

ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO		
SPP Nº 0101/2024	PROCESSO SERPRO-PON-2023/00026	SERPRO/SEDE

## 1. Da Oportunidade de Negócio

Para atender a demanda crescente e latente para engajamento dos cidadãos, as instituições públicas precisam de soluções de atendimento de forma remota, estruturada, possibilitando a melhor comunicação com o cidadão.

Atualmente poucas instituições públicas fornecem um canal de atendimento via chat, em geral com soluções criadas a partir de iniciativas isoladas, gerando alto custo de desenvolvimento e manutenção.

A oportunidade de negócio consiste na criação de uma solução Software as a Service - SaaS de Comunicação integrada.

## 2. Da Solução

A solução deve possibilitar a estruturação de atendimento através dos canais de comunicação utilizados pela população, provendo facilidade na interação com a instituição pública e padronizando o atendimento, com a opção de direcionar os usuários para assistência humana personalizada. Este sistema visa oferecer uma experiência de atendimento ao cliente mais eficiente e adaptável, aproveitando as vantagens da automação e da interação humana.

### 2.1 Funcionalidades

- Automação de Atendimento Inicial: a solução deverá utilizar tecnologias como WhatsApp Business e Serprobots para automatizar as respostas a perguntas frequentes e solicitações comuns, proporcionando um atendimento rápido e eficiente.
- Transbordo para Atendimento Humano: quando o atendimento automatizado não for suficiente, a solução deverá direcionar os usuários para atendentes humanos.
- Gerenciamento de Alto Volume de Solicitações: a automação deverá permitir que a solução lide com um grande número de solicitações simultaneamente, aliviando a carga sobre os atendentes humanos.
- Melhoria na Eficiência e Redução de Custos: ao automatizar parte do processo de atendimento, a solução deverá ajudar a reduzir os custos operacionais e aumentar a eficiência geral do serviço.
- Aumento da Disponibilidade do Serviço: com a automação, o atendimento poderá ser oferecido 24/7, garantindo que os usuários tenham acesso ao suporte fora do horário comercial.
- Personalização do Atendimento: a integração do atendimento humano deverá permitir que a solução ofereça um serviço personalizado, adaptando-se às necessidades específicas de cada usuário.
- Melhoria Contínua através de Feedbacks: a solução poderá coletar feedbacks dos usuários para melhorar continuamente o serviço e ajustar as respostas automatizadas.

- Facilidade de Acesso e Uso: utilizando plataformas populares como o WhatsApp, a solução tornará o atendimento mais acessível e fácil de usar para um amplo espectro de usuários.
- Segurança e Privacidade dos Dados: A solução deverá garantir a segurança e a privacidade dos dados dos usuários durante todas as interações.
- Adaptação e Atualização Constante: a solução poderá ser constantemente atualizada e adaptada para incorporar novas tecnologias e responder a mudanças nas necessidades dos usuários.
- Uma Plataforma Total Experience: a solução deverá estabelecer o uso simultâneo, conectado e integrado de diferentes formatos de comunicação e interação, permitindo integração e padronização de atendimento por múltiplos canais, como, por exemplo, WhatsApp, Facebook Messenger, SMS, mídias sociais e/ou e-mail, associados à colaboração interna para engajamento para a resposta eficiente e rápida ao cidadão.

## **2.2 Características e Especificações Técnicas**

Este item aborda as características e especificações técnicas detalhadas da solução, incluindo uma análise minuciosa dos componentes, capacidades e funcionalidades.

