

# Estudo Técnico Preliminar 20/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 091/2023

## 2. Descrição da necessidade

Necessidade de disponibilização de canal de atendimento interativo digital pelo CREMERS;

Ampliação da capacidade de atendimento do CREMERS;

Maior agilidade nos atendimentos, questões mais básicas terão atendimento rápido realizado pela própria ferramenta, permitindo que a efetiva abertura de solicitações aos colaboradores do CREMERS seja destinada para atendimentos com maior complexidade, reduzindo, desta forma, o volume de demandas a serem tratadas pelos colaboradores do CREMERS;

Distribuição de comunicados ou arquivos como boletos e lembretes de eventos do CREMERS através de canal digital com diminuição de custos operacionais;

Modernização do CREMERS através da criação de novo canal digital;

## 3. Área requisitante

| Área Requisitante      | Responsável           |
|------------------------|-----------------------|
| Central de Atendimento | Leticia Langhans Hugo |

## 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

-01 (um) comprovante que é parceira ou autorizada para desenvolver e comercializar aplicativos WhatsApp Business API.

-01 (um) Atestado de capacidade técnica emitido por órgão da Administração Pública ou entidade privada, comprovando que a licitante foi responsável pela execução de serviços pertinentes e compatíveis em característica, com o objeto desta licitação, devendo constar no atestado, no mínimo, o serviço de provedor ou desenvolvedor ou fornecedor da plataforma WhatsApp Business API.

O atestado deverá conter, obrigatoriamente:

- a) Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
- b) Endereço completo;
- c) Manifestação acerca da qualidade do serviço prestado; e

d) Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro. e) No caso de atestados fornecidos por empresa privada não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante.

O licitante disponibilizará, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação ou ainda cópia da nota fiscal do serviço objeto do atestado fornecido, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

Ao participar do procedimento licitatório a empresa licitante declara que possui todas as instalações, o aparelhamento e o pessoal técnico, adequados, suficientes e disponíveis para a realização do objeto do contrato de acordo com as exigências legais e editalícias.

## **5. Levantamento de Mercado**

O Serviço de Whatsapp já tem um histórico de contratação neste Órgão onde o formato de prestação de serviço tem sido satisfatório. Para estimativa do valor será realizada pesquisa de preço.

## **6. Descrição da solução como um todo**

### **DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de plataforma de comunicação e atendimento digital via WhatsApp, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

### **ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

Criação de atendente virtual com fornecimento de plataforma de atendimento digital via plataforma WhatsApp e distribuição de Informativos e orientações CREMERS para os usuários cadastrados no CREMERS, bem como a sociedade em geral, incluindo:

- Assessoria técnica especializada;
- Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;
- Integração com os sistemas de informática do CREMERS para disponibilização de serviços de forma autônoma sem a necessidade interação humana;
- Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores do CREMERS;
- Geração automática de número de protocolo de atendimento;
- Disponibilização de aplicação, com licenças de uso necessárias, com suporte inicial para 10 (dez) operadores, com possibilidade de ampliação para até 30 (trinta) sem custos extras para o CREMERS, do CREMERS via pc Windows e via app Android e IOS;
- Treinamento para os operadores do CREMERS;
- Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);
- Suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia 07 (sete) dias por semana;

- Cadastramento do número de telefone de atendimento do CREMERS na plataforma WhatsApp com selo de número verificado;
- Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;
- Disponibilização de relatórios sobre o serviço;

#### Especificação das funcionalidades

##### SERVIÇO Plataforma WhatsApp Business API:

- A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários;
- Plataforma disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via Pc com sistema operacional Windows e via app Smartfone com sistema Android ou IOS;
- Permitir integração com a central de informática do CREMERS possibilitando acesso aos serviços do CREMERS diretamente da plataforma de atendimento;
- Permitir integração com a central de telefonia do CREMERS possibilitando acesso aos serviços do CREMERS diretamente da plataforma de atendimento;
- Disponibilizar função/mecanismo (opt-in/opt-out) a qual o cidadão habilite ou desabilite o interesse em receber informações da instituição;
- Disponibilizar modulo de integração da Plataforma WhatsApp Business API ao sistema do CREMERS para disponibilização de serviços de forma automática;
- Disponibilizar importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
- Criar textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;
- Criação de menus de atendimentos com multe níveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu;
- Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
- Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;
- Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento;
- Atualização constante da base de usuários;
- Configurar por grupo de agentes conforme seguir a departamentalização do CREMERS;
- Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
- Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;
- Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
- Possuir corretor ortográfico de textos;

- Permitir encerrar conversas/ chat.
- Permitir visualizar em painel separadamente apenas interações pendentes de respostas, de interações em andamento e da totalidade de atendimentos.
- Permitir a exportação da conversa do chat.

