

CONSELHO REG. DE MEDICINA VETERINARIA DO CE

Estudo Técnico Preliminar 9/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 0330025.00000079/2025-80

2. Descrição da Solução de TIC

2. O CRMV-CE já está utilizando um chatbot convencional para comunicação, e tem notado uma alta demanda por esse canal, sendo o meio mais procurado pelos profissionais para obter orientações e documentos digitais.

A informatização e simplificação dos processos devem ser acompanhadas por uma comunicação flexível. Portanto, considerando a necessidade de expandir os canais de atendimento e proporcionar uma experiência unificada aos usuários, após avaliar as opções de ferramentas disponíveis no mercado conforme descrito no item 8 do ETP, reconhecemos a necessidade de adotar uma ferramenta de gestão de chatbot multicanal com inteligência artificial. Esta ferramenta será capaz de fornecer respostas rápidas e precisas com base em um banco de dados alimentado pelos nossos documentos.

O chatbot pode oferecer suporte aos profissionais a qualquer momento do dia, melhorando a acessibilidade e a conveniência. Ele proporcionará respostas rápidas e consistentes, automatizando tarefas de atendimento e permitindo que os funcionários se concentrem em questões mais complexas que demandem intervenção humana. Além disso, o chatbot poderá lidar com um grande volume de consultas simultaneamente, sem comprometer o desempenho. Com o aprendizado de máquina, será capaz de personalizar interações com base no histórico do profissional, coletando dados para análise e melhoria contínua do serviço de atendimento. Isso resultará em uma maior satisfação por parte dos usuários dos serviços do CRMV-CE

2.1. Objetivos:

- Melhorar a satisfação dos usuários dos serviços do CRMV-CE;
- Promover a transformação digital, oferecendo acesso aos serviços por meio de múltiplos canais de atendimento.

2.2. Benefícios esperados:

- Atendimento 24 horas aos usuários;
- Satisfação dos usuários com os canais de comunicação do CRMV-CE;
- Expansão das possibilidades de interação por meio de múltiplos canais (site, Facebook e Instagram);
- Automatização das tarefas de atendimento.

3. Objetivo do Estudo Técnico Preliminar

3. O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

4. Objetivos Estratégicos

4. Melhorar a Eficiência do Atendimento: Implementar um chatbot multicanal para otimizar e agilizar o processo de atendimento, proporcionando respostas rápidas e precisas aos profissionais e cidadãos.

4.1. Ampliar a Disponibilidade de Atendimento: Disponibilizar um canal de atendimento digital que esteja acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, aumentando a disponibilidade e acessibilidade aos serviços oferecidos pelo CRMV-CE.

4.2. Reduzir a Dependência de Atendimentos Presenciais e Telefônicos: Diminuir a demanda por atendimentos presenciais e telefônicos, direcionando parte das interações para o canal digital, o que resultará em uma redução de custos administrativos e uma otimização dos recursos humanos.

4.3. Aprimorar a Experiência do Usuário: Proporcionar uma experiência de atendimento moderna e eficiente, oferecendo aos usuários a conveniência de escolher o canal de comunicação que melhor se adapte às suas necessidades, seja por meio de site, aplicativo de mensagens, entre outros.

4.4. Aumentar a Eficiência Operacional: Automatizar processos rotineiros e repetitivos por meio da inteligência artificial, liberando os recursos humanos para lidar com demandas mais complexas e estratégicas, aumentando assim a eficiência operacional do CRMV-CE.

4.5. Obter Insights e Métricas Relevantes: Utilizar o chatbot como uma ferramenta de coleta de dados e análise, obtendo insights valiosos sobre as demandas dos usuários, o desempenho do atendimento e identificando áreas de melhoria contínua.

4.6. Aumentar a Satisfação do Cliente: Oferecer um serviço de atendimento eficaz e personalizado, que atenda às necessidades e expectativas dos profissionais e cidadãos, contribuindo para a melhoria da satisfação do cliente com os serviços prestados pelo CRMV-CE.

