



Estudo Técnico Preliminar
Processo: 14505.000035/2025-39

1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. A estrutura de atendimento do CREFITO-3, que inclui o chat e os chamados, consolidou-se como o principal canal para recebimento de demandas do público. O atendimento é organizado em 3 níveis: Pronto Atendimento via chat, atendimento especializado de 1º nível, via chat, pelos departamentos com maior contato com o profissional e chamados (demandas enviadas pelo site e direcionadas aos departamentos responsáveis).
- 1.2. Para aprimorar a comunicação com os profissionais, é essencial facilitar o acesso à informação e o atendimento às demandas. A utilização de múltiplos canais de comunicação, como WhatsApp e redes sociais, possibilita uma interação mais direta e ágil, alinhando-se às tendências tecnológicas e às expectativas dos cidadãos.
- 1.3. O CREFITO-3 também estruturou um atendimento em canais amplamente utilizados pela população, como o Whatsapp. Essa tecnologia facilita o atendimento, desde que seja utilizada com uma ferramenta de gestão que possibilite a distribuição das demandas, mantendo uma distribuição equitativa das tarefas, com controle de prazos e da qualidade da resposta fornecida ao solicitante.

2. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES (PCA) DE 2025

- 2.1 A contratação está alinhada com os projetos e ações contidos no Planejamento Estratégico.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 REQUISITOS DA SOLUÇÃO

- 3.1.1. A Plataforma unificada, em única tela, deverá permitir a troca de mensagens instantâneas entre qualquer cidadão e o CONTRATANTE, garantindo uma comunicação rápida e eficaz, através dos canais de Whatsapp, Webchat, Messenger, Instagram, HSM e Telefonia.
- 3.1.1.1 Disponibilização da aplicação, com 50 (cinquenta) licenças de uso necessárias, permitindo a utilização simultânea das mesmas.

- 3.1.1.2 O Webchat se refere a um serviço de atendimento por mensageria com interface desenvolvida pela CONTRATADA e disponibilizada no site oficial do CONTRATANTE.
- 3.1.1.3 Disponibilização de disparos em massa no quantitativo de 100.000 (cem mil) envios de HSM anuais, conforme demanda da CONTRATANTE, sendo cumulativos dentro do período contratado e cerca de 120.000 atendimentos receptivos.
- 3.1.1.4 Ofertar um sistema de telefonia com pelo menos 10 (dez) ramais virtuais, com capacidade para chamadas ativas e receptivas, em plano VoIP incluso.
- 3.1.2 Qualquer cidadão poderá entrar em contato com o CONTRATANTE por meio do webchat - disponibilizado no site do CONTRATANTE, pelo Messenger - disponibilizado no Facebook, Instagram e Telefonia, sendo que todos os atendimentos, independentemente do canal de origem, deverão ser registrados em uma plataforma única, disponibilizada pela CONTRATADA, com a devida identificação desse canal de origem e seus respectivos clientes.
- 3.1.3 A plataforma deverá disponibilizar um "assistente virtual", que prestará respostas automáticas ao cidadão e permitirá uma "filtragem" automática das demandas, direcionando o cidadão diretamente para o departamento apto a responder à demanda específica, de acordo com um fluxo de atendimento e regras de negócio parametrizados pelo CONTRATANTE.
- 3.1.4 A parametrização do assistente virtual deverá permitir a criação de menus de atendimento automático de quantos níveis forem necessários, assim como as opções em cada nível. O usuário poderá avançar ou retroceder diante dos menus de atendimento. Os "níveis" se referem à quantidade de imersões que podem ser realizadas dentro de um menu e as "opções" se referem à quantidade de alternativas.
- 3.1.5 A plataforma deverá permitir a criação e atualização da árvore de atendimento, configurações e com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através de APIs de integração;
- 3.1.6 O assistente virtual deverá ter a capacidade de efetuar perguntas automáticas aos usuários, buscando o entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento/departamento.

