



Coren^{AM}

Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas

PROCESSO ADMINISTRATIVO

PAD: 405/2024

COREN-AM

PROCEDÊNCIA: PROTOCOLO

INTERESSADO: COREN-AM

**ASSUNTO: DEMANDA DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA
PARA O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER
INTEGRADA**



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

TERMO DE ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO

Nesta data 18 de julho de 2024, abre-se o processo administrativo Nº405 /2024, que trata como primeira página este termo.

PROCEDÊNCIA: PROTOCOLO

INTERESSADO: COREN-AM

ASSUNTO: DEMANDA DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER INTEGRADA

Para constar, lavro e assino o presente.

Manaus, 18 de julho de 2024

Cláudia Maria da Silva Reis
Chefe do Setor de Arquivo e Protocolo
Portaria Coren-Am nº267/2024

REQUISIÇÃO DE ABERTURA DE PROCESSO

TIPO DE PROCESSO

☒ PAD - PROCESSO
ADMINISTRATIVO☐ VOLUME -☐ PEF - PROCESSO
ECONÔMICO-FINANCEIRO

INFORMAÇÕES ABERTURA DO PROCESSO

ASSUNTO:

DEMANDA DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE CONTACT
CENTER INTEGRADA

DADOS DO SOLICITANTE

SOLICITANTE:

MARIA ALEX SANDRA COSTA LIMA LEOCÁDIO

SETOR:

PRESIDÊNCIA

DATA:

18/07/2024

ASSINATURA DO SOLICITANTE:

Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio

CAMPO DESTINADO AO SETOR RESPONSÁVEL PELA AUTUAÇÃO DO PROCESSO

AUTUAÇÃO DE PROCESSO

PAD

PEF

PAD INICIAL:

Nº:

Ano:

Vol.:

PAD INICIAL:

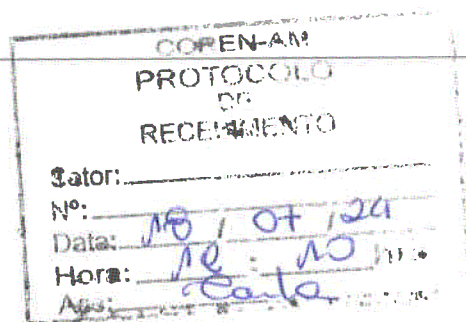
Nº:

Mês:

Ano.:

Ass. Resp. p/ Abertura do PAD

Ass. Resp. p/ Abertura do PEF





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA – DFD (PARTE I)

IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE

SETOR REQUISITANTE (SETOR/DEPARTAMENTO):

Presidência

TIPO DE CONTRATAÇÃO A SER
REALIZADA:

RESPONSÁVEL PELA DEMANDA:

Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio



SERVIÇO



COMPRAR

IDENTIFICAÇÃO E CIÊNCIA DO INTEGRANTE

INTEGRANTE REQUISITANTE

NOME: Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio

CARGO E LOCAÇÃO: Presidente COREN-AM

DECLARAÇÃO: Por este instrumento declaro ter ciência das competências do INTEGRANTE REQUISITANTE, bem como da minha indicação para exercer esse papel na equipe que irá efetuar o Planejamento da Contratação de que trata este documento.

DA DEMANDA

1 - IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA:

O Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas (COREN-AM) identificou a necessidade imediata de modernização de sua infraestrutura de atendimento ao público, evidenciando lacunas significativas na eficiência e eficácia da comunicação com seus usuários. Atualmente, o sistema de Contact Center do COREN-AM enfrenta limitações em termos de escalabilidade, flexibilidade e integração tecnológica, o que compromete a qualidade do atendimento, a rapidez nas respostas e a personalização no serviço ao cliente. Essa situação impõe barreiras à satisfação dos usuários e à capacidade da autarquia de se adaptar a novas demandas e cenários de atendimento digital.