5. Descrição da necessidade

5. Descrição da necessidade.

O Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará (CRMV-CE) reconhece a importância estratégica de seu chatbot existente como uma ferramenta crucial para atender às necessidades de seus usuários. Atualmente, utilizamos um chatbot para oferecer suporte e assistência, mas identificamos a necessidade premente de aprimorar essa solução.

5.1. Problema Identificado:

Nossa equipe enfrenta desafios ao lidar com uma quantidade crescente de demandas, muitas das quais são repetitivas e podem ser facilmente resolvidas por um chatbot. Isso sobrecarrega nossos operadores humanos, reduzindo sua eficiência e capacidade de lidar com questões mais complexas e específicas.

5.2. Real Necessidade Gerada:

É imperativo implementar em nosso chatbot para auxiliar nossos operadores na triagem e resolução de demandas repetitivas. Ao automatizar respostas para perguntas comuns e rotineiras, podemos liberar nossos operadores para se concentrarem em assuntos mais especializados e na análise dos dados gerados pelo chatbot. Essa abordagem não apenas aumentará a eficiência do atendimento, mas também permitirá uma análise mais aprofundada das interações dos usuários, fornecendo insights valiosos para aprimorar nossos serviços.

5.3. Contextualização e Alinhamento Estratégico:

Essa iniciativa está alinhada com nossa visão de modernizar e aprimorar continuamente nossos serviços para melhor atender às necessidades de nossa comunidade de Médico(a)s Veterinário(a)s, Zootecnistas e outros interessados. Ao investir em inteligência artificial para nosso chatbot e expandir para múltiplos canais de comunicação, estamos demonstrando nosso compromisso com a inovação, a acessibilidade e a excelência no atendimento ao cliente. Isso nos permitirá atender às demandas crescentes de forma eficiente, enquanto garantimos uma experiência positiva e personalizada para todos os usuários, independentemente de como escolham interagir conosco.

O presente estudo tem como objetivo a escolha da melhor solução do mercado para a contratação de empresa especializada na implantação de solução Web de Serviços de Chatbot inteligente, unificando todos os canais de atendimento do Conselho.

Proporcionando agilidade nos atendimentos, o uso da solução permitirá tratar prontamente as demandas com velocidade e eficiência.

6. Área requisitante

| Área Requisitante | Responsável |
|-------------------|--------------------------|
| SECAD/CE | Gilberto Gomes Coriolano |

7. Descrição dos Requisitos da Contratação

7.1. A CONTRATADA deverá providenciar a implantação do serviço, a configuração e o treinamento. Deverá também, incluir suporte remoto para instalação e configuração da solução, bem como treinamento para os usuários, com todo o acesso necessário para o uso do CRMV-CE.

7.1.1 O programa e seus recursos deverão ser disponibilizados ininterruptamente, 24 horas (vinte e quatro) por dia, todos os dias do ano, ressalvadas as interrupções causadas por casos fortuitos ou motivos de força maior, ou ainda aquelas previamente acordadas entre as partes.

7.1.1.1 Em caso de interrupção do serviço por conta de queda do sistema, servidor ou programa, a empresa deverá disponibilizar nova forma de uso do serviço no prazo de até uma hora.

7.2. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem e funcionamento da solução, cabendo ao CRMV-CE conceder permissões de acesso a aplicação web e ao número de contato a ser utilizado.

7.3. Para fins de utilização da interface web, a solução deverá ser compatível com os navegadores Mozilla Firefox versão 100 ou mais atual e Google Chrome versão 101 ou mais atual.

7.4. A CONTRATADA deverá fornecer os recursos materiais, tecnológicos e humanos necessários, nas quantidades estimadas e qualidades suficientes para a execução do objeto a ser detalhado no Termo de Referência da referida contratação, incluindo todos os custos com material, mão de obra, encargos fiscais, encargos trabalhistas, encargos com licenças e todos e quaisquer custos necessários ao armazenamento perfeito dos imóveis da CONTRATANTE;

7.5. Designar preposto durante o período de vigência do Contrato, para representar à CONTRATADA junto à CONTRATANTE;

7.6. Executar fielmente os serviços contratados e cumprir todas as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade e quantidade dos serviços a serem executados, de acordo com as necessidades do CRMV-CE;

7.7. A CONTRATADA deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 125 da Lei 14.133/21, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

7.8. Deverá ser licenciado diretamente ao Conselho junto ao Facebook um número telefônico, a ser definido pelo Conselho, para viabilizar as automações a ser detalhado no Termo de Referência da referida contratação, via API oficial.