- 3.1.7 A plataforma poderá dar respostas automáticas às solicitações, a partir de um fluxo de interações parametrizado pelo CONTRATANTE conforme regras de negócio previamente definidas.
- 3.1.8 A plataforma poderá disponibilizar opções de respostas direcionadas através de IA generativa, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.
- 3.1.9 Caso a demanda do cidadão não possa ser totalmente atendida pelas respostas configuradas no "assistente virtual", o sistema deverá possuir opção de acionar um atendente humano, de acordo com o departamento e grupo predefinidos para cada tipo de demanda.
- 3.1.10 Os funcionários do CONTRATANTE cadastrados na plataforma poderão ser atribuídos a departamentos e grupos, cuja parametrização poderá ser alterada a qualquer momento na própria plataforma, a critério do CONTRATANTE.
- 3.1.11 A plataforma deverá possuir gerenciamento da fila de atendimentos, informando em tempo real a posição do usuário na fila, e direcionando os atendimentos a funcionários que estiverem disponíveis dentro de cada departamento e cada grupo. Também deverá ser disponibilizado o histórico de interações (Linha do Tempo), permitindo visualizar todas as mensagens, chamadas e informações relevantes sobre atendimentos anteriores.
- 3.1.12 O sistema deverá permitir a configuração do horário de atendimento ao público, sendo que, caso o cidadão entre em contato fora desse horário predefinido, o assistente virtual deverá informá-lo automaticamente sobre esse horário, a partir de mensagem padronizada, a qual poderá ser configurada a critério do CONTRATANTE.
- 3.1.13 A plataforma não deverá ter limite de quantidade de atendimentos, mensagens ou de armazenamento de arquivos.
- 3.1.14 O sistema deverá permitir que os cidadãos enviem anexos (arquivos, imagens e vídeos), independentemente do canal utilizado para criação da demanda.
- 3.1.15 A plataforma deverá permitir o direcionamento do atendimento para grupo de operadores com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento.
- 3.1.16 A plataforma deverá permitir o envio de áudio na pergunta e na resposta, tanto via assistente virtual quanto por atendimento de funcionário do CONTRATANTE.

- 3.1.17 Após concluído o atendimento, a plataforma deverá permitir a inclusão de opções para que o cidadão classifique o atendimento, para fins de mensuração de níveis de satisfação, com perguntas customizáveis pela CONTRATANTE.
- 3.1.18 A plataforma deverá permitir capturar dados como: nome, número de documento, endereço. Esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:
- 3.1.18.1 Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
- 3.1.18.2 Opção para confirmar a resposta (sim/não);
- 3.1.18.3 Resposta automática e personalizada para agradecer o cliente por preencher a informação solicitada;
- 3.1.19 A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de operadores conforme a seguir:
- 3.1.19.1 Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- 3.1.19.2 Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum operador disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não contém operador disponível caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- 3.1.19.3 Restringir quais atendimentos “conversas” deverão aparecer como histórico do operador: visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o operador está logado ou geral de todo o histórico;
- 3.1.19.4 Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;
- 3.1.19.5 Selecionar quais operadores poderão conectar no grupo de atendimento.
- 3.1.20 Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.
- 3.1.21 A plataforma deverá ser em “nuvem” com acesso seguro HTTPS e disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via PC com sistema operacional Windows e responsividade para Smartphone com sistema Android ou IOS;

3.1.22 Permitir na plataforma de atendimento dos operadores os recursos conforme citados abaixo:

- Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
- Atendimentos em única tela;
- Visualizar informações do contato que está em atendimento;
- Visualizar mensagens pré-definidas;
- Enviar emoji;
- Convidar outro operador para participar do atendimento;
- Transferir atendimento para outro operador;
- Anexar arquivos, imagens e vídeos;
- Chat interno;
- Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
- Permitir que o operador possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.
- Visualizar histórico;
- Possibilitar ocultar número;
- Banco de imagens;
- Possibilidade de reiniciar um atendimento após horário de encerramento;
- Envio de script.

3.1.23 Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.

3.1.24 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;

3.1.25 A CONTRATADA não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotos;



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

- 3.1.26 A plataforma deverá permitir a criação de jornadas de atendimento de acordo com os fluxos e necessidades da CONTRATANTE;
- 3.1.27 A plataforma deve permitir que os operadores consigam realizar atendimentos de ligações telefônicas e envio de mensagens no WhatsApp ou Webchat simultaneamente;
- 3.1.28 A plataforma deverá disponibilizar telefonia receptiva e ativa com 10 ramais virtuais, incluso plano VoIP;
- 3.1.29 A plataforma poderá permitir a utilização de URA simples dentro da Jornada de atendimento (de saída de resposta e voz de 9 a 0);
- 3.1.30 A plataforma deverá permitir a criação de fluxos e jornadas com a ferramenta de fácil customização, do tipo “arrastar e soltar”, configuração de respostas automatizadas, combinação de canais e definição de regras de transferências;
- 3.1.31 A plataforma deverá permitir que a tela do operador faça ambos os tipos de atendimento (voz e texto), de acordo com a necessidade do CONTRATANTE;
- 3.1.32 A plataforma poderá permitir o bloqueio de tela: após o limite de tempo da pausa, exige que o usuário insira uma senha (configurável no cadastro da pausa);
- 3.1.33 A plataforma deverá permitir ao editar um usuário, definir IPs específicos que podem acessá-lo;
- 3.1.34 A plataforma deverá permitir que, na tela de cadastro de usuários, sejam definidos horários específicos nos quais eles podem se conectar ao sistema;
- 3.1.35 A plataforma deverá permitir criação de tags customizadas com variáveis, sendo possível adicionar tag em um atendimento HSM ou diretamente aos atendimentos que já foram finalizados;
- 3.1.36 A plataforma deverá oferecer a funcionalidade de importação de contatos;
- 3.1.37 A plataforma deverá oferecer o recurso de traduzir texto para voz.

