



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

Estudo Técnico Preliminar 16/2024

Contratação de empresa para o fornecimento de solução de contact center integrada.

SETOR REQUISITANTE: Presidência

ÁREA REQUISITANTE

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES	
PROCESSO: 421/2024	RESPONSÁVEL
Setor Requisitante: Presidência	Maria Alex Sandra Costa Lima Leocádio

1. Introdução

O Estudo Técnico Preliminar – ETP é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação, que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução. Ele serve de base ao Termo de Referência a ser elaborado, caso se conclua pela viabilidade da contratação.

O ETP tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento de demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda – DFD, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a tomada de decisão e o prosseguimento do respectivo processo de contratação.

Referência: Inciso XI, do art. 2º e art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

2. Descrição da necessidade

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.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

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 de licenças de uso 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.

Devido a limitações de segurança e conectividade, a solução será implementada on-premise, contemplando:

Aquisição de licenças de uso da solução.

Implantação completa do sistema em infraestrutura local.

Suporte técnico contínuo e manutenções.

Treinamento da equipe e transferência de tecnologia.

Atualizações de software e treinamentos adicionais conforme novas funcionalidades sejam disponibilizadas.

A motivação para esta contratação advém do compromisso do COREN-AM com a inovação e a excelência no serviço ao público. O histórico de atendimento da instituição revelou uma crescente demanda por serviços mais ágeis e eficientes, uma tendência que se intensificou nos últimos anos devido ao aumento da digitalização e às expectativas dos usuários por soluções imediatas e personalizadas.

A contratação alinha-se estrategicamente aos objetivos de longo prazo previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2024-2026 (PDTI) do COREN-AM, que incluem a modernização de suas operações, a melhoria contínua da qualidade do atendimento ao público e a otimização de recursos internos. Implementar uma solução tecnológica avançada de Contact Center com Autômatos de Chatbot, Voicebot e Inteligência Artificial Generativa representa um passo fundamental nessa direção, posicionando o COREN-AM como uma referência em atendimento ao cliente no setor público.

3. Justificativa

Nos últimos anos, o COREN-AM tem enfrentado desafios significativos no atendimento ao público devido a limitações tecnológicas e operacionais em sua estrutura de Contact Center atual. A instituição reconheceu a urgente necessidade de modernizar suas ferramentas de atendimento para melhor atender às expectativas dos usuários, que demandam respostas rápidas, precisas e disponíveis 24/7. Este cenário expõe a instituição a uma série de riscos, incluindo a insatisfação do usuário, o aumento das demandas sobre o pessoal e a ineficiência operacional. A motivação principal para esta contratação, portanto, reside na busca por uma solução que possa endereçar essas questões de forma eficaz e inovadora:

Melhoria na Qualidade do Atendimento: A implementação de autômatos de Chatbot e Voicebot, juntamente com a Inteligência Artificial Generativa, promete transformar o atendimento ao cliente, oferecendo respostas imediatas, personalizadas e precisas a qualquer hora do dia ou da noite. Isso não apenas eleva a satisfação do usuário mas também alivia a carga de trabalho sobre os colaboradores, permitindo-lhes focar em tarefas de maior valor agregado.

Eficiência Operacional: A integração de sistemas, aplicativos, componentes e módulos em uma única plataforma



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

de Contact Center otimiza processos e melhora a gestão de interações. A automação e a capacidade de autoatendimento reduzem significativamente o volume de chamadas e contatos que necessitam de intervenção humana, resultando em uma operação mais enxuta e eficiente.

Capacitação e Transferência de Tecnologia: A contratação inclui treinamento e transferência de conhecimento técnico operacional, essenciais para capacitar a equipe do COREN-AM a gerenciar e operar a nova solução de forma eficaz. Esta abordagem garante não apenas a implementação bem-sucedida mas também a sustentabilidade do sistema a longo prazo.

Adaptabilidade e Escalabilidade: Diante do crescimento contínuo e da evolução das demandas de atendimento, é vital que o COREN-AM disponha de uma solução flexível e escalável. A atualização constante do software e os treinamentos subsequentes asseguram que a instituição possa se adaptar às novas tecnologias e às mudanças nas expectativas dos usuários sem interrupções.

Alinhamento Estratégico: A modernização do Contact Center está em perfeita consonância com os objetivos estratégicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2024-2026 (PDTI) do COREN-AM, visando a excelência operacional e a melhoria contínua no serviço ao público. Esta contratação é um passo decisivo na direção de uma transformação digital abrangente, posicionando o COREN-AM como um líder inovador no setor.

Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem como objetivo fundamental assegurar que a contratação da Solução Tecnológica de Contact Center seja realizada de maneira estratégica, eficiente e alinhada às necessidades específicas do COREN-AM. Este estudo visa:

- Mapear detalhadamente os requisitos técnicos e operacionais da solução, garantindo sua adequação às demandas de atendimento da instituição.
- Avaliar as opções disponíveis no mercado, considerando inovações tecnológicas, custo-benefício e compatibilidade com a infraestrutura existente.
- Identificar riscos potenciais e desenvolver estratégias de mitigação para garantir a implementação e operação bem-sucedidas da solução.
- Estabelecer um plano de implementação detalhado, incluindo cronograma, etapas críticas e responsabilidades, para assegurar uma transição suave e eficaz.
- Promover um entendimento compartilhado entre todas as partes interessadas sobre os benefícios, os custos e os impactos da contratação, consolidando o apoio necessário para sua realização.

Através deste ETP, o COREN-AM busca não apenas fundamentar a decisão de contratação em uma análise rigorosa e abrangente mas também maximizar o valor agregado pela nova solução de Contact Center, assegurando que ela contribua efetivamente para os objetivos de longo prazo da instituição.

4. Requisitos da Contratação

A contratação de uma solução tecnológica de Contact Center integrada deve incluir autômatos de chatbot, voicebot e inteligência artificial generativa, contemplando as licenças de uso dos softwares, aplicativos e seus componentes e partes integrantes. Além disso, deve ser acompanhada de serviços complementares essenciais para a efetiva implantação, configuração, parametrização, e capacitação dos usuários, bem como suporte técnico contínuo, manutenções, e transferência de tecnologia e conhecimento técnico operacional, garantindo que a solução esteja totalmente operacional e disponível para uso pelo COREN-AM com todas as suas funcionalidades.

Para atender adequadamente às necessidades de comunicação e atendimento do COREN-AM, a solução de Contact Center deve ser capaz de suportar, no mínimo, 300 pontos de atendimento virtual, refletindo a estrutura organizacional do Conselho que abrange diretorias, gerências, assessorias, comissões e diversos setores. Deve



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

também ser flexível o suficiente para permitir o aumento de pontos de atendimento virtual sem custos adicionais, caso haja necessidade por parte da contratante. Ademais, é essencial que a solução possa processar um mínimo de 100 mil mensagens mensais, garantindo a eficiência e a fluidez na operação dos softwares, componentes e partes integrantes, em total compatibilidade com os objetivos da contratação.

O processo de implantação da solução é igualmente crítico, devendo abranger a instalação nos servidores virtuais e/ou físicos da contratante, a configuração do banco de dados, a realização de testes de campo e simulações, além da transferência de tecnologia e do conhecimento técnico operacional necessário para capacitar a equipe do COREN-AM em todas as funcionalidades e capacidades da solução proposta. Essa etapa assegura que o corpo técnico do Conselho possa operar e gerenciar a solução de forma eficiente, maximizando seu potencial de atendimento e interação com o público.

Especificamente, o objeto da contratação deve incluir a disponibilização de licenças de uso para uma solução de Contact Center que integre chatbots, voicebots e inteligência artificial generativa, com suporte a uma ampla gama de canais digitais de comunicação. Isso inclui, entre outros, API Oficial do WhatsApp (META), Web Chat, Facebook Messenger, Facebook Comments, Instagram Direct, Instagram Comments, Telegram Bot, SMS/MMS/RCS, E-mail, VoIP, Microsoft Teams, Google Chat e YouTube. A solução deve oferecer um painel de controle gerencial web com interface de uso e configuração intuitivas, baseado em linguagem e entendimento natural, métricas de atendimento detalhadas, painel de controle do operador, atendimento assistido com possibilidade de intervenção e transbordo para atendente humano, bem como a emissão de relatórios analíticos e gerenciais que ofereçam visibilidade completa sobre os atendimentos realizados e não realizados, permitindo ainda a criação de novos relatórios avançados e personalizados, utilizando técnicas de inteligência de dados e inteligência de negócio. Adicionalmente, uma Dashboard nativa com inteligência de dados para suporte à tomada de decisão é fundamental, juntamente com os serviços de instalação, suporte e atualização do sistema e do banco de dados por um período de 12 meses.

Este conjunto de requisitos e especificações reflete a abordagem abrangente e estratégica do COREN-AM para a modernização de seu sistema de atendimento ao público. Ao adotar uma solução tecnológica de Contact Center tão avançada e integrada, o Conselho não apenas busca resolver as limitações atuais mas também antecipa as necessidades futuras, garantindo um atendimento ao público mais eficiente, responsivo e adaptável às mudanças tecnológicas e às expectativas crescentes dos usuários.