7.9. Especificações técnicas mínimas:

7.9.1. Permitir a distribuição de chats de forma automática, como também a criação de textos para respostas automáticas no início de cada atendimento ao usuário como por exemplo: Favor informar o nº do CPF ou CNPJ, podendo ser personalizado o horário, caso o contato ocorra em finais de semana, feriados e dias de ponto facultativo;

7.9.2. O chatbot deverá ser disponibilizado no portal do CRMV-CE na internet, Facebook, Instagram e Whatsapp;

7.9.3. Cada bot deverá possuir árvore de atendimento com abordagem de até 10 assuntos principais e até 6 subníveis de decisão para cada assunto;

7.9.4. Permitir o direcionamento do atendimento para outro agente ou departamento com opção de informar ao usuário o nome do atendente que iniciou o atendimento;

7.9.5. Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento;

7.9.6. Permitir a captura de dados como nome, endereço, e-mail, telefone fixo/ celular ou qualquer outro dado importante ao cadastro. (essa captura de dados deverá possibilitar que solicite informações sempre ou somente a primeira vez que o cidadão entrar em contato);

7.9.7. Permitir o envio de mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários e adição de legendas, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;

7.9.7.1. Ser possível ao CRMV-CE editar e apagar as mensagens enviadas a qualquer tempo;

7.9.8. Permitir a inclusão de tabulações para classificação do atendimento;

7.9.9. Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personificada informando para o usuário aguardar;

7.9.10. Permitir inserção de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;

7.9.11. Permitir a visualização dos contatos cadastrados com possibilidade de exportação e geração de listagem por seção;

7.9.12. A plataforma deve ser em nuvem e garantir o backup atualizado das mensagens a partir da habilitação do sistema;

7.9.13. Permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções: 1 – por agentes e seus respectivos atendimentos; 2 – que permita a intervenção no atendimento possibilitando interação enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento; 3 – permitir a transferência do atendimento, 4 – permitir a finalização do atendimento; 5 – permitir a visualização da lista de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível, 6 – possuir visualização durante o atendimento; 7 - permitir a exportação dos dados relativos aos diálogos criados pela solução nos formatos xls, csv e txt;

7.9.14. Possuir ferramenta que possibilite a geração de relatórios por período e canal de atendimento. (filtros: total global de atendimentos, mensagens por atendente, por departamento, por nota de atendimento e por diálogos não concluídos);

7.9.15. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos como: Visualização da lista de contatos em espera para atendimento; Visualização de informações do contato que está em atendimento; Visualização de mensagens pré-definidas; Convidar outro atendente para participar do atendimento; Transferir o atendimento para o outro atendente; Anexar mídia (arquivos, imagens, documentos e áudios); Chat interno; Visualizar histórico de conversas anteriores; Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso; Permitir editar o nome do contato de demais dados;

7.9.16. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma;

7.9.17. Deverá contemplar a operação do gestor da ferramenta com acesso a relatórios de atendimento, a administração dos usuários/departamentos e plataforma de atendimento (transbordo humano).

7.9.18. Deverá disparar mensagens automáticas via Whatsapp para números de telefones de usuários cadastrados, de forma automática, para divulgar informes, eventos, lembretes de cobrança, mediante programação prévia;

7.9.19. Ministrará treinamento (on-line ou presencial na sede do CRMV-CE) do uso do respectivo webchat, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a partir da vigência do contrato;

7.9.20. O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado em nuvem para posterior consulta dos servidores do CRMV-E;

7.9.21. A empresa contratada será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma do WhatsApp;

7.9.22. A CONTRATADA deverá comprovar ser autoridade certificadora credenciada pelo Facebook a usar a API oficial do WhatsApp ou ter um parceiro que o seja. Na instalação da solução.