3.2. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

- 3.2.1 Os dados de todas as interações entre os usuários e a plataforma deverão ser armazenados em nuvem pela CONTRATADA, a qual deverá manter o backup dos dados e disponibilizá-los ao CONTRATANTE sempre que este os solicitar.

3.2.2 A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte e manutenção, possibilitando:

3.2.2.1 O atendimento para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas;

3.2.2.2 O Atendimento de dúvidas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução e dos seus módulos ou componentes;

3.2.2.3 A realização de manutenção evolutiva com curadoria e monitoramento do uso da ferramenta para garantir sua constante atualização.

3.2.3 A plataforma deverá funcionar em nuvem (modelo SaaS - Software as a Service), ou seja, não será instalado na infraestrutura do CONTRATANTE;

3.2.4 A CONTRATADA deverá dispor de medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações;

3.2.5 Todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas de ponta a ponta.

3.2.6 Os serviços deverão ser prestados com um índice mensal de disponibilidade 99,9%, durante todos os meses da vigência do Contrato. A CONTRATADA se submeterá às penalidades previstas em CONTRATO em caso de descumprimento.

3.2.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal. O acesso a esse console será independente da quantidade de licenças a que se refere o item 3.1.2.

3.2.8 Permitir a criação e exclusão de usuários e grupos de usuários, que poderão ser atribuídos a diversos níveis hierárquicos com diferentes permissões e níveis de acesso aos painéis de gestão da Plataforma. Para os casos de exclusão de usuários, manter armazenado o histórico dos atendimentos e o conteúdo das conversas.

3.2.9 Permitir alterar as características dos usuários, como por exemplo: nome, senha, órgão/projeto, papéis, etc.

3.2.10 Armazenar as informações dos usuários como login e senha de forma segura e criptografada.

3.2.11 Armazenar logs de acesso para fins de auditoria.

- 3.2.12 Criar políticas de controle de acesso baseada em papéis (por exemplo: administrador, gerente de projeto, administrador financeiro, etc).
- 3.2.14 Os recursos de Tecnologia da Informação - TI do CONTRATANTE, não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, seus empregados ou prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pelo CONTRATANTE.
- 3.2.15 A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações que vier a tomar conhecimento por força da contratação, abstendo-se de divulgá-las.
- 3.2.16 A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pelo CONTRATANTE durante a realização de atividades relacionadas à contratação.
- 3.2.17 A plataforma não deverá restringir integrações com outros sistemas por meio de Webservice.
- 3.2.18 A plataforma deverá fornecer a funcionalidade de disparo de HSM de forma automática ou manual de (imagens, vídeos, botões interativos), para uma lista de contatos previamente importada ou para contatos já existentes em sua base de dados. Ao responder um HSM, o cliente poderá ser direcionado para um fluxo específico.
- 3.2.19 A plataforma deverá permitir o agendamento de disparos HSM em formato de cadência.
- 3.2.20 O sistema deverá informar caso um número que receberá um disparo pelo WhatsApp Business não possua WhatsApp ou não seja um número válido.
- 3.2.21 A plataforma deverá disponibilizar opções para definir na tela de canais do WhatsApp Business, quais usuários terão acesso ao recurso de disparo no WhatsApp Business.
- 3.2.22 A plataforma deverá permitir a criação e gestão de templates whatsapp business diretamente na plataforma, com modelos que podem ou não incluir variáveis e mídias.
- 3.2.23 A plataforma deverá permitir a integração com outros sistemas.
- 3.2.24 A plataforma deverá permitir a priorização de atendimentos em fila, onde mensagens mais antigas receberão prioridade na exibição.
- 3.2.25 A plataforma deverá permitir a confirmação de visualização do WhatsApp Business, onde os operadores receberão informações sobre o momento em que um cliente visualizou uma mensagem.

