

RESPOSTA A PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO PROCESSO LICITATÓRIO – SOLUÇÃO DE TELEFONIA EM NUVEM (PABX IP)

Foram apresentados os seguintes pedidos de esclarecimento referentes às funcionalidades da plataforma multicanal previstas no Termo de Referência.

Resposta ao Questionamento 01 – Fluxo de atendimento do chatbot

A solução deverá disponibilizar funcionalidade de chatbot integrada à plataforma multicanal, permitindo o atendimento inicial automatizado aos usuários dos serviços municipais.

De forma geral, o fluxo esperado consiste em:

1. O cidadão inicia contato por meio do canal digital disponibilizado pela Administração Municipal (ex.: WhatsApp ou chat web).
2. O chatbot realiza o atendimento inicial automatizado, apresentando opções de menu ou coletando informações básicas do usuário.
3. Caso necessário, o atendimento poderá ser encaminhado para um agente humano responsável pelo atendimento.
4. O agente poderá dar continuidade ao atendimento, registrar informações e, se aplicável, gerar protocolo de atendimento.

A configuração detalhada dos fluxos poderá ser definida posteriormente pela Administração Municipal conforme suas necessidades operacionais.

Resposta ao Questionamento 02 – Fluxo de atendimento do chat interno

A funcionalidade de chat interno deverá permitir comunicação direta entre os usuários da plataforma dentro da Administração Municipal.

De forma geral, o fluxo esperado consiste em:

1. O agente de atendimento recebe ou inicia uma interação com o usuário externo por meio da plataforma.
2. Caso seja necessário apoio de outro setor ou servidor, o agente poderá utilizar o chat interno para comunicação com outro usuário da plataforma.
3. A comunicação interna permite troca de informações durante o atendimento, sem interromper o atendimento ao cidadão.
4. Após o suporte interno, o agente dá continuidade ao atendimento ao usuário externo.

A configuração e utilização dessa funcionalidade poderão ser ajustadas pela Administração Municipal conforme suas necessidades de operação.