

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo Administrativo nº 23125.000079/2021-40

USO PROFISSIONAL DO WHATSAPP E DO WHATSAPP BUSINESS

Macapá-AP, novembro de 2022

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

1 Objetivo

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação. Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

2 Descrição da demanda

O serviço a ser prestado pela CONTRATADA (provimento de solução de comunicação através de ferramenta multicanal através da Internet), será de natureza contínua, pois se presta a dotar de um canal de comunicação permanente com o público da UNIFAP mediante canais de comunicação variados. Terá periodicidade de contratação inicial 12 (doze) meses, podendo ser renovada pelo prazo máximo previsto em lei.

3 Área Requisitante

Área Requisitante: PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO - PROPLAN

Responsável: ERICK FRANCK NOGUEIRA DA PAIXAO

4 Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1 Necessidades de negócio

Conforme demanda externada pela PROPLAN, existe atualmente a necessidade de disponibilização de canal de atendimento interativo digital pela UNIFAP a toda comunidade acadêmica, assim como uma maior agilidade nos atendimentos, devendo questões mais básicas terem atendimento rápido realizado por uma ferramenta automatizada, garantindo diminuição do custo de oportunidade dos usuários em geral. Tal ferramenta aumentará a produtividade do serviço da UNIFAP numa amplitude macro;

4.2 Requisitos Técnicos Funcionais

Item 1 - Solução Integrada de Comunicação Multicanal

A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet;

A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:

- a) aplicação de comunicação multicanal;
- b) aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;

- c) aplicação de videochamada;
- d) integração da ferramenta multicanal com:
 - Whatsapp;
 - Site institucional da CONTRATANTE;

O sistema informatizado deve apresentar, no mínimo, as seguintes características gerais:

- Garantir que, durante e após os atendimentos, os gestores possam monitorar esses atendimentos, bem como a participação de cada um dos servidores envolvidos.

Possuir painéis gerais, que apresente, no mínimo:

- Quantidade de atendimentos por Filas;
- Quantidade de atendimento por Atendentes;
- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento;
- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento x hora;
- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Cliente;
- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Atendente;
- Visualização de atendentes online;
- Visualização de atendentes online disponíveis;
- Visualização de atendentes online indisponíveis;
- Visualização de atendentes off line;
- Acompanhar atendimentos online e histórico dos chats com no mínimo os possíveis filtros;
- Filtro por Período;
- Filtro por Atendentes;
- Filtro por Fila de Atendimento.
- Filtro por Nº do atendimento;
- Filtro por origem(canal) do atendimento;
- Filtro por situação do atendimento;
- Filtro por buscas de texto dentro dos atendimentos;
- Possibilidade de exportar todas as informações para Excel.

Relatórios com as seguintes informações:

- Quantidade e percentual de atendimentos por canal de atendimento;
- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;

Quantidade e percentual por Filas e/ou Assuntos:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP

Quantidade por Atendentes:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;
- Possibilitar cadastro e importação de contatos;
- Possibilitar cadastro e utilização de Grupos de contatos;
- Possibilitar Cadastro e utilização de templates para envio de contato ativo via WhatsApp, respeitando as regras e políticas Oficiais do WhatsApp;
- Possibilitar Envio de mensagem Ativa para contatos via WhatsApp, respeitando as regras e políticas do WhatsApp;
- Cadastros de Templates e envio de Emails;
- Cadastro de Templates e envio de SMS;
- Ferramenta de Link único para compartilhamento de múltiplos links;
- Possibilitar cadastro de filas de atendimento e os seus respectivos atendentes;
- Possibilitar Cadastro e utilização de respostas pré-configuradas para serem usadas durante os atendimentos.
- Possibilitar Cadastro e utilização de Tags(Etiquetas) que possam ser usadas nos atendimentos;
- Possibilitar coleta de dados dos atendimentos via variáveis parametrizadas no Fluxo de atendimento;
- Possibilitar durante os atendimentos o mínimo de funcionalidades;
- O envio e recebimento de áudios, anexos de qualquer tipo e emojis;
- Devolver os atendimentos para as filas de origem;
- O encaminhamento manual para outra Fila;
- Devolver os atendimentos para qualquer sessão do Fluxo de atendimento do BOT;
- Enviar a transcrição da conversa para o Cliente;
- Utilizar Tags(Etiquetas) previamente cadastrada nos atendimentos;
- Realizar anotações específicas no atendimento que só quem tenha acesso seja o atendente e os responsáveis;
- Possibilitar que o BOT e suas configurações permitam no mínimo:
 - Disponibilizar Interface de configuração de todo o Fluxo do BOT;
 - Configuração de horário de atendimento;
 - Configuração de feriados;
 - Se apresentar e acolher o cliente com textos parametrizáveis e escolhidos pelo Cliente;
 - Vários níveis e subníveis de serviços a serem apresentados aos clientes conforme sua escolha;
 - Coleta de dados específicos (Variáveis) e que essas informações possam estar separadamente disponíveis no atendimento;

