



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

PROCESSO ADMINISTRATIVO: XXXX/2024

ÁREA REQUISITANTE: Gerência Administrativa

OBJETO: Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial (META), prestar também os serviços de técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta, para atender às necessidades do SAAE de Passos/MG, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

O SAAE, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Passos, visa sempre melhorar os seus serviços, de modo a oferecer para a população um serviço cada vez mais eficiente.

Nesse contexto, o SAAE está modernizando os seus serviços, substituindo modelos ultrapassados, que dependiam de inúmeros recursos físicos para funcionamento, por novas versões, com o funcionamento predominantemente em nuvem.

A constante evolução das tecnologias de comunicação tem transformado significativamente a maneira como as empresas interagem com seus clientes. Nesse contexto, o WhatsApp destaca-se como um dos principais canais de comunicação, amplamente utilizado por milhões de pessoas diariamente. Para acompanhar essa tendência e atender às expectativas dos usuários, a contratação de uma plataforma online para atendimento automático via WhatsApp API Oficial é uma necessidade estratégica.

Atualmente, o SAAE utiliza a versão comum do WhatsApp para atendimento ao público, e a demanda tem aumentado diariamente. Nos últimos seis meses, a média de atendimentos via WhatsApp foi de 2.500 por mês, com um crescimento contínuo, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Whatsapp	Dez/23	Jan/24	Fev/24	Mar/24	Abr/24	Mai/24
----------	--------	--------	--------	--------	--------	--------



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

SAAE Passos						
Sessões	1848	2134	1749	2550	2450	2612

A plataforma permitirá respostas instantâneas e automáticas às perguntas frequentes dos usuários, garantindo agilidade e eficiência no atendimento. Isso reduzirá o tempo de espera e aumentará a satisfação da população.

Com o atendimento automático, poderemos oferecer suporte aos usuários em qualquer horário, inclusive fora do expediente comercial. Isso é essencial para atender demandas urgentes e melhorar a experiência do usuário.

A plataforma permite que o SAAE atenda a um número elevado de usuários simultaneamente, sem a necessidade de aumentar proporcionalmente a equipe de atendimento. Isso é especialmente importante durante períodos de alta demanda.

Atualmente, o tempo de resposta às solicitações dos clientes pode ser um ponto de insatisfação e perda de oportunidades de resolução de problemas. Com o sistema automatizado, podemos garantir que todas as mensagens recebidas sejam respondidas prontamente, melhorando significativamente a qualidade do nosso serviço.

Além disso, a plataforma permitirá a personalização do atendimento, onde mensagens automáticas podem ser programadas para fornecer informações específicas com base nas necessidades de cada cliente. A capacidade de armazenar e analisar as interações com os clientes também fornecerá insights valiosos para aprimorar nossos serviços, além de identificar tendências e áreas que necessitam de melhorias.

Por fim, ao liberar nossos servidores das tarefas repetitivas e rotineiras, poderemos direcionar esforços para atividades mais estratégicas e complexas, potencializando o crescimento e a inovação dentro da empresa. A contratação dessa plataforma é, portanto, um investimento necessário para modernizar nosso atendimento, aumentar a satisfação dos usuários e manter o bom atendimento à população.

3. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

Há disponibilidade orçamentária para a presente aquisição, sendo que a despesa está classificada na Ficha 14, elemento de despesa 33.90.39 "Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica", da atividade "Manutenção das atividades administrativas - SAAE" (Programa de Trabalho 17.122.00160.126).



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Visando atender à demanda, é necessária a contratação, por meio de licitação, de empresa especializada na prestação de serviço de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial

A contratada deverá apresentar documentos que comprovem qualificação técnica, que serão explicitados no Termo de Referência e no respectivo Edital. A contratação em questão refere-se à prestação de serviços continuados sem dedicação de mão de obra exclusiva.

A empresa contratada deve disponibilizar suporte técnico via chat, e-mail ou website durante o horário comercial, para a prestação de esclarecimentos e resolução de dúvidas técnicas e cadastrais.

Além disso, o fornecedor deverá apresentar um preço fixo, em reais, equivalente ao de mercado. Esse valor deve incluir todas as despesas, sem quaisquer ônus para a autarquia. Entre as despesas inclusas estão o cadastramento e identificação do usuário, manutenção da plataforma, manutenção de servidor, treinamento de usuários, frete, carga, descarga, tributos, diferença de alíquota de ICMS ou substituição tributária, e quaisquer outros custos incidentes sobre o produto.

