

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo Administrativo - SISPRO 2024-DTI-093683

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 18º, § 1º, inciso I da Lei n. 14.133/2021 e art. 9º, inciso I da IN Seges/ME 58/2022).

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.

2. ÁREA REQUISITANTE

Departamento de Tecnologia da Informação

3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 18º, § 1º, inciso III da Lei n. 14.133/2021 e art. 9º, inciso II da IN Seges/ME 58/2022).

- Apresentar 3 (três) atestado de capacidade técnica emitido por uma pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a implantação prévia de uma solução de plataforma multicanal,

com integração da API oficial do WhatsApp, com quantidades e serviços comparáveis ao objeto (especificações do item 4.1).

- Oferecer os serviços contínuos e ininterruptos e prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia inclusive sábados, domingos e feriados;

- Indicar preposto (consultor) aceito pela contratante para representá-lo durante a execução do contrato;

- Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (art. 18º, § 1º, inciso VII da Lei n. 14.133/2021 e art. 9º, inciso IV da IN Seges/ME 58/2022).

4.1. 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, para 08(oito) meses, conforme especificações:

4.1.1. **Integração com API oficial do WhatsApp Business, Telegram e WebChat;**

4.1.2. **Fornecimento de 10.000(dez mil) mensagens (por mês) da API oficial do WhatsApp Business;**

4.1.3. **Fornecimento de 50(cinquenta) licenças de usuários(atendentes) na plataforma.**

4.1.4. **Deverá ser importado backup a ser disponibilizado da atual plataforma. O fornecedor atual poderá ser contatado para esclarecimentos sobre migração.**

4.1.5. Possibilitar através da plataforma ter um atendimento personalizado para os Canais de Comunicação.

4.1.6. 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.

4.1.7. 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.

4.1.8. Contato Ativo: Permitir através desta opção abrir um atendimento utilizando o WhatsApp Business API utilizando uma Template de abertura de atendimento.

4.1.9. 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.

- 4.1.10. 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.
- 4.1.11. 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.
- 4.1.12. 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.
- 4.1.13. 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.
- 4.1.14. 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.
- 4.1.15. 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.
- 4.1.16. Gráficos: A plataforma deverá contar com diversas Dashboards para eventuais consultas e parametrizações de atendimentos. Desta forma poderemos filtrar atendimentos por:
- 4.1.16.1. Atendimentos por atendentes;
 - 4.1.16.2. Atendimentos por departamento;
 - 4.1.16.3. Atendimentos por cliente;
 - 4.1.16.4. Em atendimentos;
 - 4.1.16.5. Atendimentos Geral;
- 4.1.17. 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.
- 4.1.18. A plataforma deverá permitir o download em IOS e Android e acessar aos atendimentos e principais funções disponíveis.
- 4.1.19. 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.
- 4.1.20. 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.

- 4.1.21. 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.
- 4.1.22. 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.
- 4.1.23. 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.
- 4.1.24. 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.
- 4.1.25. 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.
- 4.1.26. 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.
- 4.1.27. A plataforma deverá seguir todas as normas de proteção de dados, pois deverá contar com:
 - 4.1.27.1. Histórico do atendimento;
 - 4.1.27.2. Segurança dos dados;
 - 4.1.27.3. Documentos digitais;
 - 4.1.28. Recursos adicionais da Plataforma:
 - 4.1.28.1. Integrar diversos setores da SEMASA, facilitando a comunicação;
 - 4.1.28.2. Definir e gerar relatórios;
 - 4.1.28.3. Realizar o monitoramento de resultados em tempo real;
 - 4.1.28.4. Permitir a integração com multiplataformas;
 - 4.1.28.5. Atendimento centralizado;
 - 4.1.28.6. Reduzir o tempo entre a abertura do atendimento até a resolução;
 - 4.1.28.7. Permitir que as operações se tornem mais assertivas;
 - 4.1.28.8. Diminuir as chances de erros (entre munícipe e SEMASA);
 - 4.1.28.9. Aumentar a produtividade e qualidade do serviço;
 - 4.1.28.10. Permitir que os processos se tornam padrões e melhores definidos;
 - 4.1.28.11. Dados unificados;
 - 4.1.28.12. Permitir a tomada de decisão mais assertiva, com dados concretos dos atendimentos;
 - 4.1.28.13. Permitir gerar relatórios e gráficos;
 - 4.1.28.14. Identificação dos usuários (nome e e-mail);
 - 4.1.28.15. Cadastro de grupos;
 - 4.1.28.16. Bloqueio/Desbloqueios dos usuários;



5. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 18º, § 1º, inciso VI da Lei n. 14.133/2021 e art. 9º, inciso VI da IN Seges/ME 58/2022).

- A Planilha com média de preços está em anexo ao processo.

6. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 18º, § 1º, inciso VIII da Lei n. 14.133/2021 e art. 9º, inciso VII da IN Seges/ME 58/2022). Obrigatório*

- Os serviços serão executados continuamente conforma abertura de chamado.

7. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO (VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO) (art. 18º, § 1º, inciso XIII da Lei n. 14.133/2021 e art. 9º, inciso XIII da IN Seges/ME 58/2022).

- O serviço a ser contratado é totalmente pertinente a demanda de comunicação exigido para o funcionamento das operações vários departamentos, no fornecimento de um atendimento mais ágil as solicitações dos clientes, sendo as mesmas registradas para devida auditoria caso haja necessidade.

Itajaí SC, 16 de janeiro de 2025

Salum dos Santos
Diretor Administrativo

Patryk Padilha Pacheco
Gerente de T.I.