- 3.2.26 A plataforma deverá permitir alertas que notifiquem quando o tempo da pausa está prestes a terminar e, caso exceda o tempo, exiba uma notificação informando quanto tempo adicional o operador excedeu o limite da pausa.
- 3.2.27 A plataforma deverá permitir a geração de protocolos de atendimento em todos os chats.
- 3.2.28 A plataforma deverá permitir a opção de rolagem (scroll) na tela de atendimento, proporcionando uma experiência mais fluida com a mesma funcionalidade do botão “Carregar mais”;
- 3.2.29 Na tela de atendimento deverá ser possível realizar os seguintes filtros:
- 3.2.29.1 Usuários: Filtra todos os atendimentos atribuídos a um usuário específico.
 - 3.2.29.2 Telefone: Filtra pela origem de contato que iniciou o atendimento.
 - 3.2.29.3 Protocolo: Filtra pelo protocolo associado ao atendimento.
 - 3.2.29.4 CPF/CNPJ: Filtra pelo CPF ou CNPJ do contato em atendimento.
 - 3.2.29.5 Nome do Contato: Filtra pelo nome do contato cadastrado no atendimento.
 - 3.2.29.6 Timeout de Resposta: Filtra atendimentos que estão aguardando uma resposta, seja do operador ou do cliente.
 - 3.2.29.7 SLA Expirado: Filtra os atendimentos cujo SLA já foi expirado ou ainda está ativo.
 - 3.2.29.8 Tipo de SLA: Filtra atendimentos de acordo com o tipo de SLA, se está contando para o operador ou cliente.
 - 3.2.29.9 Status do WhatsApp: Filtra atendimentos via WhatsApp oficial, diferenciando entre sessões ativas ou expiradas.
- 3.2.30 A plataforma deverá possibilitar na Tela de Atendimento, para operadores e gestores, o modo/tema escuro;
- 3.2.31 A plataforma deverá disponibilizar a opção de habilitar na Tela de Atendimento a exibição do documento do contato (CPF/CNPJ/Não Encontrado/Chave Personalizada);
- 3.2.32 A plataforma deverá disponibilizar na Tela de Atendimento do operador os horários em que entrou em pausa;

3.3. REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 3.3.1 Nos valores a serem apresentados deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 3.3.2 Os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE deverão estar alinhados a todos os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 3.3.3 A implantação da solução deverá ser concluída em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do início da vigência do contrato.
- 3.3.4 A solução deverá prover relatórios de desempenho da Plataforma, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários.
- 3.3.5 A CONTRATADA deverá ministrar treinamento (online e/ou presencial na sede do CONTRATANTE) do uso da respectiva solução para até 50 (cinquenta) colaboradores, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do início da vigência do contrato.
- 3.3.6 A CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto à plataforma do Whatsapp (com selo de número verificado) porém, tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do CONTRATANTE, inclusive ao final do Contrato.
- 3.3.7 A CONTRATADA deverá assinar, por ocasião da assinatura do contrato, Termo de Confidencialidade e Termo de Responsabilidade e Sigilo disponibilizados neste Edital.

3.4 REQUISITOS DE GERENCIAMENTO

- 3.4.1 A plataforma deverá permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções:
- 3.4.1.1 Por operadores e seus respectivos atendimentos;
 - 3.4.1.2 Permitir a transferência de atendimento;
 - 3.4.1.3 Permitir a finalização do atendimento;
 - 3.4.1.4 Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface e monitoramento em tempo real;

- 3.4.1.5 Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível;
 - 3.4.1.6 Permitir a visualização em tempo real, dos operadores online e com interação ativa na plataforma de atendimento;
 - 3.4.1.7 Possuir visualização da duração do atendimento;
 - 3.4.1.8 Possuir visualização do grupo de atendimento;
 - 3.4.1.9 A pessoa atendida deve visualizar a fila de espera, havendo identificação da quantidade de pessoas em sua frente, atualizada tempo real;
 - 3.4.1.10 Painel teleprompter de atendimento (tela de visualização do gestor);
 - 3.4.1.11 Capacidade de assumir um chat da fila para si mesmos.
- 3.4.2 A plataforma deverá possuir ferramenta de dashboard para o monitoramento em tempo real, que possibilite a geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal, de mensagens contratadas, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por operador, enviadas por operador, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema em todos os canais de comunicação.
- 3.4.3 A plataforma deverá possuir ferramenta que possibilite a geração de relatórios por período, canal de atendimento e grupos de atendimento possibilitando os filtros por:
- 3.4.3.1 Total global por mensagens e atendimentos;
 - 3.4.3.2 Totais por canais, grupo de operadores, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME);
 - 3.4.3.3 Totais por operadores/operador, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
 - 3.4.3.4 Total de atendimentos finalizados e abandonados;
 - 3.4.3.5 Total de disparos de HSM (Enviados, Processando, Falhas e Respondidos);
 - 3.4.3.6 CSAT - média de satisfação do cliente por período;
 - 3.4.3.7 Pausas por atendente;
 - 3.4.3.8 Picos de horário;
 - 3.4.3.9 Tabulações de finalização de atendimento;