- Identificação automática do nome do WhatsApp do Cliente ou do nome do contato cadastrado;
- Gerar e entregar ao cliente um número de protocolo;
- Que o atendimento seja encaminhado automaticamente para as Filas de Atendimentos;
- Atribuição e encaminhamento automático de atendimentos para o Atendente que tenha a menor quantidade de atendimento;
- Configuração de timeout de encerramento caso o Cliente ou o Atendente não responda ou demore a responder;

Quantidade estimada de atendimentos/interações (mensagens): 300.000/mês;

4.3 Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

4.3.1 Requisitos de Capacitação

Deverá ser fornecida pela CONTRATADA assessoria técnica especializada durante a implantação execução do Contrato;

4.3.2 Requisitos Legais

A presente contratação sujeita-se à legislação pertinente, sobretudo aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada com as respectivas alterações subsequentes:

- A. **Lei Federal nº 14.133** de 1º de abril de 2021, mais conhecida como Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos-NLLC.
- B. **Decreto nº 7.174/2010** - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- C. **Instrução Normativa nº 1/2019 SGD** - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal e suas atualizações;
- D. **Instrução Normativa nº 65/2021 SEGES** - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.3 Requisitos de Manutenção

A garantia deverá englobar qualquer atividade relacionada ao funcionamento dos produtos, como manutenção evolutiva, preventiva e corretiva dos softwares, sem nenhum ônus para a contratante. Durante o período de garantia deverá ser fornecida atualização de versões dos softwares, mesmo que saiam de linha e não sejam mais suportados pelo fabricante.

A garantia do fabricante dos produtos fornecidos deve obrigatoriamente prover suporte limitado para os produtos licenciados;

Deverá ser fornecida uma Central de Atendimento (sítio na Internet, e-mail e telefone 0800), sem custo adicional à contratante para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, obrigatoriamente em Português Brasileiro.

O suporte on-line deverá disponibilizar ferramenta de acesso remoto e proporcionar o referido acesso quando solicitado.

Os serviços de garantia deverão incluir os custos de pessoal, deslocamento e insumos, impostos e os demais custos que eventualmente sejam necessários, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, exceto quando o defeito tiver sido consequência de negligência ou mau uso da solução.

4.3.4 Requisitos Temporais

A CONTRATADA deverá no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir da assinatura do contrato fornecer as licenças e o acesso ao portal (login e senha) ou enviar a mídia para acessar as atualizações, manual de instruções, informativo e etc.

O recebimento das licenças será dividido em duas fases:

a) O recebimento provisório será realizado pelos fiscais (demandante, técnico e administrativo designados através de portaria), no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da entrega das licenças. A Contratada deverá comunicar a UNIFAP, por meio do e-mail assessoria.nti@unifap.br a entrega do objeto quando da sua efetiva disponibilização.

b) O recebimento definitivo será em até 05 (cinco) dias úteis pelos fiscais designados por portaria, após a certificação de que o acesso à plataforma foi disponibilizado ao fiscal técnico (login/senha), avaliação técnica de funcionalidade do objeto das licenças adquiridas, bem como, acesso às atualizações das versões, manuais, documentos técnicos e nota informativa das novas funcionalidades implementadas.

4.3.5 Requisitos Segurança e Privacidade

A CONTRATADA deve comprometer-se a manter informações confidenciais no mais estrito sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA para a realização dos trabalhos. Compromete-se a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob pena prevista em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas

4.3.6 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Os softwares deverão ter versões na Língua Portuguesa, bem como material de apoio e suporte técnico;

No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável, a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

A prestação de serviços objeto deste Termo de Referência não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação.

A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

4.3.7 Requisitos de Projeto e Implementação

Não é objeto da presente contratação o desenvolvimento de software, portanto, não há requisito de implementação.