Ao garantir a inclusão de todas essas despesas no preço fixo, busca-se assegurar que não haja custos adicionais para a autarquia, permitindo uma gestão financeira mais eficiente e transparente do contrato. Assim, a contratação de uma empresa especializada proporcionará a segurança e a eficiência necessárias para a validação de assinaturas eletrônicas, facilitando o envio e a gestão de documentos de maneira prática e segura ao longo do período contratado.

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

O quantitativo estimado, que deverá ser disponibilizado pela plataforma será baseado no número de atendimentos mensais que atualmente são realizados por meio do WhatsApp. De acordo com a tabela destacada no item 2 deste ETP, atualmente são realizados mais de 2600 atendimentos por mês, número esse que resulta de um crescimento gradativo ao longo de cada mês.

Analisando de uma maneira conservadora esses números, é possível identificar que, em alguns meses, esse quantitativo chegará à 3000 atendimentos por mês, o que indica que esse deve ser o número mínimo de atendimentos disponibilizados.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 0800 035 4250 www.saaepassos.com.br

Além disso, o SAAE conta com 8 operadores atuando simultaneamente, portanto, esse deve ser o número de operadores disponibilizados na plataforma.

Dessa forma, os quantitativos foram calculados com base nessas análises, e de modo a garantir um serviço ininterrupto ao longo de toda vigência contratual, sem, contudo, gastos desnecessários devido a um dimensionamento incorreto.

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

No processo de pesquisa de mercado para contratação do serviço de internet, exploramos várias opções, que serão detalhadas a seguir.

Opção 1 – WhatsApp Business

O uso do WhatsApp Business traz diversas vantagens para as empresas, como a comunicação direta e imediata com os clientes, permitindo um atendimento ágil e a resolução rápida de problemas. A automatização de respostas, por meio de mensagens automáticas e respostas rápidas, agiliza o atendimento e fornece informações essenciais de maneira imediata. A API do WhatsApp Business facilita a integração com outros sistemas de gestão, automatizando processos como consultas de status de pedidos e agendamentos. Além disso, a personalização do atendimento oferece interações mais direcionadas e eficientes, aproveitando a ampla adoção do WhatsApp pelo público, o que torna o contato com uma vasta base de clientes mais acessível e familiar.

No entanto, o uso do WhatsApp Business também apresenta desvantagens. A dependência de conectividade pode ser um problema em áreas com cobertura limitada, e, apesar da criptografia de ponta a ponta, há sempre preocupações com a segurança e privacidade dos dados. Gerenciar um grande volume de mensagens pode ser desafiador, especialmente para pequenas empresas sem uma equipe dedicada. Além disso, embora poderoso, o WhatsApp Business pode não oferecer todas as funcionalidades específicas que algumas empresas necessitam, exigindo o uso de ferramentas complementares. Por fim, o uso da API oficial pode acarretar custos adicionais, especialmente em volumes altos de mensagens.

Opção 2 – Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático sem WhatsApp API Oficial

Utilizar uma plataforma on-line para atendimento automático sem a API oficial do WhatsApp pode trazer diversas vantagens. Primeiramente, os custos são reduzidos, tornando a solução mais acessível, especialmente para pequenas empresas. A flexibilidade na integração com diversas plataformas e sistemas de



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 0800 035 4250 www.saaepassos.com.br

gestão permite personalizações específicas às necessidades da empresa. Além disso, a independência de provedores terceiros oferece maior controle sobre as operações. A personalização do atendimento pode ser adaptada conforme as demandas específicas da empresa, e a implementação geralmente é mais rápida, sem os requisitos técnicos e de conformidade necessários para a integração com a API oficial do WhatsApp.

Por outro lado, essa escolha também apresenta desvantagens significativas. A plataforma pode não atender aos mesmos padrões de segurança e conformidade da API oficial, o que coloca em risco a privacidade e proteção dos dados dos usuários. Além disso, pode carecer de funcionalidades avançadas e suporte técnico especializado, afetando a confiabilidade e estabilidade do serviço. A falta de atualizações regulares pode dificultar a manutenção e a resolução de problemas técnicos. Por fim, o uso de plataformas não oficiais pode infringir os termos de serviço do WhatsApp, resultando em possíveis penalidades, incluindo a suspensão do número de telefone utilizado para o atendimento.