### **2.2.1 Características Gerais**

- Integração e Acessibilidade: a solução deverá ser projetada com a filosofia "Total Experience", oferecendo uma experiência de atendimento multicanal totalmente integrada, acessível aos atendentes e funcionários públicos por meio de uma interface web intuitiva. Isso garante uma experiência de atendimento consistente ao cidadão, independentemente do canal ou trajetória de interação escolhidos.
- Segurança e Personalização: para garantir a segurança e permitir auditorias de código, a solução deverá disponibilizar, pelo menos parcialmente, seu código-fonte, facilitando a integração com sistemas internos e de mercado e permite a adição de módulos, plugins ou ferramentas desenvolvidas pela organização pública ou por terceiros autorizados.
- Multicanalidade Configurável: a solução deverá suportar múltiplos canais de atendimento, incluindo SMS, e-mail, aplicativos, mensagens instantâneas (webchat), WhatsApp, Telegram, Messenger e redes sociais como Facebook, Instagram e X (Twitter).
- Conexão Segura: o acesso realizado por conexão de internet deverá permitir o uso de certificados digitais e outras tecnologias de proteção para garantir uma comunicação criptografada e segura.
- Atendimento Automatizado e Humano: a solução deverá implementar um fluxo de atendimento parcialmente automatizado com chatbots para fornecimento de informações ou realização de agendamentos, com a opção de transbordo para atendimento humano quando necessário.
- Avaliação Qualitativa do Atendimento: a solução deverá incluir uma funcionalidade para avaliar qualitativamente 100% das interações entre cidadãos e atendentes, identificando automaticamente tendências ou problemas recorrentes no serviço.

- Interconexão Personalizável: a solução deverá oferecer documentação clara para a comunicação bidirecional do sistema, permitindo personalização e autenticação de serviços com isolamento de dados entre conexões. A capacidade de integração deve corresponder ao volume total estimado de demandas na solução.
- Cobertura Total de Canais: a solução deverá garantir interação eficaz com o cidadão em todos os canais disponíveis na plataforma.
- Gestão de Atendentes: a solução deverá garantir o registro e organização dos atendentes ativos, com a possibilidade de distribuí-los em grupos personalizados por temas, serviços, canais ou regiões geográficas.
- Distribuição Automática de Atendimentos: a solução deverá garantir que os atendimentos sejam automaticamente distribuídos para atendentes ativos nos grupos designados, formando uma fila de atendimento eficiente.
- Disponibilidade Contínua: a solução deverá possuir funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Feedback do Cidadão: a solução deverá garantir que cada interação de serviço permita avaliação pelo cidadão, além de aplicar pesquisas de satisfação para coletar feedback.
- Comunicação Multimídia: a solução deverá possuir capacidade de comunicação utilizando textos, imagens, áudio e vídeo, conforme a viabilidade de cada canal.
- Histórico de Conversas: a solução deverá garantir a manutenção de uma base histórica detalhada das conversas de atendimento para referência e análise futura.

### **2.2.2 Serviços Oferecidos**

A solução SaaS de Comunicação será implementada seguindo fases estratégicas, cada uma abordando diferentes aspectos técnicos:

- Diagnóstico: reunião inicial, descoberta e PoC.
- Implantação: validação de arquitetura, preparação do ambiente e onboarding.
- Operação e Suporte Técnico: atendimento e suporte Nível 1, Nível 2, Nível 3 e Nível 4.
- Consultoria: apoiar o cliente no desenho de projetos dedicados ou outras atividades não previstas nos serviços já oferecidos.
- Treinamento e Capacitação: capacitação técnica cobrindo administração, instalação, configuração, operacionalização, manuseio, configuração, relatórios, dashboards e APIs da Solução.

### 2.2.3 Matriz de Responsabilidades

Conforme a tabela abaixo, as responsabilidades serão distribuídas entre as partes da seguinte maneira:

ORD	DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES	SERPRO	PARCEIRA
1	Gestão de Serviços (Incidentes etc.)	X	
2	Infraestrutura do SaaS em Nuvem de Governo	X	
3	Gestão da Segurança	X	
4	<i>Serprobots ou WhatsApp Business</i>	X	
5	Central de serviços	X	
6	Centro de Comando	X	
7	Atendimento e Suporte 1º nível	X	
8	Gestão contratual	X	
9	Faturamento	X	
10	Cobrança	X	
11	Relacionamento com cliente	X	
12	Solução de Integração		X
13	Customização da Solução		X
14	Evolução do <i>Roadmap</i>		X
15	Treinamento	X	X
16	Implantação	X	X
17	Suporte e Atendimento 2º e 3º Nível	X	X
18	Prospecção	X	X
21	Consultoria	X	X
22	Marketing	X	X