4.3.8 Requisitos de Implantação

A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

Configuração dos canais de atendimento (Whatsapp e integração via site do CONTRATANTE) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;

Criação das contas de administradores e supervisores;

Criação dos grupos de atendimento;

Criação dos agentes;

Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e o CONTRATANTE e se necessário utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.

A contratada deve disponibilizar a solução à UNIFAP, configurada e atualizada, em pleno funcionamento, em até 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato.

A contratada fica obrigada a prestar todas as informações necessárias para tanto, além de prestar todo o auxílio e suporte, inclusive com profissionais especializados, para que a solução possa ser adequadamente utilizada e entre em funcionamento na UNIFAP dentro do prazo previsto.

A solução deverá ser entregue com toda a documentação técnica, em formato eletrônico, incluindo, conforme o caso:

- Manuais do Usuário, com descritivo de todas as funções da solução;
- Manual de Implantação contendo o roteiro de instalação e configuração da solução;
- Descrição de arquitetura, descrevendo os componentes funcionais, seu relacionamento, interfaces e características não-funcionais;

A documentação técnica deve ter nível de detalhes adequado para suportar a operação, administração, manutenção, customização, configuração dos produtos, assim como a integração destes com outros sistemas e desenvolvimentos futuros.

A documentação poderá ser reproduzida para uso da UNIFAP.

A documentação poderá ser disponibilizada no portal do fabricante na internet, ou outro meio eletrônico, desde que completa.

A contratada deverá iniciar a instalação e configuração da solução na data de sua entrega/disponibilização, ou em outra data agendada pela UNIFAP, desde que conclua todas as atividades e toda a implantação nos prazos previstos.

A solução somente será considerada entregue, configurada e implantada quando estiver em pleno funcionamento nas dependências da UNIFAP.

A contratada deverá permitir que a UNIFAP acompanhe todas as etapas por ela realizadas na implantação da solução.

4.3.9 Requisitos de Garantia

As licenças de uso do Software e demais aplicativos deverão possuir a validade (garantia) de acesso de, no mínimo, de 01 (um) ano, contados a partir do seu recebimento, exceto em se tratando de mau uso.

A CONTRATADA deverá oferecer garantia de correção de software que estiver embutido no pacote fornecido, sem qualquer ônus adicional para a UNIFAP.

Durante o período de validade (garantia) de acesso ao software, a CONTRATANTE terá acesso a todas e quaisquer atualizações e/ou modificações desenvolvidas pelo fabricante.

O contrato de licença de uso de programa de computador, o documento fiscal correspondente, os suportes físicos do programa ou as respectivas embalagens, caso hajam, deverão consignar, de forma facilmente legível pelo usuário, o prazo de validade técnica da versão comercializada.

A CONTRATADA, quer seja titular dos direitos do programa, quer seja titular dos direitos de comercialização, fica obrigada, no território nacional, durante o prazo de validade técnica da respectiva versão, a assegurar aos respectivos usuários a prestação de serviços técnicos complementares relativos ao adequado funcionamento do programa, consideradas as suas especificações.

4.3.10 Requisitos de Metodologia de Trabalho

A metodologia de trabalho da etapa de gerenciamento da execução contratual ficará a cargo da equipe de fiscalização da UNIFAP.

4.3.11 Requisitos de Segurança de Informação e Privacidade

A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes.

4.3.12 Outros Requisitos Aplicáveis

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP

As licenças de uso deverão ser fornecidas em nome do CONTRATANTE, pelo prazo contratual, e não possuir nenhuma limitação de licenciamento para uso, bem como as posteriores atualizações de versão ocorridas durante a vigência do período de garantia.

Em caso de mudança de nomenclatura deverá estar especificado na proposta técnica o nome anterior e o atual.

A CONTRATADA deve executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), quando aplicável ao objeto.

