - 1.1.28.4. Permitir a integração com multiplataformas;
 - 1.1.28.5. Atendimento centralizado;
 - 1.1.28.6. Reduzir o tempo entre a abertura do atendimento até a resolução;
 - 1.1.28.7. Permitir que as operações se tornem mais assertivas;
 - 1.1.28.8. Diminuir as chances de erros (entre munícipe e SEMASA);
 - 1.1.28.9. Aumentar a produtividade e qualidade do serviço;
 - 1.1.28.10. Permitir que os processos se tornam padrões e melhores definidos;
 - 1.1.28.11. Dados unificados;
 - 1.1.28.12. Permitir a tomada de decisão mais assertiva, com dados concretos dos atendimentos;
 - 1.1.28.13. Permitir gerar relatórios e gráficos;
 - 1.1.28.14. Identificação dos usuários (nome e e-mail);
 - 1.1.28.15. Cadastro de grupos;
 - 1.1.28.16. Bloqueio/Desbloqueios dos usuários;

2. JUSTIFICATIVA

A Gerência de Tecnologia da Informação é responsável por todos sistemas que garantem as rotinas operacionais de gestão de saneamento, atendimento, entre outros, sendo este essencial para a comunicação dos clientes, fornecedores, bem como a comunicação interna entre setores.

Atualmente utilizamos uma plataforma de atendimento multicanal onde o WhatsApp é a principal via de comunicação de solicitações dos clientes.

Essa plataforma foi implementada no SEMASA substituindo uma outra plataforma que utilizava um sistema de boot via WhatsApp Business, sendo vulnerável a interrupções e bloqueios, visto que a Meta alterou sua política de uso desses aplicativos para fins de negócios.

A plataforma atualmente em operação utiliza a API Oficial do WhatsApp, onde a mesma tem se mostrado eficiente, protegida a bloqueios e interrupções, no entanto, está no final do seu período de contrato.

Dessa forma, é imprescindível a contratação de uma plataforma de atendimento multicanal com suporte da API Oficial do WhatsApp, para que se mantenha o relacionamento com cliente apurado, a fim de resolver as solicitações da maneira mais organizada e produtiva.

A Central telefônica atualmente instalada na SEMASA faz o controle do tronco DDR da Operadora, onde há 100 ramais contratados e também possui uma placa ICIP (voip) com 20 ramais configurados.

Existe também a integração com software de gravação que é imprescindível para a necessidade de resgate de um atendimento quando o mesmo é questionado.

Desta forma, é necessária a **contratação de empresa especializada em Plataforma Multicanal**.

3. DA DISPENSA DE LICITAÇÃO – Inciso II do Art. 75 da Lei 14.133/21:

Considerando a pesquisa de preços, processada em conformidade com o disposto no § 1º do Art. 23 de Lei 14.133/21 e da INSTRUÇÃO NORMATIVA N. 10/2021 (SEMASA) que estão abaixo dos valores definidos no Inciso II do Art. 75 da Lei 14.133/21, devidamente juntada aos autos, a contratação encontra amparo no regramento legal, aqui destacado:

[...]

Art. 75. É dispensável a licitação:

[...]

II - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras; Grifamos

4. DA PESQUISA DE PREÇOS – § 1º do Art. 23 de Lei 14.133/21 e da INSTRUÇÃO NORMATIVA N.



10/2021:

Os preços coletados no mercado, com empresas especializadas no serviço de manutenção e reparos de portões, foram coletados por e-mail, com o envio da relação dos materiais, nas quantidades e especificações para atendimento das necessidades da autarquia.

A escolha dos fornecedores obedeceu aos critérios de confiabilidade, presteza no atendimento, qualidade dos materiais utilizados e agilidade na execução dos serviços.

Assim, por se tratar contratação de serviços e compras, e por apresentar valor inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), deve se enquadrar no disposto no Inciso II do Art. 75 da Lei 14.133/21 (serviços e compras), conforme descrito abaixo:

Art. 75. É dispensável a licitação:

I - para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), no caso de outros serviços e compras; (grifamos)

5. ENTREGA E PRAZO DE EXECUÇÃO

Os treinamentos deverão ser on-line, sendo agendados após autorização de empenho emitida e comunicada a Contratante, no prazo de 5(cinco) dias.

Após os treinamentos a plataforma deverá estar disponível para operação.

Os serviços de suporte deverão serem executados de forma remota conforme chamado a ser aberto pela contratante.

O prazo total de funcionamento, incluído treinamento e operação será de 10(dez) dias.

6. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em até 10 dias a partir do atesto do recebimento da nota fiscal pelo fornecedor.

Itajaí, 16 de janeiro de 2025.

Patryk Padilha Pacheco
Gerente de T.I.