3.4.3.10 Por palavra chave;

3.4.3.11 Por tempo de espera

3.4.3.12 Por atualizações no sistema;

3.4.3.13 Por entrada de dados no fluxo de atendimento;

3.4.3.14 Por conversas entre operadores;

3.4.3.15 Por nota (classificação) de atendimento;

3.4.3.16 Relatório de Login, sendo possível monitorar os horários de conexão e desconexão dos usuários (Gestor, Supervisor, Admin, Operador).

3.4.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte 24x7 da solução.

3.4.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação sobre as API's externas disponíveis para utilização, contemplando API que permita realizar disparos massivos de HSM.

3.4.6 A plataforma deverá permitir a gestão completa de pessoas, incluindo cadastro e gerenciamento de usuários/operadores, controle de clientes e leads, hierarquia e permissionamento.

3.4.7 A plataforma deverá disponibilizar um dashboard de HSM que exiba detalhes dos disparos de HSM realizados com mailing.

3.4.8 A plataforma deverá disponibilizar um Dashboard de Atendimento para cada canal, exibindo atendimentos ativos e receptivos, além de disparos HSM massivos e manuais.

3.4.9 A plataforma deverá permitir a personalização do Dashboard de atendimento, capaz de adaptar a exibição das métricas de acordo com as necessidades e prioridades.

3.4.10 A CONTRATADA deverá permitir a autenticação de dois fatores (2FA) via e-mail para acessar à plataforma de atendimento.

3.4.11 A plataforma deverá desconectar automaticamente o usuário ao fazer login, caso ele esteja conectado em outra aba ou navegador e, todos os usuários com nível operacional deverão ser obrigados a ativar o MFA (Autenticação Multifator) ao realizar o login.

3.4.12 A plataforma deverá permitir a definição do tempo de SLA para o operador, tanto para a primeira resposta ao cliente quanto para as mensagens subsequentes.



- 3.4.13 A plataforma deverá permitir a personalização do acesso de usuários nos departamentos, determinando quais fluxos e números específicos do WhatsApp oficial estarão disponíveis para cada papel (Gestor, Operador, Supervisor, Administrador).
- 3.4.14 A plataforma deverá possibilitar a configuração de níveis de usuários.
- 3.4.15 A plataforma deverá permitir a priorização de atendimentos em fila, onde mensagens mais antigas receberão prioridade na exibição.
- 3.4.16 A plataforma deverá permitir que usuários do tipo gestor e supervisor visualizem transferências realizadas.
- 3.4.17 A plataforma deverá permitir que usuários do tipo gestor e supervisor visualizem os disparos realizados no WhatsApp Business e oficial para operadores.
- 3.4.18 A plataforma deverá permitir que o SLA de notificação esteja operacional em chats para WhatsApp, com envio direto para o operador.
- 3.4.19 A plataforma deverá oferecer opções quando o tempo de SLA for excedido, incluindo: finalizar automaticamente o atendimento com o envio de uma mensagem ao cliente ou apenas enviar uma mensagem ao cliente sem finalizar o atendimento quando o operador não responder dentro do tempo determinado.
- 3.4.20 A plataforma deverá permitir definir um período aceitável em que um operador do departamento pode entrar em pausas específicas. O operador poderá reagendar essa pausa para outro horário.
- 3.4.21 A plataforma deverá permitir que os gestores definam períodos específicos para pausas ou optem por pausas automáticas em intervalos predefinidos.
- 3.4.22 A plataforma deverá permitir:
- 3.4.22.1 Tabulações: consulta, cadastro e edição das classificações de atendimento, permitindo a definição de tabulações específicas para cada departamento ao finalizar um atendimento;
 - 3.4.22.2 Permitir Pausas: consulta, cadastro e edição das pausas disponibilizadas para os operadores de atendimento selecionarem quando estiverem indisponíveis para receber novos atendimentos;
 - 3.4.22.3 Macros: consulta, cadastro e edição de hotkeys e respostas prontas para utilização do time de atendimento humano. Também deverá vincular macros a

departamentos específicos, adicionar macros automáticos de início quando o operador assumir um atendimento e adicionar macros automáticos de fim quando o operador finalizar um atendimento. Além disso disponibilizar macros automáticos de início e fim, que suportam o uso de variáveis dinâmicas, é possível incluir o nome do contato (\$nome) e o CPF do contato (\$cpf) diretamente nas mensagens.