7.9.23. Todos os eventuais custos de comunicação decorrentes do uso da plataforma Whatsapp deverão ser arcados pela contratada.

7.9.24. A empresa contratada deverá manter o sigilo sobre o conteúdo das informações armazenadas e respeitar as normas de segurança estabelecidas pelo CRMV-CE durante a realização de atividades relacionadas à contratação; e

7.9.25. Permitir o recebimento de mensagens de forma ilimitada.

7.9.26. Para mensagens iniciadas pelo CRMV-CE, permitir no mínimo 1.335 contatos ao mês.

7.9.27. A solução deverá funcionar de forma responsiva, sendo possível acessá-la por meio de navegadores web instalados em computadores,

smartphones ou tablets.

7.9.28. Ao final de cada atendimento pelo chatbot, deve ser disponibilizado para o usuário um método de pesquisa de satisfação, a ser definido pelo CRMV-CE e configurado na solução pela contratada.

8. Levantamento de Mercado

8. A análise comparativa de soluções deve considerar, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação, observando:

8.1. As alternativas do mercado;

Ao analisar as opções disponíveis para atendimento ao cliente, podemos considerar as seguintes alternativas:

8.1.1. Atendimento telefônico: Oferece uma comunicação direta e em tempo real com os clientes. No entanto, pode resultar em longos tempos de espera e pode ser difícil gerenciar picos de demanda.

8.1.2. Atendimento por e-mail: Permite uma comunicação assíncrona e pode ser conveniente para consultas detalhadas. No entanto, os tempos de resposta podem ser mais longos e há o risco de mensagens perdidas ou não lidas.

8.2. Estão considerados neste ETP os três modelos de prestação do serviço - atendimento ao cidadão - mais comuns. São eles: Atendimento telefônico, atendimento por e-mail.

8.3. Foram analisados processos de contratações semelhantes feitas por outros órgãos e entidades, por meio de consulta a outros editais, com a finalidade de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem as necessidades do Conselho.

8.3.1. Solução 1 – a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação para fornecimento de plataforma de atendimento omnichannel de gerenciamento de atendimento multicanais que contemple canais de : E-mails, WhatsApp Oficial Meta API, Instagram, Facebook Messenger, Telegram, Webchat; serviços de atendimento por chat e armazenamento em nuvem dos dados; serviço de automação de fluxos por chatbot; e serviço de atendimento via Chatbot; bem como para a prestação de serviços de implantação, integração e configuração da solução; serviço de treinamento; serviço de suporte técnico 24x7. O valor estimado é de R\$ 3.470,32 (mensal), no plano anual ficará R\$ 41.643,84. (Fonte: CONTRATO Nº 17/2025/Processo nº 2800.12.00957.2025/Conselho Regional de Química da 12ª Região)

8.3.2. Solução 2 - Contratação de empresa para fornecimento de ferramenta de WhatsApp e ChatBot para atendimento aos profissionais Técnicos Industriais do Estado de São Paulo. O valor estimado é de R\$ 1.390,00 (mensal), no plano anual ficará R\$ 16.680,00(Fonte: PROCESSO Nº 000063.004.029.2024.001/ CONTRATO Nº 14/2025–PROJUR/PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90035/2024/CONSELHO REGIONAL DOS TÉCNICOS INDUSTRIAIS DO ESTADO DE SÃO PAULO)

8.3.3. Solução 3 – fornecimento de licença de software de assistente virtual inteligente para automatização de atendimento em multicanal (Facebook Messenger, Whatsapp e Webchat), no formato SaaS (Software as a Service), contemplando os serviços de implantação, treinamento remoto, integrações com sistemas, manutenções corretivas, evolutivas e legais. 20 usuários incluídos múltiplos WhatsApp API Oficial chat-commerce inteligência artificial modelos de chatbots construtor de chatbots disparos em massa + APIsuporte prioritário. O valor estimado é de R\$ 1.033,51 mensal, no plano anual ficará R\$ 12.426,12. (Fonte: SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 08/2023/ Processo SUAP nº 0130028.00001747/2023-31/ EMPENHO 250/2025 - SECONT/GO/DCOF/GO /ASADM/GO/DE/GO/PLENÁRIO/GO/CRMV-GO/SISTEMA)

8.4. Entre as soluções encontradas no mercado para mostrar, a solução 3 se mostra mais vantajosa para a Administração sob os aspectos da conveniência, economicidade e eficiência. Pois haverá troca de mensagens ilimitadas, bem como disparo de mensagens em massa A comparação deve considerar os custos e benefícios durante o ciclo de vida do objeto (melhor relação custo-benefício).