A base desta solução reside no software de Contact Center, que deve ser dotado de capacidades de chatbot, voicebots e inteligência artificial generativa. 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.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

- 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.
- Oferecer suporte nativo para uma ampla gama de canais de comunicação digitais, incluindo WhatsApp Business, Facebook Messenger, Instagram Direct, Telegram, SMS/MMS/RCS, 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 a 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.

Requisitos de garantia e manutenção

Disponibilidade

Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção, durante o período de vigência do contrato.

Os serviços deverão estar disponíveis em 99,72% para cada período de um mês, de modo que o somatório das indisponibilidades do serviço não poderá ultrapassar 120 (cento e vinte) minutos ao mês.

O índice de disponibilidade da solução será calculado mensalmente e o não cumprimento resultará em aplicação de glosa.

A Contratada deverá disponibilizar ao órgão recursos de monitoramento de serviços para medição de nível de desempenho da solução, bem como prover meios de gerenciar e administrar o ambiente e os serviços disponibilizados.

A Contratada deverá atuar de forma proativa, monitorando permanentemente a Solução contratada, atuando imediatamente no restabelecimento do serviço, no caso de ocorrência de falhas, degradação de desempenho ou evento que leve a indisponibilidade ou degradação do serviço.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

A Contratada deverá realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada e disponibilizar a versão estável mais recente, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

As atualizações da solução devem ser aplicadas sem que haja impacto nas operações do órgão.

Considerações Específicas para a Solução On-Premise:

- **Gerenciamento Interno:** Dado que a solução será implementada on-premise devido a limitações de segurança e conectividade, a Contratada deve garantir que todos os serviços de manutenção e suporte sejam realizados dentro do ambiente do COREN-AM, sem a necessidade de conectividade externa que possa comprometer a segurança.

- **Recursos Locais:** A Contratada deverá disponibilizar ferramentas e recursos de monitoramento que possam ser integrados e operados localmente, garantindo que o COREN-AM tenha controle total sobre os dados e o desempenho do sistema.

- **Segurança de Dados:** Todas as atualizações e manutenções devem ser conduzidas de maneira que assegure a integridade e a segurança dos dados, evitando qualquer risco de exposição ou perda de informações sensíveis.

Procedimentos de Contingência: A Contratada deve estabelecer e manter

- procedimentos robustos de contingência e recuperação de desastres que possam ser executados localmente, assegurando a continuidade dos serviços mesmo em casos de falhas graves.

Suporte Técnico

O suporte técnico deverá ser executado a partir da disponibilização da Solução durante todo o prazo de vigência do contrato. O Suporte Técnico consiste no acesso aos canais de suporte, com disponibilidade em período integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, objetivando a correção de problemas, manutenção, atualização dos serviços, esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da Solução.

O Suporte Técnico será solicitado por meio de abertura de chamado e poderá ser realizado à distância (atendimento remoto), preferencialmente por e-mail, ou por quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo telefone 0800, internet e chat.

As manutenções deverão ser prestadas envolvendo apenas o conjunto de ferramentas que compõem a solução, não devendo afetar nenhum outro ambiente de sistema ou de rede do órgão.

A Contratada deverá garantir que o órgão efetue um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a validade da Solução, sem ônus adicional.

O Suporte técnico deverá ser efetuado em português do Brasil por técnicos capacitados nas soluções ofertadas.

Na abertura, os chamados devem ser classificados pelo órgão conforme as seguintes categorias de prioridade, com respectivo prazo para resolução:

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO DE RESOLUÇÃO
Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços	24 (vinte e quatro) horas corridas
Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los ou atinja um usuário de forma isolada	6 (seis) horas corridas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços	2 (duas) horas corridas
------	--	-------------------------

O prazo de resolução considerará o tempo decorrido entre o encaminhamento do chamado pelo órgão e a efetiva resolução por parte da Contratada, com a recolocação da Solução em pleno estado de funcionamento.

As solicitações classificadas com prioridade baixa ou média, quando não solucionadas no prazo definido, poderão ser automaticamente escaladas para a severidade alta, sendo que os prazos de atendimento e resolução do problema, bem como as penalidades previstas, deverão ser automaticamente ajustados para o novo nível.