Opção 3 – Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial

A contratação de uma plataforma online para atendimento automático via WhatsApp API Oficial oferece diversas vantagens significativas. Primeiramente, permite uma comunicação direta e imediata com os clientes, automatizando respostas e agilizando o atendimento. A integração com outros sistemas de gestão possibilita a automação de processos como consultas de status de pedidos e agendamentos, melhorando a eficiência operacional. A API oficial do WhatsApp garante que a empresa opere dentro dos padrões de segurança e conformidade exigidos, protegendo os dados dos usuários e evitando penalidades por uso indevido. Além disso, a possibilidade de personalizar o atendimento e analisar interações fornece insights valiosos para aprimorar os serviços oferecidos.

No entanto, existem desvantagens a serem consideradas. A implementação e manutenção da API oficial podem acarretar custos um pouco maiores, o que pode ser um desafio para pequenas empresas. A dependência de conectividade é outra questão, pois o funcionamento do WhatsApp depende de uma conexão estável com a internet. Além disso, gerenciar um grande volume de mensagens pode ser complexo e exigir uma equipe dedicada para garantir um atendimento eficiente. Apesar das vantagens em termos de segurança e funcionalidade, a integração pode demandar tempo e recursos para garantir que todos os sistemas funcionem de maneira harmoniosa.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 0800 035 4250 www.saaepassos.com.br

Análise das Opções

Considerando as vantagens e desvantagens de cada alternativa, a Opção 3 foi a adotada. Esta solução oferece uma série de vantagens que a tornam a opção mais eficaz e segura para empresas que buscam aprimorar a comunicação com seus clientes, como no caso do SAAE. A API oficial do WhatsApp garante que a empresa opere dentro dos mais rigorosos padrões de segurança e conformidade, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido. Além disso, a integração com sistemas de gestão automatiza processos importantes como consultas de status de pedidos e agendamentos, melhorando significativamente a eficiência operacional.

Utilizar a API oficial do WhatsApp também permite personalizar o atendimento, oferecendo respostas automáticas e imediatas às perguntas frequentes dos clientes, o que reduz o tempo de espera e aumenta a satisfação do usuário. A capacidade de analisar interações com os clientes fornece insights valiosos para aprimorar os serviços, identificar tendências e áreas que necessitam de melhorias. Embora a implementação possa ter custos um pouco maiores e demandar recursos para manutenção e gerenciamento de mensagens, os benefícios em termos de segurança, eficiência e qualidade do atendimento superam as desvantagens. Assim, a contratação de uma plataforma online com a API oficial do WhatsApp é a escolha mais estratégica para empresas que buscam modernizar seu atendimento e proporcionar uma melhor experiência ao cliente.

Utilizar a API oficial do WhatsApp garante que estamos operando dentro dos padrões de segurança e conformidade exigidos, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido.

Potenciais Fornecedores:

- SINCH BRASIL S.A – CNPJ: 08.654.191/0001-17, localizada na Avenida Coronel Silva Teles, 977 -Andar 5 Edif Dahruj Tower, CAMBUI, Campinas/SP;
- CONSENSO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA CNPJ: 19.216.165/0001-23, localizada na Rua Domingos José Martins, 75, sala 603, Bairro do Recife, Recife/PE.
- Octadesk Desenvolvimento de Software LTDA – CNPJ: 19.797.284/0001-17, localizada na Rua Itapaiuna, 2434, sala 16, Jardim Morumbi, São Paulo/ SP.

7. ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

Após realizar uma pesquisa de preços em sites especializados e em licitações semelhantes em outros órgãos, obtivemos os seguintes valores para compor o Estudo Técnico Preliminar, com base nas informações em anexo a esse ETP:

Lote	Item	Descrição	Valor Mensal	Valor Anual
	01	Implantação, ativação e treinamento	-	R\$ 3.622,50
	02	Fornecimento de Plataforma On-line para Atendimento Automático (chatbot) via WhatsApp API Oficial (META), contendo: Até 3.000 conversas únicas/mês; Plano com, no mínimo, 8 (oito) Operadores de Atendimento; 1 (um) Canal de WhatsApp, vinculado à um número válido; Departamentos Ilimitados; Perguntas, Respostas e Atendimentos Ilimitados; Gravação de armazenamento em nuvem de, no mínimo, 1 GB/mês total (por licença).	R\$ 2.158,75	R\$ 25.905,00

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Após a etapa de levantamento de mercado, definiu-se a necessidade de contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial.