9. Descrição da solução como um todo

9.1. Descrição do Objeto:

O serviço de mensagens automatizadas (chatbot) a ser implantado nos canais de atendimento remotos do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará (CRMV-CE) compreende a instalação, configuração, aprimoramento do sistema, treinamento do pessoal do CRMV-CE e manutenção do ambiente durante a vigência do contrato. A solução será implementada para oferecer suporte multicanal, incluindo o site institucional e o aplicativo de mensagens utilizado pelo CRMV-CE, utilizando para aprimorar a interação com os usuários.

9.2. Atendimento Automático:

A solução manterá um diálogo automático em texto com o usuário, seguindo o fluxo de opções definido pelo CRMV-CE, através dos canais em que a solução será disponibilizada. Permitirá que com o chatbot compreenda-se as necessidades dos usuários e ofereça respostas relevantes e personalizadas. O chatbot poderá oferecer respostas definitivas ou encaminhar o usuário para abertura de chamados no sistema apropriado do CRMV-CE.

9.3. Implantação:

A contratada deverá implantar a solução nos canais do CRMV-CE, a saber, o site institucional e o número do aplicativo WhatsApp, garantindo uma presença multicanal para oferecer suporte aos usuários.

9.4. Fluxo de Atendimento:

O fluxo de atendimento será descrito pelo CRMV-CE e poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato. As atualizações serão realizadas e customizadas pela contratada, sob orientação do CRMV-CE, garantindo a flexibilidade e adaptação contínua da solução às necessidades dos usuários.

9.5. Integração via API:

O chatbot deverá ter integração via API com a aplicação de geração de PDFs do CRMV-CE. Quando necessário, a solução encaminhará os dados relevantes para a aplicação de geração de PDFs, garantindo uma continuidade no atendimento e uma resposta completa às necessidades dos usuários. A contratada será responsável por realizar a integração entre as soluções, assegurando uma troca de informações eficiente e uma experiência de usuário integrada.

9.6. Treinamento, Suporte e Consultoria:

A contratada fornecerá treinamento aos colaboradores do CRMV-CE para o uso da solução, habilitando-os no uso das funcionalidades de gestão da ferramenta. Além disso, oferecerá suporte durante o horário comercial e consultoria técnica conforme necessidade do CRMV-CE, garantindo a utilização eficaz e contínua da solução.

9.7. Painel de Gerenciamento de Atendimentos:

A solução incluirá um painel para curadoria e disponibilização de dados dos atendimentos e informações gerenciais do contrato. O acesso será por meio de um site próprio da contratada com acesso restrito aos usuários designados pelo CRMV-CE, proporcionando visibilidade e controle sobre o desempenho da solução em todos os canais de atendimento.

9.8. Alta Disponibilidade:

A solução completa deverá ser funcional 24 horas por dia, 7 dias por semana, com uma disponibilidade mínima de 98%, garantindo um atendimento contínuo e confiável aos usuários em todos os momentos.

9.9. Métrica de Atendimentos e Faturamento:

A contratação será pelo modelo "as a service", com faturamento baseado em uma franquia mensal de até 1.335 atendimentos, atendimentos excedentes e horas de consultoria demandadas. Os serviços de implantação, treinamento, suporte, manutenção e atualização da solução, bem como a plataforma de gerenciamento, terão seus custos abrangidos no valor fixo da franquia.