Para cada chamado técnico, deverá ser informado um número de controle (protocolo) para registro, contendo no mínimo:

- data e hora de abertura do chamado;
- responsável pelo chamado na Contratada;
- responsável pelo chamado no órgão;
- prioridade atribuída ao problema;
- descrição do problema;
- histórico de atendimento;
- data e hora do encerramento;

A contratada deverá providenciar um meio de acompanhamento do chamado, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas

Acordo de Níveis de Serviço

A Contratada deverá encaminhar ao Gestor de Contrato, mensalmente, até o quinto dia útil de cada mês, relatório com histórico dos chamados realizados e do índice de disponibilidade no mês anterior, com todos os elementos necessários para avaliação dos níveis de serviços prestados de Disponibilidade e de atendimento a chamados de Suporte técnico.

A Disponibilidade mensal mínima dos serviços é de 93% e será aferida utilizando como parâmetro o tempo total mensal de 43.200 minutos, considerando o mês comercial de 30 (trinta dias).

Em caso de não atendimento da Disponibilidade mínima mensal, poderão ser aplicadas as glosas indicadas a seguir:

Disponibilidade	Percentual de Glosa (%) sobre o valor mensal
$\geq 93\%$	sem aplicação
$< 93\% \geq 90\%$	5%
$< 90\% \geq 80\%$	10%



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

Para o cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

Não serão consideradas para fins de aplicação de glosa interrupções cuja causa seja de responsabilidade do órgão.

As interrupções previamente programadas pela Contratada não serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade, e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, devendo ocorrer aos sábados, domingos e feriados, ou, caso necessário, em dias úteis, fora do horário de expediente do órgão.

É garantido à Contratada o direito de contestação dos resultados da apuração do Acordo de Nível de Serviço, bem como de apresentar as justificativas que se fizerem necessárias.

A contestação, desde que devidamente justificada, com apresentação de documentos comprobatórios dos fatos alegados, poderá anular a incidência de glosas.

As glosas indicadas neste item não excluem nem alteram as penalidades a serem previstas no contrato.

Requisitos temporais

Requisitos de entrega ou do projeto de implantação da Solução de TIC

Após a última assinatura do Contrato pelas partes, o Cronograma para a implantação da Solução será o seguinte:

ID	Etapas	Início	Responsável
a	Realizar reunião inicial de alinhamento	Até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato.	CONTRATADA e CONTRATANTE
b	Apresentar o Plano de Ação para implantação	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o envio da primeira Ordem de Fornecimento	CONTRATADA
c	Disponibilização da solução	Até 20 (vinte) dias consecutivos, contados a partir do primeiro	CONTRATADA
d	Recebimento Provisório	Até 2 (dois) dias consecutivos, contados do primeiro dia útil após a comunicação da disponibilização da	CONTRATANTE



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

		Solução	
e	Recebimento Definitivo	Até 20 (vinte) dias consecutivos, contados do primeiro dia útil após o recebimento provisório	CONTRATANTE
f	Realização de treinamento	Após solicitação encaminhada pelo órgão, garantindo-se à Contratada o prazo mínimo de 10 (dez) dias entre o pedido a ser feito pelo órgão e a realização do treinamento.	CONTRATADA

Reunião de Alinhamento

Deverá ser realizada, até o 5º (quinto) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes, por meio de videoconferência ou presencialmente na sede do órgão, uma reunião de alinhamento com a participação do preposto da Contratada, conforme definição e agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de:

- A. nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência no Contrato, no Edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
- B. identificar as expectativas a respeito disponibilização da Solução;
- C. tratativas sobre treinamento, infraestrutura de funcionamento, integração, migração de dados e demais adequações necessárias à entrega da solução;
- D. indicação pelo órgão da quantidade e tipo de licenças a serem habilitadas inicialmente no Contrato;
- E. apresentação pela Contratada das informações de contatos e canais para registros de chamados;
- F. apresentação da equipe de gestão do contrato, que ficará responsável pelo acompanhamento da disponibilidade da Solução.

Após a reunião de alinhamento, deverá ser gerada uma Ata com as tratativas realizadas, devendo ser assinada pelo órgão e pela Contratada.

Implantação da Solução



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

A formalização da instalação da Solução será realizada mediante solicitação do órgão, por meio de Ordem de Serviço

No prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o envio da primeira Ordem de Serviço, a Contratada deverá encaminhar à Equipe de Gestão do Contrato o Plano de Ação para implantação da Solução, detalhando as atividades inerentes aos serviços, que conterá o detalhamento das atividades a serem executadas para a disponibilização do objeto, incluindo os serviços de migração.

O prazo para a disponibilização da Solução, incluindo os serviços de migração, será de até 20 (vinte) dias consecutivos, contados do primeiro dia útil após o envio do Plano de Ação.

A disponibilização da Solução será realizada mediante Termo de Entrega de Produtos e/ou Serviços, conforme acordado entre as partes e formalizado na Ordem de Serviço.