5 Estimativa das Quantidades a serem contratadas

ID	Descrição Material	CATSER	QTDE	Unid Medida
01	Solução Integrada de Comunicação Multicanal	26077	12	MÊS

Tabela 06 - Estimativa de Quantidade da Solução

6 Levantamento do Mercado e justificativa da escolha do tipo de solução a contratar

Nas pesquisas realizadas foram localizadas soluções de fornecedores diversos que permitem a implantação da solução hospedada na nuvem, utilizando provedores desse tipo de serviço e on premise, ou seja, na nossa infraestrutura. Todavia, este modelo último de contratação apresenta vários riscos:

Trata-se de um novo serviço o qual não temos como mensurar adequadamente o impacto na nossa infraestrutura de comunicação de dados, ao ponto de ser necessário ampliar os custos com a disponibilidade de links de Internet mais robusto;

Não temos ideia precisa do volume de dados que será necessário armazenar em nosso datacenter que atualmente já se encontra a ponto de saturação de recursos;

A sazonalidade presente na nossa realidade, onde há um aumento de procura pelo atendimento nos meses de matrícula/rematrícula/processos seletivos;

Não se justifica investir na ampliação da nossa capacidade de infraestrutura para receber um novo serviço que apresenta níveis elevados de variação;

A oferta de fornecedores que entregam a solução no modelo on premise é infinitamente inferior às que entregam a solução na nuvem.

As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade tão necessária neste cenário.

Diante do cenário apresentado, fica evidenciado que a opção on premise se mostra inviável, sendo a escolha natural dispor da solução numa estrutura de nuvem que pela própria natureza adequa-se ao conceito de elasticidade e sazonalidade que necessitamos.

Diante disto, a escolha pela modalidade de prestação do serviço em nuvem se mostra o mais adequado.

7 Providências para adequação do ambiente do órgão:

Não identificamos necessidade de adequação do ambiente do órgão, tendo em vista que a solução a ser contratada utilizará os recursos já disponíveis na UNIFAP (microcomputadores e links de dados) bem como a solução em si seja hospedada em serviços de nuvem.

8 Estimativa do Valor da Contratação

A pesquisa de preços foi realizada de acordo com o art. 2º da Instrução Normativa nº 05/2014 SLTI/MP, e o valor médio estimado da presente contratação/aquisição é de R\$ 81.200,00 (Oitenta e um mil e duzentos reais), conforme Mapa de Resultado de Cotação de Preços.

9 Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Considerando que a solução é composta por apenas uma ferramenta e/ou produto integrado, o risco existente numa possível falha de integração caso partes da solução fossem entregues por fornecedores diferentes não é aceitável.

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

10 Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se aplica.

11 Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

De acordo com o inc. I do art. 10 da IN-01/2019/SGD a pretensão contratual está alinhada com os seguintes itens dos planos estratégicos de TIC e do PDTI:

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP

ALINHAMENTO AO PDTIC (2021-2024)			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
DIR.09	Ampliação do atendimento remoto (servidores e alunos)	DIR.09	Padronizar procedimentos e processos administrativos
			Assegurar a prestação de serviços de TI de qualidade

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Descrição	
SOFTWARE COMO SERVIÇO - SAAS	

12 Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis

Esta contratação pretende aumentar a eficiência do atendimento ao público externo, por meio das seguintes facilidades:

Estabelecimento de recursos de consulta que permitem ao agente consultar históricos de informações que economizam tempo de atendimento;

Gerenciamento de automático de filas que permitem uma rápida organização do atendimento virtual, evitando tempo gasto em controles que dependem de procedimentos do agente;

Estabelecimento de interface única para atendimento de solicitações que atualmente demandam que o agente acesse diferentes softwares;

Dispensa de aquisição de dispositivos móveis para funcionamento. São suficientes os recursos computacionais já existentes na UNIFAP.

No tocante aos benefícios que esperamos alcançar:

Ampliar os canais de comunicação entre sociedade e a UNIFAP, apresentando canais mais eficientes: acesso via serviços de mensageria eletrônica (síncrono) e; inclusivos: interação por voz (assíncrono) e vídeo (síncrono) via Internet;

Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;

Ampliar a satisfação dos servidores que atuam no atendimento ao eleitor, provendo um ambiente de atendimento unificado, com gestão de filas de atendimento e distribuição entre grupos, favorecendo a melhor distribuição do volume de atendimento.

13 Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara viável esta contratação.

13.1 Justificativa da Viabilidade

Declaramos viável esta contratação. Com base nas informações levantadas neste documento e, levando em conta as demandas tecnológicas necessárias para o funcionamento da IFES, a aquisição dos materiais pretendidos mostra-se técnica e financeiramente viável.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP

Requisitante

Erick Franck Nogueira Da Paixao
SIAPE 2563503

Técnico

Éverton de Sousa Vieira
SIAPE 1809142

Autoridade Máxima Área TIC

José Alípio Diniz de Moraes Junior
Diretor NTI
SIAPE 1452486