- 3.4.23 A plataforma deverá disponibilizar o registro de exportações dos relatórios;
- 3.4.24 A plataforma deverá exibir alertas em caso de um operador tentar enviar palavras ou emojis ofensivos. Ao responder com emojis, a plataforma deverá mostrar exatamente qual emoji foi utilizado;
- 3.4.25 A plataforma deverá fornecer um módulo dedicado à Pesquisa de Satisfação (CES, CES Qualitativo, CSAT, Feedback ou NPS);
- 3.4.26 Disponibilizar na plataforma uma tela de Real Time, permitindo filtrar por departamento e exportar os dados da tela. Também deverá fornecer uma tela Real Time de operador, que consolida as informações dos atendimentos de cada operador, oferecendo uma visão completa do histórico de interações daquele operador em específico, fornecendo 5 (cinco) métricas: tempo logado, logins, chats em atendimento, ativações de SLA do operador e tempo desde o último atendimento;
- 3.4.27 A plataforma deverá permitir o monitoramento de Voz em Real Time, com filtro específico para voz na tabela de operadores, facilitando a visualização e gestão dos atendimentos deste canal;
- 3.4.28 A plataforma deverá ter funcionalidade SLA, que engloba notificações e ações específicas, como transferências ou finalizações, permitindo um controle mais preciso das respostas e intervenções. Além disso, deverá permitir e personalizar o horário de funcionamento de cada departamento, ajustando dias e horas, pois a configuração do horário do SLA será baseada no plano de horário;
- 3.4.29 A plataforma deverá permitir a configuração de fila de voz e texto separadas, permitindo que cada fila seja configurada para suportar apenas texto, apenas voz ou ambos, conforme a necessidade;
- 3.4.30 A plataforma deverá permitir que o operador capture e compartilhe prints da sua tela (usando Ctrl+C e Ctrl+V) diretamente com o cliente, facilitando o envio de informações visuais;

3.4.31 A CONTRATADA deverá disponibilizar manual de integração.

4 ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES, ACOMPANHADAS DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE

- 4.1 Será necessário o fornecimento de 50 (cinquenta) licenças de acesso simultâneo à plataforma de atendimento multicanal.
- 4.2 Fornecimento de 100.000 (cem mil) envios anuais de HSM, divididos em disparos em massa conforme demanda da CONTRATANTE e cumulativos dentro do período contratado e cerca de 120.000 atendimentos receptivos.
- 4.3 Ofertar um sistema de telefonia com pelo menos 10 (dez) ramais virtuais, com capacidade para chamadas ativas e receptivas, em plano VoIP incluso.
- 4.4 Atualmente o CREFITO-3 já possui atendimento nesta modalidade, utilizando três ferramentas diferentes para atender a necessidade. Para fins de cotação, com base no fluxo de atendimentos realizado em 2024, estima-se o recebimento de uma demanda de 120.000 (cento e vinte mil) atendimentos anuais, com grandes variações de volume, dependendo de programas e situações específicas. O CREFITO-3 utiliza disparos de lembretes, via e-mail, aos nossos usuários para alertá-los sobre situações diversas. Em levantamento, verificou-se o envio de 60.000 lembretes no ano de 2024. Além disso, verifica-se a necessidade de utilização de contato de voz em determinadas situações.

5 LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

- 5.1 A solução proposta já é amplamente utilizada em diversos órgãos da administração pública, incluindo conselhos de fiscalização (ex: CRECI-SC, CREA-CE, COREN-ES, COREN-CE, CRP-PE, CREF-SP, entre outros).
- 5.2 Tendo em vista que as demandas dos cidadãos podem ter origem em diferentes canais (ex: site, instagram, whatsapp etc.), sugere-se a solução multicanal, ou seja, uma plataforma única por onde os funcionários do CREFITO-3 possam atender os cidadãos, independente do canal de origem, facilitando o atendimento, o controle e gerenciamento dos atendimentos.