A plataforma de atendimento digital deve ser fornecida com integração à API oficial do WhatsApp, ficando a contratada responsável pelos trâmites, custos e obrigações junto à Meta para garantir o funcionamento adequado do serviço prestado. Além disso, a contratada deve prestar serviços técnicos de homologação, implementação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta, conforme especificações estabelecidas no Termo de Referência. O sistema deve operar via web em um site responsivo, acessível a partir de qualquer computador, tablet ou celular.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

A plataforma deve permitir o atendimento de vários clientes simultaneamente no WhatsApp, com múltiplos atendentes em um único painel, e o acompanhamento de todos os atendimentos deve ocorrer online e em tempo real. A ferramenta deve organizar o atendimento, controlar o fluxo de informações, gerenciar diversos departamentos e criar campos de segmentação para os atendimentos. Além disso, deve incluir automação com inteligência artificial (chatbot) para triar o fluxo inicial da conversa antes de direcionar o usuário a um atendente humano, com um menu de opções para mensagens iniciais.

O sistema deve permitir a criação de menus de perguntas e respostas iniciais, mensagens pré-configuradas, chatbot com respostas programadas baseadas em palavras de comando, transferência para o time de atendimento conforme o assunto e enquetes de atendimento. Deve também possibilitar o envio e recebimento de arquivos de áudio, imagens, PDF e textos, além de conter um mecanismo de busca por número de contatos, assunto da conversa, data da conversa, protocolo de atendimento, entre outros. A plataforma deve gerar relatórios de acompanhamento dos quantitativos de atendimentos, bem como relatórios de desempenho para medir a efetividade do atendimento e o desempenho de todos os departamentos.

A contratada deve fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da ferramenta, conforme o Termo de Referência, cabendo à contratante apenas o gerenciamento da solução contratada. Deve também permitir o backup das informações (conversas e atendimentos), com periodicidade definida pela fiscalização, e a exportação dos dados da plataforma sem perda de informações, sendo as conversas exportáveis em formato comercial, consumíveis em outras plataformas.

O SAAE Passos utiliza outra plataforma de atendimento, e a nova contratada deve ser compatível com essa integração em formato PHP de dados, conversas e arquivos. A contratada será responsável por essa importação junto à empresa que atualmente presta o serviço, com os custos da importação incluídos na prestação do serviço contratado, cabendo ao SAAE Passos apenas autorizar o manejo dos dados. Importante destacar que as conversas e contatos salvos importados do contrato anterior não serão contabilizados no saldo deste novo contrato. A contratada deverá realizar treinamento, online e presencial, com a equipe do SAAE Passos.

O plano deve fornecer oito operadores de atendimento, com capacidade para lidar com departamentos ilimitados e gerar um código de "Protocolo de Atendimento" único para identificar atendimentos específicos posteriormente. Perguntas, respostas e atendimentos devem ser ilimitados, com uma estimativa de 36.000



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 0800 035 4250 www.saaepassos.com.br

novos atendimentos durante a vigência do contrato. A plataforma deve permitir o recebimento e envio de mensagens de áudio, imagens, PDF, textos e anexos em geral, respeitando o limite de tamanho de arquivo definido pelo WhatsApp, além de permitir a reprodução de áudio gravado pelo atendente antes de ser enviado e a transferência de atendimento.

O sistema deve possibilitar a realização de treinamento online ou presencial e permitir múltiplos atendentes simultaneamente, com respostas programadas e automáticas através do chatbot no início de cada atendimento ao usuário, antes de serem direcionados a um atendente humano. Deve também incluir a funcionalidade de "Expediente de Funcionamento", que envia mensagens automáticas fora do horário de funcionamento da autarquia, em datas e horários pré-programados. A plataforma deve diferenciar atendimentos realizados ao mesmo usuário no mesmo dia, considerando-os como retorno, e os retornos feitos pelo usuário em até 24 horas não serão contabilizados como novos atendimentos. Por fim, deve permitir a pesquisa de mensagens na lista de conversas ativas ou em pausa, por palavras ou conjunto de caracteres, e a consulta do histórico de conversas realizadas em outros períodos.

A subcontratação não será admitida.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação será realizada por meio de pregão, na modalidade menor preço por lote. Uma vez que os dois itens integrantes do lote são inteiramente dependentes entre si, por se tratarem de implantação da plataforma e, posteriormente a realização do serviço, os itens serão agrupados em um único lote, adjudicado a um único fornecedor.

10. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação da plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp API Oficial visa proporcionar uma série de benefícios estratégicos e operacionais para o SAAE de Passos/MG. Com a implantação desta solução, espera-se alcançar resultados significativos em diversas áreas, conforme descrito a seguir.

Primeiramente, a implementação da plataforma irá garantir uma comunicação mais rápida e eficiente com os clientes, automatizando respostas e agilizando o atendimento. Isso reduzirá o tempo de espera e aumentará a satisfação dos usuários, refletindo diretamente na qualidade do serviço prestado. Além disso, a integração com sistemas de gestão automatizará processos importantes, como



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 0800 035 4250 www.saaepassos.com.br

consultas de status de pedidos e agendamentos, aumentando a eficiência operacional.

Os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta assegurarão que a plataforma funcione de maneira otimizada e contínua, adaptando-se às necessidades crescentes e evolutivas do SAAE. Espera-se, ainda, um aumento na capacidade de atendimento simultâneo a vários clientes, sem a necessidade de expandir proporcionalmente a equipe de atendimento, resultando em uma gestão mais eficaz dos recursos humanos. Por fim, a utilização da API oficial do WhatsApp garantirá conformidade com os padrões de segurança exigidos, protegendo os dados dos usuários e garantindo a integridade das operações realizadas.

Ao longo do período contratual, a plataforma permitirá uma análise detalhada das interações com os clientes, fornecendo insights valiosos para aprimorar os serviços e identificar áreas de melhoria. A capacidade de personalizar o atendimento e gerar relatórios de desempenho contribuirá para um acompanhamento mais preciso das atividades e para a tomada de decisões estratégicas informadas. Dessa forma, a implementação desta solução não apenas atenderá às necessidades imediatas do SAAE, mas também impulsionará a modernização e eficiência do atendimento ao público, garantindo a satisfação e a confiança dos usuários.

11.PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS À CONTRATAÇÃO

Não se verifica a necessidade de providências específicas a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do Contrato, nem quanto à capacitação de servidores para fiscalização e gestão contratual ou adequação do ambiente da organização.

12.CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Para a presente aquisição/contratação não é necessária uma contratação correlata ou interdependente.

13.IMPACTOS AMBIENTAIS

Não se observam impactos ambientais diretos ou potenciais com a contratação pretendida, devido às características dos materiais que compõem os itens envolvidos.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

14.PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

O setor de Tecnologia da Informação (T.I.) será responsável por acompanhar todo o processo de implantação da plataforma, bem como por atestar sua qualidade e ainda será responsável por orientar os servidores sobre como utilizar a plataforma contratada, procedimentos de uso e outras diretrizes relevantes. Esta iniciativa visa garantir que todos os recursos da plataforma sejam utilizados de maneira eficaz e segura por parte dos servidores.

15.ANÁLISE E GERENCIAMENTO DE RISCOS

Risco 1 - Segurança e Privacidade dos Dados:

- **Danos potenciais:** Vazamento de dados sensíveis e violações de privacidade.
- **Ação mitigatória:** O Termo de Referência estabelece contratada deverá apresentar evidências que comprove o correto tratamento, armazenamento, proteção e privacidade de dados,

Risco 2 - Desempenho e Confiabilidade:

- **Danos potenciais:** Interrupções frequentes no serviço, tempos de resposta lentos e baixa disponibilidade.
- **Ação mitigatória:** A mitigação desse risco está na definição rigorosa de requisitos técnicos no Termo de Referência e no Edital garantindo acordos de nível de serviço (SLAs) rigorosos e realizar testes de carga antes da implementação total. Caso os serviços fornecidos pela plataforma não estejam de acordo com as especificações ou apresente problemas, a empresa contratada será notificada para corrigir as inconsistências. Os custos dessas correções ficarão por conta da empresa contratada.

Risco 3 - Integração Inadequada:

- **Danos potenciais:** A plataforma não se integra bem com os sistemas existentes, resultando em processos fragmentados e ineficientes.
- **Ação mitigatória:** O Termo de Referência estabelece contratada será responsável por esta importação junto à empresa que presta o serviço atualmente e que a mesma irá realizar uma análise detalhada de compatibilidade antes da contratação, buscar soluções com APIs robustas e suporte para integração e conduzir testes de integração abrangentes.

Risco 4 – Atrasos na correção de falhas ou defeitos.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 0800 035 4250 www.saaepassos.com.br

- **Danos potenciais:** A não correção rápida de falhas ou defeitos na solução pode resultar em interrupções prolongadas dos serviços e na baixa qualidade da rede.