9.10. Tecnologia Necessária:

O chatbot estará disponível no site do CRMV-CE e no aplicativo de mensagem (WhatsApp), será uma ferramenta para aprimorar a interação com os usuários. A solução será desenvolvida de forma responsiva, instalada na infraestrutura de nuvem da contratada e permitirá o download dos dados gerados nos atendimentos. A interface da solução será aderente aos padrões de acessibilidade e compatível com os principais navegadores web, garantindo uma experiência de usuário inclusiva e acessível.

9.11. Segurança da Informação:

A contratada garantirá a segurança dos dados gerados pela solução, incluindo conformidade com a LGPD. A solução fornecerá opções para comunicação segura e criptografada entre seus servidores e browsers, garantindo a proteção dos dados dos usuários em conformidade com as regulamentações de segurança da informação.

9.12. Pesquisa de Satisfação:

Ao final de cada atendimento, será disponibilizado ao usuário um método de pesquisa de satisfação definido pelo CRMV-CE, permitindo a avaliação contínua da qualidade do atendimento e a identificação de áreas de melhoria.

9.13. Vigência :

O contrato terá prazo mínimo de 12 meses.

10. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

10. Com base no histórico existente, atualmente são realizados cerca de 948 atendimentos por mês(média) por meio do chatbot existente no CRMV-CE. Estima-se que, com a implementação do multicanal, esse número possa aumentar para aproximadamente 1.335 atendimentos por mês. Essa informação histórica será utilizada como referência para estimar a demanda futura do novo serviço de chatbot a ser implementado.

| Período | Métrica de Atendimento |
|-------------------|------------------------|
| mar/24 | 451 |
| abr/24 | 1032 |
| mai/24 | 671 |
| jun/24 | 830 |
| jul/24 | 1014 |
| ago/24 | 862 |
| set/24 | 1104 |
| out/24 | 1381 |
| nov/24 | 686 |
| dez/24 | 689 |
| jan/25 | 1780 |
| fev/25 | 1089 |
| mar/25 | 733 |
| Total | 12322 |
| Média(Mês) | 948 |

Expectativa de Crescimento 30%

Tempo

| | |
|------------|--------------|
| Ano | 16019 |
| Mês(Média) | 1335 |

Métrica de Atendimento Schatbot



Fonte: Setor de Cobrança (SECOB/CE)

11. Estimativa do Valor da Contratação

11. O valor estimado desta contratação é de R\$ 12.426,12 (doze mil, quatrocentos e vinte e seis reais e doze centavos)

12. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

12. Compreende-se que dividir a contratação do serviço em parcelas seria inviável, dado que o mercado precifica a solução com base no volume de atendimentos. Isso significa que o custo por atendimento varia conforme a quantidade de atendimentos realizados. No contexto da contratação do chatbot, quanto mais atendimentos, menor será o custo unitário por atendimento. Portanto, dividir o objeto em partes, além de dificultar a implantação e gestão da solução, resultaria em aumento de custos e perda de economia de escala.

12.1. Além disso, é importante ressaltar que a solução é fornecida de maneira integrada, incluindo tanto o atendimento quanto o gerenciamento dos dados. Portanto, a divisão da contratação poderia acarretar custos adicionais de integração entre os ambientes das contratadas, além de potenciais problemas de responsabilidade, o que comprometeria a integridade técnica da solução.

13. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

13. Não se aplica.

14. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

14. **Modernizar os serviços ao cidadão e às entidades supervisionadas** - Promover a modernização dos serviços prestados ao cidadão e às entidades supervisionadas com foco no atendimento eficaz e tempestivo das necessidades dos usuários, tornando-os mais acessíveis, menos burocráticos e mais intensivos em tecnologia.

14.1. **Otimizar os processos críticos de negócios** - Promover a transformação consistente e eficaz dos processos críticos de trabalho do CRMV-CE, visando à redução de custos, otimização de recursos e aceleração de resultados.

14.2. **Prover soluções inovadoras de TIC por meio da transformação digital** - Propor e disponibilizar soluções imediatas, automáticas e inteligentes, criar ou modernizar sistemas e prover serviços de maneira simples, segura e resiliente para o público interno e externo da CRMV-CE, disseminando informação com transparência e eficiência.

