ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Este Estudo Técnico Preliminar - ETP - tem como objetivo assegurar a viabilidade técnica e a razoabilidade da contratação pública, servindo como base para a elaboração do Termo de Referência ou o Projeto Básico.

ETP Nº. 006/2024	**Data da Elaboração: 01/07/2024**

Secretaria/servidor responsável:

- Secretaria Municipal de Administração – Servidor Zelma da Silva Ramos

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

O presente Estudo Técnico Preliminar visa a análise da viabilidade de contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot).

Contratação de solução web de atendimento online, mediante uso da plataforma denominada WhatsApp Business, de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (bot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, mediante uso de único número de telefone para atendimentos simultâneos em computadores distintos.

A contratação pretendida tem por finalidade ampliar o rol de canais de comunicação utilizados pela Prefeitura Municipal de Vargem Alta na consecução de seus objetivos e prestação de cidadãos, entidades, fornecedores e demais usuários de forma rápida e prática, dispensando o atendimento presencial em casos mais simples.

A dispensa de atendimento presencial para determinados casos também converte em vantagem para o cidadão/usuário, que poderá ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento e em qualquer horário do dia.

Tal ferramenta também garante segurança durante o atendimento em razão dos registros e histórico de mensagens, mediante geração de número de protocolo para cada atendimento e possibilidade de consulta posterior de tais registros.

Ainda será possível estabelecer uma nota ao final do atendimento, o que permitirá a Prefeitura Municipal mapear lacunas, falhas e erros durante o atendimento para promover as ações de melhoria visando reduzir, evitar e corrigir tais falhas e aperfeiçoar o atendimento de profissionais e usuários em geral.

31.723.570/0001-33
Rua Vereador Pedro Israel David, s/n, Centro, Vargem Alta – ES CEP: 29.295-000 Tel: (28) 3528-1900

2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciadas pelos colaboradores das Secretarias Municipais, bem como o recebimento de mensagens de conversas iniciadas por usuários externos a serem atendidos.

O envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo, número de atendimentos, atendentes e contatos serão ilimitados, não havendo franquia ou cobrança adicional por qualquer motivo.

A solução deve contemplar painel com informações, métricas e indicadores em tempo real, acessível aos administradores/gestores dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento e demais informações que suportem a tomada de decisões referentes ao remanejamento de pessoal e atendimento, bem como alterações de configuração.

A solução deverá:

O sistema deve possuir um único número de telefone, informado pelo Contratante para centralizar os canais de atendimento via WhatsApp.

Para acesso do sistema de gerenciamento deverá ser necessário apenas conexão à internet.

O sistema deve ser totalmente web e em “nuvem” com acesso seguro HTTPS e com certificado SSL válido.

O sistema deve armazenar em nuvem os dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup).

O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens de menu e texto de ajuda.

Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 30 (trinta) usuários simultaneamente;

Possibilitar o cadastro de diversos setores/divisões, sem limites de subdivisão, de forma que seja possível direcionar os atendimentos aos setores/divisões mais adequados para cada atendimento;

Permitir o cadastro de diferentes níveis de usuários com funções distintas para atendimento, administrador, supervisor, a fim de organizar as permissões e facilitar a gestão da ferramenta;

Permitir a coleta de informações sobre a satisfação dos usuários referente ao atendimento por meio de pesquisas ao final do atendimento e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas e consolidação dos resultados;

Permitir a transferência de conversas/atendimentos entre atendentes.

O sistema deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados.

31.723.570/0001-33
Rua Vereador Pedro Israel David, s/n, Centro, Vargem Alta – ES CEP: 29.295-000 Tel: (28) 3528-1900

3. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Considerando a necessidade de ampliar o rol de comunicação, iniciou-se uma pesquisa de soluções que ofertasse um formato de atendimento ao público moderno e automatizado. Foram efetuadas pesquisas sobre as tecnologias propostas, e observou-se que o chatbot trata-se de um software de inteligência artificial desenvolvido para executar uma série de tarefas automatizadas e programadas.

