



Fortaleza-CE, 20 de dezembro de 2022

CÓDIGO: 222.025.V1

Ao

Universidade Federal do Amapá - UNIFAP

Aos cuidados de

EVERTON VIEIRA

Fone: +55 96 3312-1720

Prezados,

A presente proposta comercial tem como **escopo** a implementação de sistema de integração com plataforma META via API Whatsapp Oficial.

## 1. DETALHAMENTO TÉCNICO

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;

### RECUSOS IMPLEMENTADOS:

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) 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 atendimento;
- 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;

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

## 2. PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL
1	Consumo de API Whatsapp	lic	1	R\$ 1.680,00	R\$ 1.680,00
2	Licenciamento por atendente	lic	20	R\$ 236,00	R\$ 4.720,00
3	Pacote de 500 atendimentos	lic	22	R\$ 400,00	R\$ 8.800,00
<b>VALOR TOTAL MENSAL</b>					<b>R\$ 15.200,00</b>

## 3. Condições Comerciais

Valor mensal: R\$ 15.200,00

**Valor anual: R\$ 182.400,00 (Cento e oitenta e dois mil e quatrocentos reais)**

FRETE	: CIF;
IMPOSTOS	: INCLUSOS - ORIGEM;
FATURAMENTO	: ITOT;
PAGAMENTO	: SERVIÇOS: ENTRADA + 30 DIAS;
GARANTIA	: 12 MESES;
VALIDADE DA PROPOSTA	: 60 DIAS;



#### 4. Termo de confidencialidade

Informações técnicas eventualmente obtidas durante a realização das atividades envolvidas nesta proposta comercial, como especificação, funcionamento, organização ou desempenho da empresa cliente serão tidas como confidenciais e sigilosas sempre que tal condição for solicitada.

Fortaleza-CE, 20 de dezembro de 2022

#### Validação da Proposta

#### Aprovação da proposta

---

Pablo Studart Guimarães

Fone: 85 99926-1508

E-mail: [comercial@itot.com.br](mailto:comercial@itot.com.br)

CÓDIGO DA PROPOSTA: 222.025 v1

---

UNIFAP

