

Fortaleza, 11 de abril de 2023.

**Assunto:**

**PROPOSTA DE FORNECIMENTO DE SISTEMA MULTICANAIS**

Ao

Sr. Éverton de Sousa Vieira,

ASSNTI - Assessoria do Núcleo de Tecnologia da Informação,

Fundação Universidade Federal do Amapá,

Agradecemos a oportunidade em apresentarmos nossos serviços a tão distinta instituição.

Em atenção a solicitação de proposta para Fornecimento de Sistema MultiCanais.

Sete Tecnologia e Informática

Atua a mais de 10 anos no mercado.

Clientes	Descrição
Companhia Docas do Ceará	Instalação e Manutenção de Cancelas com Automação contrato com duração de 5 Anos
Companhia Docas do Ceará	Instalação e Manutenção de Catracas com integração ao Sistema de Gestão Portuária, contrato com duração de 5 Anos
Companhia Docas do Ceará	Instalação de Sistema de Leitura Ótica de Caracteres com 42 Câmeras, cancelas, detectores de massa metálica, estrutura elétrica e de dados, contrato com duração de 3 anos
Companhia Docas do Ceará	Desenvolvimento de Sistema de Gestão Portuária, contrato com duração de 5 anos
ZPECEARA	Desenvolvimento de Sistema de Controle Aduaneiro, contrato com duração de 7 anos
ZPECEARA – Expansão	Instalação e manutenção do sistema CFTV e de Leitura Ótica de Caracteres com 46 Câmeras, catracas, cancelas, detectores de massa metálica, estrutura elétrica e de dados, contrato com duração de 3 anos
Complexo Integrado Portuária do Pecem – CIPP – Portão Principal	Instalação de Sistema de Leitura Ótica de Caracteres com 42 Câmeras, catracas, cancelas, detectores de massa metálica, estrutura elétrica e de dados, contrato com duração de 3 anos
Complexo Integrado Portuária do Pecem – CIPP – Portão 2	Instalação de Sistema de Leitura Ótica de Caracteres com 18 Câmeras, cancelas, detectores de massa metálica, estrutura elétrica e de dados, contrato com duração de 3 anos

Condomínio Golf Ville	Instalação de Sistema de Leitura Ótica de Caracteres com 6 Câmeras, cancelas, detectores de massa metálica, estrutura elétrica e de dados, contrato com duração de 4 anos
Condomínio Beverly Hills	Instalação de Sistema de Leitura Ótica de Caracteres com 6 Câmeras, cancelas, detectores de massa metálica, estrutura elétrica e de dados, contrato com duração de 2 anos

### **Especificação do Sistema:**

A SOLUÇÃO é 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 é 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 apresenta as seguintes características gerais:

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

Possui 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;

**CNPJ: 13.314.743/0001-88**

**Av. Humberto Monte Nº2929, SL 1108 Torre Norte**

**Pici – Fortaleza-Ce**

**CEP 60440-593**

- 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;
- Possibilita cadastro e importação de contatos;
- Possibilita cadastro e utilização de Grupos de contatos;
- Possibilita Cadastro e utilização de templates para envio de contato ativo via WhatsApp, respeitando as regras e políticas Oficiais do WhatsApp;
- Possibilita 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;
- Possibilita cadastro de filas de atendimento e os seus respectivos atendentes;
- Possibilita Cadastro e utilização de respostas pré-configuradas para serem usadas durante os atendimentos.
- Possibilita Cadastro e utilização de Tags(Etiquetas) que possam ser usadas nos atendimentos;
- Possibilita coleta de dados dos atendimentos via variáveis parametrizadas no Fluxo de atendimento;
- Possibilita 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;
- Possibilita 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

**Sistema MultiCanais Sete7Informática:**

DESCRIÇÃO	Quantidades	Valor R\$
Atendimento/Mensagens	300.000	R\$ 5.100,00/Mês
Setup e Criação do Fluxo		R\$ 2.400,00/Única

Esta proposta tem validade de 90 dias.

O Tempo de contrato é de 12 meses, com pagamento mensal.

Colocamo-nos ainda a disposição para qualquer esclarecimento adicional porventura necessário, aproveitando ainda a oportunidade para enviarmos as nossas mais cordiais saudações.



**Raimundo Macedo Pinto Júnior**

Diretor de negócios

[Macedo.jr@sete.inf.br](mailto:Macedo.jr@sete.inf.br)

 85-991187014