As horas de treinamento deverão ser executadas pela Contratada a partir do recebimento da Ordem de Serviço ou documento equivalente encaminhado pelo órgão, durante a vigência do Contrato.

O objeto contratado deverá ser entregue conforme a quantidade e especificações pactuadas, observando o Termo de Referência e a Proposta da Contratada.

As licenças disponibilizadas na primeira Ordem de Serviço terão validade de 12 (doze) meses, contados a partir de sua disponibilização.

Após a emissão da primeira Ordem de Serviço, o órgão poderá solicitar à Contratada a disponibilização de novas licenças por meio de OS, conforme o quantitativo disponível no Contrato.

Quando as licenças forem solicitadas após a primeira Ordem de Serviço e no decorrer do Contrato, terão validade conforme a data de sua disponibilização e os meses restantes para o fim do Contrato (pro-rata).

O órgão poderá solicitar a redução do quantitativo de licenças a cada eventual prorrogação do Contrato.

No quantitativo total de licenças, foi previsto o percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quantitativo definido e reservado para atender a estimativa de crescimento futuro das necessidades do órgão.

Recebimentos Provisório e Definitivo

O recebimento dar-se-á:

- a) Provisoriamente, pelo Fiscal Técnico do Contrato ou outro servidor devidamente designado, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação, mediante Termo de Recebimento Provisório, no prazo de até 2 (dois) dias consecutivos da comunicação da disponibilização da Solução pela Contratada; e
- b) Definitivamente, pelo Gestor e pelo Fiscal Técnico do Contrato, após constatadas as especificações e quantidades do objeto, mediante Termo de Recebimento Definitivo, em de até 20 (vinte) dias consecutivos, contados do recebimento provisório.

O recebimento dos treinamentos, será realizado após a execução dos serviços, de acordo com as solicitações formalizadas pelo órgão.

Na hipótese de qualquer divergência aos termos pactuados, não ocorrerá o recebimento definitivo, sendo a Contratada notificada para, no prazo de até 5 (cinco) dias consecutivos, contados a partir do envio da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

Notificação, proceder à regularização, sem ônus para o órgão.

Após a regularização pertinente, e contando-se da data de apresentação para apreciação do órgão, este terá o prazo de até 3 (três) dias consecutivos para verificação em face dos termos pactuados. Constatada a conformidade, será procedido o recebimento definitivo.

Para emissão do Termo de Recebimento Definitivo, o Gestor e o Fiscal Técnico do Contrato poderão confirmar a garantia/validade da Solução, junto ao fabricante.

O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade da Contratada pela Solução, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas quando de sua utilização.

Requisitos de segurança

Os conhecimentos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, tanto tecnológicos como administrativos, tais como: produtos, sistemas, técnicas, estratégias, métodos de operação e todos e quaisquer outros, repassados por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

Estas informações poderão ser utilizadas, só e exclusivamente, no cumprimento da execução das cláusulas e condições estabelecidas no contrato, sendo expressamente vedado à CONTRATADA:

- Utilizá-las para fins não previstos no instrumento contratual;
- Repassá-las a terceiros e/ou empregados não vinculados diretamente à execução do objeto contratado.

A solução a ser contratada deve observar os seguintes normativos:

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que institui a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A Contratada é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo órgão ou contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venham a ter conhecimento durante a execução do Contrato, não podendo, se não formalmente autorizado pelo órgão, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los a qualquer tempo.

A Contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional da órgão não poderá ser utilizada para fins diversos daqueles do objeto relacionado à prestação do serviço.

Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do órgão contratante sejam revistos, modificados ou revogados, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

Solicitar, à Contratante, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da Contratante, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional, sob sua responsabilidade.

Guardar sigilo sobre dados e informações, obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o órgão, devendo assinar o Termo de Confidencialidade.

Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e de acesso as unidades do órgão;

Providenciar cópia das normas de segurança da informação e das demais normas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, para todos os profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, bem como, zelar pela observância de tais normas.

A Contratada deverá acompanhar as suas atualizações das políticas de segurança no portal do órgão, cabendo ao gestor do contrato ou fiscal encaminhar tais normativos à Contratada.

Requisitos sociais, ambientais e culturais

O presente estudo visa também alcançar melhoria sociocultural no relacionamento dos usuários com os recursos tecnológicos atuais, meios de comunicação e maior transparência nas atividades desenvolvidas pelo órgão.

A Solução a ser contratada deverá prever as seguintes características:

Todos documentos ou artefatos gerados pela Contratada, salvo manifestação explícita pelo órgão deverão ser



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

entregues em formato digital.