6 ESTIMATIVAS DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

6.1 O levantamento de mercado da contratação em pauta foi realizado tomando como base a plataforma já em uso pelo CREFITO-3 e contratações similares de outros órgãos, objetivando identificar a metodologias mais assertivas para suprir as necessidades atuais, propiciando melhor desempenho e alcance na comunicação com o profissional. Das pesquisas realizadas, originou-se a tabela a seguir:

Empresa	Custo	Plataforma de atendimento multicanal com integração com whatsapp para 50 usuários	Disparo de 100 mil mensagens whatsapp anual (conversas ativas)	Retorno de 120 mil mensagens iniciadas pelo usuário (conversas receptivas)	Ramais virtuais para atendimento receptivo e ativo	Serviço de implantação, configuração e treinamento.
Fornecedor A	Mensal	R\$ 7.500,00	R\$ 6.666,67	R\$ 4.000,00 R\$ 0,40 por disparo - média de 10.000 recebimentos mensais	-	R\$ 22.000,00
	obs:	Assinatura mensal da Plataforma para 50 usuários	R\$ 0,80 por disparo - média de 8333 envios mensais		-	Custo único para implantação
	Anual	R\$ 90.000,00	R\$ 80.000,00	R\$ 48.000,00	-	R\$ 22.000,00
Fornecedor B	Mensal	R\$ 10.294,10	R\$ 4.318,20	-	-	-
	obs:	Pacote CUSTOM - 1 usuário R\$ 989 + 189,90/mês por usuário adicional	US\$ 0,09 por disparo - cerca de 8333 envios mensais	-	-	-
	Anual	R\$ 123.529,20	R\$ 51.818,40	-		
Fornecedor C	Mensal	R\$ 6.880,00	R\$ 3.333,33	-	-	-
	obs:	Pacote ENTERPRISE - até 50 usuários	R\$ 0,40 por contato alcançado - cerca de 8333 envios mensais	-	-	-
	Anual	R\$ 82.560,00	R\$ 40.000,00	-		



Fornecedo r D	Mensal	R\$ 4.800,00	R\$ 4.583,33	-	-	-
	obs:	Pacote EXPERT - até 30 usuários + R\$ 100,00 por cada usuário adicional	R\$ 0,55 - cerca de 8333 envios mensais	-	-	-
	Anual	R\$ 57.600,00	R\$ 55.000,00	-		
Fornecedo r E	Mensal	R\$ 8.297,00	R\$ 2.916,55	R\$ 2.083,25	-	R\$ 8.999,00
	obs:	Cotação realizada por consulta pública ao ETP do CREF-4. Valores fornecidos para uma quantidade ilimitada de agentes.	R\$ 0,35 por conversa - estimado a média de 8333 envios mensais	R\$ 0,25 por conversa - estimado a média de 8333 envios mensais	-	Custo único para implantaçã o
	Anual	R\$ 99.564,00	R\$ 34.998,60	R\$ 24.999,00		R\$ 8.999,00
Fornecedo r F	Mensal	R\$ 10.000,00	R\$ 3.800,00	R\$ 2.166,58	-	R\$ 12.000,00
	obs:	Cotação realizada por consulta pública ao ETP do CREF-4. Valores fornecidos para uma quantidade ilimitada de agentes.	R\$ 0,35 por conversa - estimado a média de 8333 envios mensais	R\$ 0,26 por conversa - estimado a média de 8333 envios mensais	-	Custo único para implantaçã o
	Anual	R\$ 120.000,00	R\$ 45.600,00	R\$ 25.998,96		R\$ 12.000,00
Fornecedo r G	Mensal	R\$ 8.400,00	R\$ 2.499,90	R\$ 1.666,60	-	R\$ 10.000,00
	obs:	Cotação realizada por consulta pública ao ETP do CREF-4. Valores fornecidos para uma quantidade ilimitada de agentes.	R\$ 0,30 por conversa - estimado a média de 8333 envios mensais	R\$ 0,20 por conversa - estimado a média de 8333 envios mensais	-	Custo único para implantaçã o
	Anual	R\$ 100.800,00	R\$ 29.998,80	R\$	-	R\$



				19.999,20		10.000,00
Fornecedo r H	Mensal	-	-	-	R\$ 535,00	-
	obs:	-	-	-	Até 10 ramais, chamadas ilimitadas	-
	Anual	-	-	-	R\$ 6.420,00	-
Fornecedo r I	Mensal	-	-	-	R\$ 278,00	-
	obs:	-	-	-	Até 10 ramais, chamadas ilimitadas	-
	Anual	-	-	-	R\$ 3.336,00	-
Fornecedo r J	Mensal	-	-	-	R\$ 319,90	-
	obs:	-	-	-	Até 10 ramais, chamadas ilimitadas	-
	Anual	-	-	-	R\$ 3.838,80	-
Média	Mensal	R\$ 8.024,44	R\$ 4.016,86	R\$ 2.479,11	R\$ 377,63	R\$ 13.249,75
	Anual	R\$ 96.293,31	R\$ 48.202,26	R\$ 29.749,29	R\$ 4.531,60	R\$ 13.249,75