De forma simples, podemos dizer que um chatbot faz por meio da internet algo semelhante ao que a URA faz por meio da telefonia SIP, ou seja, o cliente pode escolher opções de atendimento digitando um número ou uma palavra, visando sempre um atendimento rápido e objetivo.

O modelo mais comum de CHATBOT, é um robô capaz de simular uma conversa com a pessoa e, por conseguinte, entreter, dar respostas ao cliente e muitas das vezes sanar dúvidas do cliente.

Os CHATBOTS são programados principalmente para executar funções repetitivas. Chatbots funcionam através de regras. Os mais modernos já lançam mão do recurso de inteligência artificial, onde os robôs também aprendem a dar respostas com o tempo. Ou seja, quanto mais utilizado mais inteligentes se tornam.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução acima mencionada, está em evidência atualmente, sendo implementadas ou já em uso por grande parte de empresas de pequeno porte, grandes corporações e órgãos públicos.

A contratação deverá ser acompanhada de suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha na entrega efetiva dos serviços, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da contratada.

A Central de Assistência Técnica da contratada estará à disposição da CONTRATANTE para recebimento de reclamações no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano. Os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, 7 (sete) dias por semana."

Os serviços de garantia deverão incluir os custos de pessoal, deslocamento, peças, insumos, impostos e todos os demais custos que eventualmente sejam necessários, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE.

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários,

31.723.570/0001-33
Rua Vereador Pedro Israel David, s/n, Centro, Vargem Alta – ES CEP: 29.295-000 Tel: (28) 3528-1900

tais como, exibição de mensagens, itens de menu e texto de ajuda.

Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 30 (trinta) usuários simultaneamente.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Em pesquisa realizada, obteve-se valores referenciais de contratos celebrados por órgãos públicos, bem como de fornecedor direto.

7. PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

A solução não será parcelada em itens e deverá ser adjudicada para um único fornecedor, visando o atingimento dos objetivos da contratação.

8. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Na presente contratação não há contratações correlatas.

9. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A referida contratação não estava prevista no PCA 2024, tendo em vista que não foi possível prever à época da elaboração do Plano a demanda desta contratação. Justifica-se que a contratação tempestiva, enseja como necessária, em razão de priorizar a ampliação da comunicação entre prefeitura e cidadãos/usuários que utilizam os serviços.

10. RESULTADOS PRETENDIDOS

Espera-se que a contratação possua qualidade, rapidez, economia e uniformidade nos serviços, em consonância com os padrões e exigências estabelecidas pela Prefeitura Municipal de Vargem Alta

Vislumbra-se ainda, que a presente contratação possa prover a Prefeitura Municipal, uma maior gama de canais de atendimento interativos digitais, trazendo muito mais modernidade e agilidade nos atendimentos, ampliando assim, a capacidade de atendimento da Prefeitura Municipal e aos seus registrados e a sociedade em geral, conseguindo desta forma, integrar a contratação aos objetivos estratégicos.

11. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

31.723.570/0001-33
Rua Vereador Pedro Israel David, s/n, Centro, Vargem Alta – ES CEP: 29.295-000 Tel: (28) 3528-1900

Não identificamos necessidade de adequação do ambiente do órgão, tendo em vista que a solução a ser contratada utilizará os recursos já disponíveis em todas as unidades da Prefeitura Municipal (computadores e links de dados) bem como a solução em si seja hospedada em serviços de nuvem.

No que diz respeito a capacitação para uso da solução já está prevista para ser fornecida em conjunto.

12. IMPACTOS AMBIENTAIS

Na presente contratação não se vislumbra impacto ambiental relevante.

13. VIABILIDADE E RAZOABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Desta forma, declara **viável** esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

Em tempo, sugere-se como modalidade de licitação **Dispensa**, de acordo com a Lei 14.133/2021, em regime de **menor valor**.

_____

Zelma da Silva Ramos

31.723.570/0001-33

Rua Vereador Pedro Israel David, s/n, Centro, Vargem Alta – ES CEP: 29.295-000 Tel: (28) 3528-1900