A contratação de uma Solução Tecnológica de Contact Center, englobando licença de uso vitalício para autômatos de Chatbot, Voicebot e Inteligência Artificial Generativa, totalmente integrados e com suporte nativo, visa superar essas deficiências. Com a implementação dessa solução avançada, busca-se otimizar a interação com o público, através de um atendimento automatizado, ágil e personalizado, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Além disso, a inclusão de suporte técnico contínuo por 12 meses, manutenções, treinamento e transferência de tecnologia e conhecimento técnico operacional, e atualizações de códigos de software garantirá que o COREN-AM mantenha sua infraestrutura de atendimento alinhada às melhores práticas e às mais recentes inovações tecnológicas.

2 – DESCRIÇÃO RESUMIDA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

Contratação de empresa para o fornecimento de solução de Contact Center integrada, que engloba Chatbot, Voicebot e Inteligência Artificial Generativa, por meio de sistemas, aplicativos, componentes e módulos integrados, baseado em solução on-premise. A solução deve incluir a implementação da solução com licenciamento vitalício, suporte técnico contínuo e atualizações de software durante pelo menos 12 meses, manutenções preventivas e corretivas, treinamento para uso e gestão da plataforma, transferência de tecnologia e conhecimento técnico operacional.

3 – DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

Descrição	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Total
Solução de Contact Center integrada, que engloba Chatbot, Voicebot e Inteligência Artificial Generativa, por meio de	Licença	01	



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

sistemas, aplicativos, componentes e módulos integrados, baseado em solução on-premise

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.
01	Licença de uso permanente de solução tecnológica de Contact Center On-premise para 300 agentes com Autômatos de CHATBOT, VOICEBOT e Inteligência Artificial Generativa com suporte a diversos tipos de canais digitais, entre eles, WhatsApp API Oficial, Facebook Messenger, Facebook Comments, Instagram Direct, Instagram Comments, RCS/SMS/MMS, VoIP, Telegram, E-mail e Webchat	LICENÇAS DE USO	1
02	Implantação, Treinamento ao usuário e Transferência de conhecimento Técnico Operacional	LICENÇAS DE USO	1

A assinatura terá vigência de 12 (doze) meses, para 1 (uma) Licença;

A base desta solução reside no software de Contact Center, que deve ser dotado de capacidades de chatbot, voicebots e inteligência artificial generativa. Esta solução deve possuir uma licença na modalidade vitalícia, garantindo sua disponibilidade contínua sem necessidade de renovações. Fundamentalmente, a solução deve ser capaz de oferecer uma ampla gama de serviços, como:

- Navegação intuitiva por uma árvore de atendimento, permitindo aos usuários acessar informações categorizadas por tipo, índice ou assunto específico, com apoio da inteligência artificial generativa, recebendo assim um atendimento altamente personalizado, eficaz e rápido.

Serviço de atendimento baseado em tecnologia de funis inteligentes com inteligência artificial generativa, para tratamento e solução de demandas de pagamento para anuidades dentro do prazo ou antecipada, renegociação de débitos, recuperação de receita (REFIS) e pagamento de auto de infração.

- Serviço de informações ao público, que inclui o fornecimento de links úteis, endereços físicos, mapas e números de contato.

- Agendamento automático de atendimento presencial, acompanhado pela emissão de um número de protocolo para rastreamento.

- Capacidade de verificar o andamento de requerimentos e solicitações dos usuários.

- Emissão de boletins informativos e gestão de campanhas e ações de interesse público.

- Realização de pesquisas de satisfação e coleta de opiniões para avaliação dos serviços.

- Um canal dedicado para ouvidoria, permitindo o recebimento de reclamações e sugestões.

Adicionalmente, a solução precisa:

- Permitir a consulta de documentos e emissão de segundas vias e outros espelhos documentais.

- Fornecer relatórios detalhados de acesso e uso, incluindo análises de desempenho e índices de atendimento.

Permitir a criação de novos relatórios avançados e personalizados, utilizando técnicas de inteligência de dados e inteligência de negócio.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

- Oferecer suporte nativo para uma ampla gama de canais de comunicação digitais, incluindo API Oficial WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Direct, Facebook Comments e Instagram Comments, Telegram Bot, RCS/SMS/MMS, E-mail, VoIP, entre outros.
- Suportar uma capacidade de atendimento significativa, incluindo a possibilidade de transbordo para atendentes humanos e a gestão de um volume considerável de interações mensais.