Observar, no que couber, os seguintes normativos:

Instrução Normativa SLTI nº 01, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

Não foram identificados outros possíveis critérios de sustentabilidade, visto que se trata de serviço que será prestado virtualmente em plataforma digital.

5. Levantamento de Mercado

Com base nas especificações solicitadas no Documento de Formalização de Demanda, e atendendo ao Art. 11º da Lei 14133/2021, foi efetuada pesquisa sobre Soluções em Software Livre que atendam a demanda e não foram encontradas soluções disponíveis.

Não se aplicam as políticas para o objeto desta contratação, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil

Em relação às demais contratações públicas similares foram encontradas as seguintes:

ÓRGÃO	Pregão/Contrato/Edital
Tribunal Regional Eleitoral - PB	33/2021
Prefeitura Municipal de Marília - SP	099/2023
CREA-DF	25/2022
Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - DF	10/2022

Em pesquisa de mercado, foram identificadas 4 soluções disponíveis que possuam alguma relação com o objeto deste Estudo Técnico Preliminar:

- RD Station Conversas
- Zendesk
- Movidesk
- Práctica Omniplus Enterprise

Para realizar uma comparação efetiva entre as quatro soluções de Contact Center com adoção da Plataforma Integrada de Gestão de Serviços Digitais e Engajamento com o cidadão (Omnichannel), em modelo on-premise, incluindo serviços técnicos de Implantação, Suporte Técnico Operacional, Capacitação, Design e Automação de Serviços sob demanda, seguem os detalhes obtidos dos documentos fornecidos:

1. RD Station Conversas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

- Planos Oferecidos: Essencial (R\$887/mês), Avançado (R\$1.297/mês), Profissional (R\$2.247/mês)
- Funcionalidades Chave:
- Até 10 usuários (varia conforme o plano)
- Chatbot com fluxos de automação (1 a ilimitado dependendo do plano)
- Integração com RD-CRM e RD-Marketing (dependendo do plano)
- Dashboards e Monitoramento
- Análise de sentimentos e Social (plano Avançado e Profissional)
- Gerente de Contas (somente no plano Profissional)
- 1 mil conversas de WhatsApp inclusas
- Canais de Comunicação Suportados: WhatsApp, Instagram, Chat no Site, Telegram, E-mail, Facebook.

2. Movidesk

- Preço: R\$199,90 por agente/mês (mínimo de 5 agentes)
- Funcionalidades Chave:
- Acesso ilimitado a funcionalidades do software (tickets, e-mails, chats, APIs, dashboards)
- 3.000 créditos de WhatsApp já inclusos
- Canal de voz integrado (com custo adicional)
- Time de especialistas dedicado para implementação e suporte.

3. Zendesk

- Planos Oferecidos:
- Suite Team (R\$359 por agente/mês)
- Suite Growth (R\$585 por agente/mês)
- Suite Professional (R\$755 por agente/mês)
- Suite Enterprise (Preço sob consulta)
- Funcionalidades Chave:
- Sistema de tickets (e-mail, chat, voz, redes sociais)
- Central de ajuda, Bots padrão
- Painéis analíticos nativos
- Regras de negócios personalizadas (gatilhos e automações)
- Suporte online da equipe da Zendesk.

4. Prática Omniplus Enterprise

Esta é descrição detalhada dessa solução tecnológica de Contact Center abrangente com funcionalidades que incluem:

- Licença de uso vitalícia de software com suporte a diversos canais digitais
- Capacidade para atender no mínimo 100 pontos de atendimento virtual
- Suporte para transbordo para até 3000 atendimentos simultâneos com atendentes humanos
- Integrações nativas para API Oficial WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Direct, Facebook Comments, Instagram Comments, Telegram Bot, RCS, SMS, MMS, E-mail, VoIP, Microsoft Teams, Google Chat, e YouTube e Reclame Aqui.
- Suporte nativo para integração com API's do tipo REST.
- API Rest para conexão aos seus serviços



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	RD Station Conversas
2	Movidesk
3	Zendesk
4	Práctica Omniplus Enterprise

6. Descrição da solução como um todo

Objeto da Contratação e Itens Incluídos:

Licenças de Software:

Licenças de uso para o software de Contact Center, incluindo funcionalidades de chatbot, voicebot e inteligência artificial generativa.

Quantidade: Estimativa baseada no número de usuários simultâneos, considerando 300 pontos de atendimento virtual com a possibilidade de expansão.

Hardware:

- Servidores para hospedar a solução on-premise e servidores em on-premise em caso de contingência
- Equipamentos de rede necessários para garantir a conectividade e segurança apropriadas.
- Quantidade: A definição dependerá da avaliação de desempenho durante a fase piloto, mas inicialmente projeta-se a necessidade de 2 servidores de alta capacidade (principal e backup).