6.2 Não foi possível obter os valores de todos os serviços juntos em todas as empresas, desta forma, foram realizadas cotações públicas e direta com fornecedores, por meio de pesquisa de preços pelo portal PNCP, além de orçamentos a fornecedores do ramo, buscando cotação para o serviço de atendimento multicanal e disparo de mensagens, e de forma separada dos ramais virtuais. A pesquisa nos dois canais visa comprovar que os valores cotados condizem com os preços praticados no mercado.

6.3 Foi feita consulta de cotações públicas pelo Portal Nacional de Contratações Públicas, sendo localizado o Processo: 2224/2024 Pregão Eletrônico: 23/2024 do CREF-4, em que constam no ETP do processo objetos semelhantes aos ESCOLHIDOS pelo CREFITO-3, apesar da quantidade de usuários ser indicada como ilimitada.

6.4 Considerando a natureza singular das necessidades e as quantidades específicas envolvidas, não foi possível encontrar cotação públicas que ofereçam o serviço conforme o

objeto solicitado. Não localizamos outras atas no Portal Nacional de Contratações Públicas, além da do CREF-4, com os mesmos objetos indicados, seja quanto às especificidades da demanda, seja quanto à quantidade. Então, para a obtenção de valores de referência, realizamos também cotações de mercado junto a empresas especializadas.

6.5 Para a estimativa, foi considerada a média dos valores encontrados nas duas áreas de pesquisa.

6.6 Assim, chegou-se à estimativa de R\$ 14.898,04 (quatorze mil, oitocentos e noventa e oito reais e quatro centavos) por mês e um valor único de implantação de R\$ 13.249,75 (treze mil, duzentos e quarenta e nove reais e setenta e cinco centavos).

7 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

7.1 O item 3 (requisitos) descreve toda a solução que atende às necessidades do CREFITO-3.

8 JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO QUANDO NECESSÁRIA PARA INDIVIDUALIZAÇÃO DO OBJETO

8.1 Os serviços objetos desta contratação são compostos por 3 (três) itens consolidados em um único grupo, definidos de acordo com as diferentes atividades a serem realizadas, de forma a possibilitar a mensuração e pagamento dos serviços efetivamente utilizados;

8.2 Apesar da divisão em itens para melhor dimensionamento do objeto da contratação, entende-se que todos os itens englobam um único objeto a ser contratado, que compreende um conjunto de etapas interdependentes e necessárias à plena execução contratual;

8.3 A prestação individualizada dos serviços é inviável devido a fatores logísticos, já que os serviços desta contratação são intrinsecamente relacionados, sendo muitas vezes necessária a realização de um serviço juntamente com o outro, criando uma interdependência entre os itens desta contratação.

9 PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

9.1 Não foram identificadas adequações necessárias.

10 CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

10.1 Não foram identificadas contratações correlatas para o funcionamento desta solução.

11 RESULTADOS PRETENDIDOS

11.1 A implantação da ferramenta visa melhorar os canais de atendimento, profissionalizar os meios, melhorar a forma e proporcionar ganho de qualidade aos nossos profissionais e a sociedade, em toda a parte de atendimento.

11.2 Desta forma, almeja aferir os seguintes efeitos:

11.2.1 Eficácia e eficiência na comunicação com o público-alvo, encaminhando informações institucionais e respondendo às demandas de forma coesa, tempestiva e correta;

11.2.2 Expansão dos atuais canais de atendimento, oferecendo múltiplos meios de comunicação/atendimento, concentrados em uma única ferramenta que permita uma gestão adequada dessas demandas;

11.2.3 Aprimoramento de todos os canais de atendimento através de relatórios e análise de dados fornecidos pela ferramenta, possibilitando detecção rápida de possíveis falhas, bem como identificação de oportunidades de melhoria.

12 POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

12.1 Entende-se que a contratação em tela não possui impactos ambientais consideráveis que justifiquem a realização de um estudo de possíveis medidas mitigadoras para esses impactos.

13 DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

13.1 Declaramos que a solução apresentada é viável.



Crefito3

Conselho Regional de Fisioterapia
e Terapia Ocupacional da 3ª Região

Victor Cavalcanti Vicenzi Pereira

Coordenador de atendimento

Érika Oliveira Campos

Coordenadora de Cobrança