Do ponto de vista técnico, a solução exige a utilização de tecnologias de codificação proprietárias, especificamente desenvolvidas com FRAMEWORK.NET 8/.NET CORE 8, assegurando compatibilidade com os principais navegadores web sem a dependência de plugins externos. O painel do agente, utilizado nos atendimentos humanos, também deve ser baseado em software proprietário, empregando tecnologias de codificação avançadas para garantir acesso e gestão eficazes de todos os tipos de canais digitais ativados.

Os bancos de dados da solução devem utilizar tecnologias SQL e NoSQL proprietárias, como MS SQL/ORACLE SQL e Amazon DynamoDB, oferecendo alta performance, segurança e escalabilidade. Importante ressaltar a capacidade de integração com plataformas de inteligência artificial generativa de renome, como IBM WatsonX, Google/Dialogflow e OpenAI/ChatGPT Enterprise, facilitando a criação de experiências de atendimento altamente personalizadas e eficientes.

A compatibilidade da solução com infraestruturas de virtualização modernas e sistemas operacionais é essencial. Isso inclui suporte para hypervisores VMWARE ESXi VSPHERE, NUTANIX PRISM, CITRIX HYPERVISOR e compatibilidade com o sistema operacional Windows Server 2019. Essas especificações asseguram que a solução possa ser implementada e gerenciada dentro do ambiente tecnológico existente no COREN-AM, aproveitando as capacidades e a flexibilidade oferecidas por essas plataformas líderes de mercado.

Devido às limitações de segurança e conectividade, a solução será implementada on-premise, garantindo que todos os dados e operações sejam gerenciados internamente, proporcionando maior controle e segurança. Isso assegura que a solução possa ser implementada e gerenciada dentro do ambiente tecnológico existente no COREN-AM, aproveitando as capacidades e a flexibilidade oferecidas por essas plataformas líderes de mercado.

4 - PREVISÃO DA DATA DE ENTREGA/INICIAÇÃO DO SERVIÇO:

novembro/2024

5 - LOCAL DE ENTREGA OU REALIZAÇÃO DO OBJETO:

Setor de Licitações e Contratos - SELIC

6 - JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

No âmbito de operações do COREN-AM, o atendimento ao público tem sido conduzido predominantemente por meios tradicionais, que incluem atendimento telefônico direto, e-mail e presencial. Esses métodos, embora eficazes até certo ponto, apresentam limitações significativas em termos de escalabilidade, disponibilidade e personalização. Com o aumento do volume de demandas e a diversificação das necessidades dos usuários, tornou-se evidente a necessidade de evolução para um modelo de atendimento mais ágil, eficiente e capaz de oferecer uma experiência do usuário mais satisfatória e personalizada.

O principal problema identificado reside na incapacidade do sistema atual de atender às expectativas modernas de atendimento ao cliente, caracterizadas pela demanda por respostas rápidas, disponibilidade contínua (24/7) e interações personalizadas. A limitação de recursos humanos para cobrir todas as frentes de atendimento sem comprometer a qualidade também se apresenta como um desafio significativo. Além disso, a falta de integração tecnológica e capacidades de autoatendimento resulta em processos de atendimento lentos e, muitas vezes, insatisfatórios para o usuário final.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS

Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

A real necessidade gerada por este cenário é a de um sistema de atendimento ao cliente que não apenas supere as limitações do modelo atual, mas também ofereça uma plataforma escalável, flexível e integrada. Tal sistema deve ser capaz de automação inteligente, oferecendo soluções de autoatendimento que possam resolver demandas simples sem intervenção humana, liberando os colaboradores para se concentrarem em questões mais complexas e personalizadas. Ademais, a necessidade de uma solução que possa aprender com as interações, melhorando continuamente a qualidade do atendimento, torna-se premente.