3. Serviços Profissionais:

- Implementação: Inclui instalação, configuração e customização da solução.
- Migração de Dados: Transferência de dados existentes para a nova plataforma.
- Capacitação: Treinamento para equipes operacionais e técnicas.
- Quantidade: O escopo e a duração destes serviços serão determinados pela complexidade do ambiente atual e pelo grau de personalização requerido.

Memória de Cálculo:

- Licenças de Software: A estimativa para licenças baseia-se no número atual de atendentes e na previsão de crescimento de demanda por serviços do COREN-AM. Considerando uma expansão anual de 10% na demanda por atendimento, projeta-se um aumento correspondente na necessidade de licenças.

- Hardware: A necessidade de hardware foi estimada considerando as recomendações do fornecedor para uma configuração que suporte o pico de demanda previsto, com uma margem de segurança de 20% para garantir a escalabilidade.

- Serviços Profissionais: A quantificação dos serviços foi baseada na análise das etapas necessárias para a implementação eficaz da solução, incluindo a personalização conforme os processos de negócio do COREN-



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

AM e a migração segura de dados existentes. O volume de treinamento foi calculado com base no número de usuários finais e equipes de suporte técnico, assegurando cobertura completa e eficácia na adoção da nova solução, conforme os setores do COREN-AM:

1) Análise e mapeamento de fluxos de atendimento:

- Assessoria de Câmaras
- Assessoria de Divulgação e Comunicação
- Assessoria de Plenária
- Assessoria Jurídica
- Assessoria Parlamentar
- Assessoria Sênior de Compras e Licitação
- Assessoria Técnica
- Assessoria Jurídica de Recuperação de Receita
- Atendimento
- Chefia de Gabinete
- Fiscalização
- Gabinete da Presidência
- Gerência de Inspeção
- Gerência Administrativa
- Gerência de Acervo e ART
- Gerência de Atendimento
- Gerência de RH
- Gerência Financeira e Contábil
- Ouvidoria
- Protocolo
- Relações Institucionais
- Superintendência
- ADTI

2) Estudo e implementação de melhorias em fluxos de atendimento:

- Assessoria de Câmaras
- Assessoria de Divulgação e Comunicação
- Assessoria de Plenária
- Assessoria Jurídica
- Assessoria Parlamentar
- Assessoria Sênior de Compras e Licitação
- Assessoria Técnica
- Assessoria Jurídica de Recuperação de Receita
- Atendimento
- Chefia de Gabinete
- Fiscalização



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

- Gabinete da Presidência
- Gerência de Inspeção
- Gerência Administrativa
- Gerência de Acervo e ART
- Gerência de Atendimento
- Gerência de RH
- Gerência Financeira e Contábil
- Ouvidoria
- Protocolo
- Relações Institucionais
- Superintendência
- ADTI

3) Modelagem e implementação de funis inteligentes:

- Funil de Cobrança de Anuidade Antecipada
- Funil de Cobrança de Anuidade
- Funil de Recuperação de Receita (REFIS)
- Funil de Cobrança de Auto de Infração
- Funil de Pesquisa de Satisfação de Atendimento e Serviços

4) Modelagem e implementação de Contextos de atendimento para I.A Generativa:

- Contexto de Atendimento Geral
- Contexto Institucional/Informativo
- Contexto de Cobrança de Anuidade Antecipada
- Contexto de Cobrança de Anuidade
- Contexto de Recuperação de Receita (REFIS)
- Contexto de Cobrança Auto de Infração
- Contexto de Pesquisa de Satisfação do Atendimento e Serviços

5) Treinamento de operação para Agentes/Usuários (Painel de Atendimento):

- Treinamento de operação e uso do Painel de Atendimento: 300 Agentes/Usuários

6) Treinamento Técnico/Operacional (Painel de Gerenciamento):

- Treinamento Técnico/Operacional do Painel de Gerenciamento: 10 Técnicos

Justificativas e Premissas:

A escolha por licenças vitalícias fundamenta-se na análise de custo-benefício, visando redução de despesas recorrentes e garantia de acesso contínuo à solução.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

A determinação da quantidade de hardware e serviços profissionais baseia-se nas melhores práticas de mercado e nas especificações técnicas recomendadas pelo fornecedor, ajustadas às peculiaridades operacionais e estratégicas do COREN-AM.

As premissas adotadas para a estimativa da demanda consideram a necessidade de uma solução escalável que possa se adaptar ao crescimento do COREN-AM, bem como a importância de garantir a segurança, a integridade dos dados e a continuidade dos serviços.