Permitir a adição de novo contato manualmente e salvar automaticamente o contato com o nome informado pelo emissor na interação inicial.

- Inserir de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos;
- Permitir a transferência de atendimento;
- Permitir a finalização do atendimento;
- Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
- Possuir visualização da duração do atendimento;
- Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento; de cada colaborador, grupo/ setor e total.
- Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.
- Configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.
- Criar de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.
- Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento.
- Ministrar treinamento (online e/ou presencial na sede do CREMERS) do uso da respectiva solução para 10 (dez) colaboradores, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato.
- A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha de telefônica junto a plataforma do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do CREMERS, inclusive ao final do Contrato;

#### Atendente virtual

- Programação de inteligência artificial compatível à plataforma WhatsApp Business API, com evolução e atualização semanal de forma a tornar o atendimento mais rápido e satisfatório aos usuários;
- Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através API de integração;
- Oferecer de forma ágil e com a menor interação possível os serviços demandados pelos usuários;

#### Redirecionamento para atendente humano

- Realizar o direcionamento para atendimento através de colaboradores do CREMERS com filtragem por departamento/grupo/ agente/ operador;

- Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;
- Possibilitar o transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contem agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo/departamento de atendimento;
- Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado;

#### Manutenção e atualização

- Atualização semanal do sistema de inteligência artificial e da base de dados;
- Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas do utilizados pelo CREMERS
- Assistência técnica com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para resolução de problemas de conectividade, segurança e eventuais indisponibilidades do sistema;

#### Disparo de informativo CREMERS

- Envio de links e mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas;
- Permitir que os usuários registrem interesse em cancelar o recebimento de informativos do CREMERS;
- Permitir a ampliação do número de usuários cadastrados sem custos além dos mensais já acordados no contrato;

#### Cronograma

A contratada deverá apresentar no prazo máximo de 5 (cinco) dias da assinatura do contrato cronograma para desenvolvimento da plataforma de atendimento do CREMERS via WhatsApp;

O prazo máximo a ser estabelecido no cronograma é de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

#### Segurança da informação

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

O CREMERS 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;

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

## **7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas**

Os quantitativos foram estimados pelo setor demandante com base na necessidade atual do CREMERS sendo o tempo de contratação e 12 meses podendo ser renovado por sucessivos períodos nos termos da lei .

## **8. Estimativa do Valor da Contratação**

**Valor (R\$):** 58.695,00

Com base na pesquisa de preço realizada foi estimado o valor total de R\$ 58.695,00 (CINQUENTA E OITO MIL E SEISCENTOS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS) para esta contratação.

Nesta pesquisa de Preço foram utilizados como referência de preços, os preços praticados e registrados na Administração Pública, cuja fonte é citada explicitamente pela Lei de Licitações.

## **9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução**

Não se aplicam na presente demanda, tendo em vista que não é necessário o agrupamento dos itens já que o objeto será licitado em item único, contemplo o objeto de forma global.

## **10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes**

A contratação do objeto ocorre de forma independente, ou seja, não depende de qualquer outro processo licitatório para que possamos prosseguir com a contratação, pois não há objeto similar sendo contratado.

## **11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento**

A contratação pretendida encontra-se em harmonia com as atividades do Conselho Regional de Medicina de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul, pois visa proporcionar a melhoria e ampliação do atendimento desta Autarquia Federal, bem como a distribuição de comunicados ou arquivos como boletos e lembretes de eventos do CREMERS através de canal digital com diminuição de custos operacionais .

## **12. Benefícios a serem alcançados com a contratação**

Proporcionar a continuidade do atendimento às demandas institucionais e relacionadas a atendimento.

## **13. Providências a serem Adotadas**

Para atuar de forma segura na Contratação de um objeto e na fiscalização de um contrato desta natureza faz-se necessário à capacitação e atualização constante de servidores aptos a desempenhar estas atividades no Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio Grande do Sul.

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

Não foram identificados impactos ambientais nesta contratação, mas para o bom atendimento das melhores práticas de sustentabilidade ambiental no âmbito das contratações públicas, a presente contratação poderá, sem restrição do caráter competitivo do certame, preferencialmente solicitar que o contrato seja encaminhado e assinado por meio eletrônico, a fim de evitar a impressão de papel.

## 15. Declaração de Viabilidade

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

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

De acordo com o presente estudo a contratação do objeto é viável.

## 16. 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](#).

**ALFREDO ROSA DA SILVA**

Assistente Pleno



*Assinou eletronicamente em 11/05/2023 às 14:31:07.*