- **Ação mitigatória:** O Termo de Referência estabelece um SLA de atendimento no prazo máximo de 4 horas para a correção de falhas ou defeitos. Isso garante à autarquia um prazo máximo estipulado para a pronta solução do problema que tenha ocorrido visando manter a qualidade e continuidade dos serviços em tempo hábil.

Risco 5 - Custos Elevados e Controle Orçamentário:

- **Danos potenciais:** Custos ocultos ou inesperados durante a implementação e operação.

- **Ação mitigatória:** O Termo de Referência estabelece uma proposta detalhada de custos, incluindo todos os potenciais encargos adicionais, e negociar cláusulas de controle de custos no contrato.

Risco 6- Falta de Conformidade:

- **Danos potenciais:** Não conformidade com regulamentações específicas do setor ou regionais, resultando em multas e sanções.

- **Ação mitigatória:** A mitigação desse risco está na definição rigorosa de requisitos técnicos no Termo de Referência e no Edital assegurando que a plataforma e o fornecedor estejam em conformidade com todas as leis e regulamentações aplicáveis, e foi incluída cláusulas de conformidade no contrato.

Risco 7 - Planos de Contingência e Backup:

- **Danos potenciais:** Perda de dados críticos e incapacidade de recuperar operações após uma falha.

- **Ação mitigatória:** O Termo de Referência estabelece que a plataforma deverá permitir backup das informações (conversas e atendimentos), com a periodicidade a ser definida pela fiscalização, bem como a exportação dos dados e garantir que os backups sejam armazenados em locais seguros.

16.VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Após análise da área solicitante e da equipe de planejamento, confirmamos a viabilidade da contratação do objeto em questão.

Passos, ____ de _____ de 2024

Wilson Antônio Duarte
Gerente de Tecnologia da Informação
Mat. 1276



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

17.APROVAÇÃO

Ao término do Estudo Técnico Preliminar (ETP), informamos que o presente documento foi aprovado pelo Ordenador de Despesa do SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Passos/MG.

Com base nessa aprovação, solicitamos a elaboração do Termo de Referência (TR) para dar continuidade ao processo de aquisição. O TR deve ser desenvolvido de acordo com as diretrizes e especificações estabelecidas no ETP, visando assegurar uma contratação eficiente, transparente e de qualidade.

Passos, ____ de _____ de 2024

Esmeraldo Pereira Santos
Diretor Geral SAAE Passos/MG
Matrícula 0823



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 0800 035 4250 www.saaepassos.com.br

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES E ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Lote	Item	Especificação	Unid.	Quant.	Cotação 01 Valor Mensal	Cotação 02 Valor Mensal	Cotação 03 Valor Mensal	Cotação 04 Valor Mensal	Valor Médio Mensal	Valor Médio Anual
01	01	Implantação, ativação e treinamento	SERV	1	R\$5.490,00	R\$1.000,00	R\$1.000,00	R\$7.000,00	R\$ 3.622,50	R\$ 3.622,50
	02	Fornecimento de Plataforma On-line para Atendimento Automático (chatbot) via WhatsApp API Oficial, contendo: Até 3.000 conversas únicas/mês; Plano com, no mínimo, 8 (oito) Operadores de Atendimento; 1 (um) Canal de WhatsApp, vinculado à um número válido; Departamentos Ilimitados;	SERV	12	R\$2.090,00	R\$775,00	R\$2.200,00	R\$3.570,00	R\$ 2.158,75	R\$ 25.905,00



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CNPJ: 23.278.690/0001-40 Inscrição Estadual Isenta
Praça Monsenhor Messias Bragança, 131, Centro, Passos, Minas Gerais.
CEP: 37900-084 **0800 035 4250** www.saaepassos.com.br

		Perguntas, Respostas e Atendimentos Ilimitados; Gravação de armazenamento em nuvem de, no mínimo, 1 GB/mês total (por licença).								
TOTAL									R\$ 29.527,50	

O custo estimado da contratação é de R\$ R\$ 29.527,50 (Vinte e nove mil, quinhentos e vinte e sete reais e cinquenta centavos) conforme planilha acima.

Cotação 01 – Proposta GlobalBot Tecnologia LTDA

Cotação 02 – Dispensa nº 009/2024 da Prefeitura Municipal de Matupá

Cotação 03 – Proposta Consenso Soluções em Tecnologia da Informação LTDA

Cotação 04 – Proposta Lobus Software LTDA