14.3. A contratação pretendida está prevista no Plano de Contratações Anual e na Proposta Orçamentária do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará, estando assim alinhada com o Planejamento Estratégico desta Autarquia, no exercício vigente.

15. Resultados Pretendidos

15. **Ampliação e Modernização dos Canais de Atendimento à Sociedade:** O chatbot permitirá a modernização dos canais de atendimento do CRMV-CE, oferecendo uma opção avançada e eficiente para os usuários interagirem com a instituição. Isso resultará em uma experiência de atendimento mais satisfatória e alinhada com as expectativas dos usuários modernos.

15.1. **Ampliação da Janela de Tempo de Atendimento à Sociedade:** Com o chatbot em operação, o CRMV-CE poderá ampliar significativamente a disponibilidade de atendimento aos usuários, oferecendo suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana. Isso proporcionará maior conveniência aos usuários, que poderão acessar informações e obter suporte a qualquer momento, sem restrições de horário comercial.

15.2. **Aumento da Autonomia do Usuário na Busca de Informações no Âmbito do CRMV-CE:** O chatbot fornecerá aos usuários uma ferramenta interativa e autossuficiente para buscar informações dentro do escopo de atuação do CRMV-CE. Os usuários poderão obter respostas rápidas e precisas para suas dúvidas, sem a necessidade de interação humana, aumentando sua autonomia e agilidade no processo de obtenção de informações.

15.3. **Redução de Custos Relacionados ao Atendimento à Sociedade:** A automação proporcionada pelo chatbot resultará em uma redução significativa nos custos operacionais associados ao atendimento ao público. Com menos recursos humanos necessários para gerenciar as interações com os usuários, o CRMV-CE poderá otimizar seus recursos financeiros e direcioná-los para outras áreas prioritárias de atuação.

16. Providências a serem Adotadas

16. Migração dos Contatos do Antigo SCHATBOT para o Futuro: A empresa ser contratada para implementação deverá planejar e executar a migração dos contatos e históricos de conversas do antigo chatbot para o novo sistema. Isso garantirá a continuidade do atendimento e a preservação dos dados importantes dos usuários.

16.1. Desenho dos Fluxos de Atendimento pela Área Requisitante: A área requisitante, em colaboração com os setores e departamento ligados às áreas de atendimento e cobrança, deverão desenhar os fluxos de atendimento que serão disponibilizados pela solução. Isso inclui definir as opções de interação, os possíveis caminhos de diálogo e as respostas automáticas para as perguntas mais comuns.

16.2. Integração da API com o Novo chatbot pela DTI: A empresa a ser contratada será responsável por integrar a API do antigo chatbot com o novo sistema. Isso envolverá configurar e testar a integração para garantir que os dados e funcionalidades do antigo chatbot sejam transferidos de forma eficiente para o novo ambiente.

17. Possíveis Impactos Ambientais

17. Não se aplica.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

Declara, está Equipe de Planejamento da Contratação no âmbito do CRMV-CE, que a contratação pretendida é viável para Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado do Ceará.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Em conformidade com o Decreto nº 11.878/2024; c/c a Lei 14.113/2021 segue para conhecimento e aprovação do gestor responsável, Dr. Daniel de Araújo Viana.

PEDRO ALVES DE OLIVEIRA NETO

Equipe de apoio

ERICA VENANCIO CORIOLANO

Equipe de apoio

FRANCISCA INGRID MOURAO LOBO MELO

Equipe de apoio

PATRICIA PEREIRA DOS SANTOS

Equipe de apoio

Documento Digitalizado Público

Contratação de serviços de chatbot para atendimento automatizado e comunicação com o público no âmbito do CRMV-CE

Assunto: Contratação de serviços de chatbot para atendimento automatizado e comunicação com o público no âmbito do CRMV-CE
Assinado por: Pedro Neto
Tipo do Documento: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Original e Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Pedro Alves de Oliveira Neto, Coordenadoria Administrativa/CE - FGSUP - COORDADM/CE**, em 03/10/2025 14:45:33.

Este documento foi armazenado no SUAP em 03/10/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.cfmv.gov.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1275893

Código de Autenticação: 84e1b4ce22

