

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

1. Descrição da necessidade

A Administração Municipal necessita aprimorar os canais de comunicação com os cidadãos, proporcionando atendimento mais ágil, eficiente e acessível. Atualmente, os atendimentos são realizados por telefone, presencialmente e por e-mail, o que gera dificuldades no acompanhamento das demandas e limita o acesso da população aos serviços públicos.

Considerando a ampla utilização do aplicativo WhatsApp pela população, identifica-se a necessidade de contratação de plataforma de atendimento multicanal baseada na API oficial do WhatsApp Business, permitindo atendimento simultâneo por diversos servidores, gerenciamento de protocolos, histórico de mensagens e emissão de relatórios.

2. Alinhamento ao planejamento da Administração

A contratação está alinhada aos princípios da eficiência, transparência e modernização da gestão pública, contribuindo para a melhoria do atendimento aos munícipes e para a transformação digital dos serviços públicos.

3. Requisitos da contratação

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- Utilização da API Oficial do WhatsApp Business.
- Atendimento simultâneo por múltiplos usuários.
- Painel web acessível via navegador.
- Histórico completo de conversas.
- Distribuição automática de atendimentos.
- Transferência de conversas entre atendentes.
- Respostas rápidas e mensagens padronizadas.
- Relatórios gerenciais.
- Envio e recebimento de arquivos.
- Controle de acesso por usuário.
- Atendimento em língua portuguesa.
- Treinamento inicial dos servidores.
- Suporte técnico durante toda a vigência contratual.
- Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



4. Levantamento de mercado

Foram identificadas diversas empresas especializadas em plataformas de atendimento por WhatsApp Business, oferecendo recursos compatíveis com as necessidades da Administração.

As soluções disponíveis no mercado apresentam características semelhantes, diferenciando-se principalmente por:

- Quantidade de atendentes.
- Recursos de automação.
- Ferramentas de relatórios.
- Integrações.
- Valor mensal da licença.

Conclui-se haver ampla competitividade no mercado para a contratação pretendida.

5. Descrição da solução

Contratação de licença de uso de plataforma de atendimento ao cidadão via WhatsApp Business API, em ambiente web, incluindo:

- Implantação;
- Parametrização;
- Treinamento;
- Suporte técnico;
- Atualizações da plataforma.

6. Estimativa de quantitativos

Sugere-se inicialmente:

- 01 licença de plataforma de atendimento;
- Até 15 usuários simultâneos (ajustar conforme necessidade); + 3 supervisores
- 01 número oficial de atendimento da Prefeitura.

7. Estimativa do valor da contratação

Com a pesquisa de mercado realizada a estimativa e preço ficou em R\$ 398,90 por mês.