Os objetivos desta contratação abrangem a implementação de uma solução de Contact Center moderna e eficaz, capaz de:

- Oferecer atendimento automatizado através de Chatbot e Voicebot, garantindo disponibilidade constante.
- Integrar capacidades de Inteligência Artificial Generativa para personalizar e melhorar a experiência do usuário.
- Proporcionar uma plataforma unificada que integre diferentes canais de atendimento, otimizando processos e melhorando a gestão de interações.
- Incluir funcionalidades de aprendizado contínuo para aprimoramento constante do atendimento.

O escopo inclui a aquisição da licença de uso vitalício da solução, implantação, suporte técnico contínuo, manutenções, treinamento da equipe, transferência de tecnologia e conhecimento técnico operacional, bem como atualizações de software e treinamentos adicionais conforme novas funcionalidades sejam disponibilizadas, visando garantir que o COREN-AM possa oferecer um atendimento de excelência, alinhado às expectativas modernas dos usuários, e capaz de adaptar-se às demandas futuras.

A presente contratação está em consonância com o Objetivo Estratégico “Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI”.

7 - PREVISÃO NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO?



SIM



NÃO

7.1 - SE SIM, INDIQUE O PROGRAMA:

1. PR05 Programa de Modernização Tecnológica

Elaborado pelo Requisitante:

Aprovação da Autoridade Máxima

Manaus –AM, 09/07 /2024.

Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio
Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio
Presidente do COREN-AM



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

EXTRATO DA 162ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE DIRETORIA DO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS REALIZADA NO DIA 09 DE JULHO DE 2024.

1 Ao nono dia do mês de julho de 2024, às 10h 09min, nesta cidade de Manaus, capital do
2 estado do Amazonas, reuniram-se em Reunião Ordinária de Diretoria, conforme o art. 20
3 do Regimento Interno do Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas, situado na
4 Rua Tapajós, nº 350, Centro, Manaus-AM, CEP 69010-150, com a presença da Presidente
5 do Conselho Regional de Enfermagem do Amazonas Maria Alex Sandra Costa Lima
6 Leocádio, Conselheiro Secretário Zilmar Augusto de Souza Filho e Conselheiro
7 Tesoureiro André Willison de Souza Ramos. A fim de deliberarem sobre a seguinte
8 ordem do dia: **Item 01 [...]** **Item 17-** Discutir e deliberar Proposta de contratação de
9 empresa de tecnologia- Apresentação da matéria pela presidente Maria Alex Sandra Costa
10 Lima Leocádio, que trata do estudo técnico preliminar para contratação de empresa
11 fornecedora de solução de Contact Center integrada, abrangendo Chatbot, Voicebot e
12 Inteligência Artificial Generativa, por meio de sistemas, aplicativos, componentes e
13 módulos integrados, com base em solução on-premise. Após deliberação, a Diretoria
14 APROVA a abertura do Processo Administrativo (PAD) para análise pelos setores
15 competentes Setor de Licitação e Contratos, Controladoria, Contabilidade e Jurídico.
16 Posteriormente, o tema será apreciado na Reunião Ordinária de Plenário. Este extrato é
17 cópia da ata da 162ª Reunião Ordinária de Diretoria.

Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio
Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio
Conselheira Presidente
COREN AM 101269 ENF

Zilmar Augusto de Souza Filho
Zilmar Augusto de Souza Filho
Conselheiro Secretário
COREN AM 364575 ENF



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73



MEMORANDO Nº. 254/2024/GAB/PRES

Manaus, 22 de julho de 2024.

Da: Presidência do Coren-AM

Para: Setor de Licitação e Contratos – SELIC

Prezada Chefe,

Considerando o PAD Nº 405/2024- Estudo técnico preliminar, encaminha-se para este Setor de Licitações e contratos para análise e providencias.

Atenciosamente,

Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio

MARIA ALEX SANDRA COSTA LIMA LEOCÁDIO
Conselheira Presidente
COREN AM 101269 ENF

COREN-AM
**PROTOCOLO
DE
RECEBIMENTO**

Setor: Selic
Nº: _____
Data: 22 / 07 / 24
H: 11 : 44
Refaula