Responsáveis pela Elaboração:

A elaboração desta estimativa de demanda foi realizada por uma equipe multidisciplinar composta por membros da equipe de planejamento da contratação do COREN-AM, consultores especializados em soluções de TIC e representantes do fornecedor da solução. Este grupo trabalhou conjuntamente para assegurar que todos os aspectos da demanda fossem considerados, resultando em uma projeção detalhada e fundamentada das necessidades de bens e serviços para a implementação e operação efetiva da solução de Contact Center.

7. Justificativas para o Parcelamento ou Não da Solução

Devido aquisição dos serviços serem contínuos e com vigência de 12 (Doze) meses, pagamento deverá ser mensal até o encerramento de sua vigência.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor estimado para essa contratação será de (R\$) 639.272,19 (Seiscentos e trinta e nove mil, duzentos e setenta e dois reais e dezenove centavos).

9. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Os principais benefícios estimados com a contratação:

Melhoria no Atendimento ao Público:

A Prática Omniplus Enterprise é uma solução robusta de Contact Center que integra diversos canais de comunicação, permitindo ao COREN-AM oferecer um serviço de atendimento mais acessível e eficiente. Isso é esperado para aumentar significativamente a satisfação do usuário final, reduzindo tempos de espera e melhorando a qualidade das interações.

Aumento na Capacidade de Atendimento à Sociedade:

Com funcionalidades avançadas de automação e a capacidade de gerenciar altos volumes de interações simultaneamente, esta solução permite que o COREN-AM expanda sua capacidade de atendimento sem necessidade de aumentar proporcionalmente seus recursos humanos. Isso torna o serviço mais escalável e capaz de lidar com picos de demanda de forma mais eficaz.

Maior Produtividade e Eficiência Operacional:

A integração de tecnologias como CHATBOT, VOICEBOT e Inteligência Artificial Generativa na Prática Omniplus Enterprise permite a automação de tarefas repetitivas e a gestão inteligente de interações, liberando os agentes humanos para se concentrarem em questões mais complexas e de maior valor agregado. Isso não apenas melhora a eficiência operacional, mas também potencializa a produtividade da equipe.

Redução no Consumo Energético e Custos Operacionais:

Ao consolidar necessidades de infraestrutura de TI através de uma solução on-premise, espera-se que haja uma otimização significativa no consumo de energia. Isso, combinado com a centralização eficiente de equipamentos de TI, contribui para uma redução geral nos custos operacionais. Embora a solução exija hardware físico, a melhor gestão e a utilização eficiente dos recursos internos podem levar a economias substanciais em energia e espaço físico.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
COREN-AM

Diversificação dos Fornecedores e Menor Dependência Tecnológica:

A contratação da Prática Omniplus Enterprise introduz um novo parceiro tecnológico no ecossistema do COREN-AM, diversificando seu portfólio de soluções de TI e reduzindo a dependência de fornecedores únicos. Isso não apenas melhora a resiliência operacional como também coloca o COREN-AM em uma posição melhor para negociar termos e condições mais favoráveis.

Maior Prontidão dos Sistemas:

Com uma solução moderna e atualizada, o COREN-AM estará melhor equipado para responder às mudanças rápidas no ambiente tecnológico e regulatório. A Prática Omniplus Enterprise garante que a organização permaneça na vanguarda da tecnologia, com sistemas sempre prontos para novos desafios e oportunidades.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Novo Processos Administrativos nº PAD de nº 405/2024.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Sim. PR05 Programa de Modernizacao Tecnológica.

12. Providências a serem Adotadas

Lançamento de processo de Licitação, conforme Art. 74 da Lei nº14.133/21

13. Possíveis Impactos Ambientais

A presente contratação não apresenta a possibilidade de ocorrência de impactos ambientais. Os possíveis impactos ambientais podem ser descritos como os de descarte incorreto dos equipamentos ao tempo do desuso, o que não deve ocorrer em breve tempo, por serem equipamentos de vida útil relativamente elevada. No entanto, serão tomadas as providências para o descarte correto ao tempo necessário, seguindo todas as orientações e diretrizes existentes ao tempo do descarte.

14. Declaração de Viabilidade

Considerando a necessidade da contratação já demonstrada nestes Estudos Preliminares, entende-se por sua viabilidade e razoabilidade, conforme disponibilidade orçamentária da Administração, a qual será inserida nos autos, oportunamente, após deliberação superior.

Documento assinado digitalmente
 EDMAR LIMA DE OLIVEIRA
Data: 10/10/2024 13:48:42-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Edmar Lima de Oliveira

Assessor Técnico Coren-Am, Mat.: 236