

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E QUALIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

Plataforma Integrada de Atendimento, CRM, Mensageria, orquestração, agendamento de processo e atendimento telefônico automatizado.

Edital IplanRio nº 04/2025

PROCESSO IPL-PRO-2025/00363

1. OBJETO DA OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO

1.1. Plataforma de Atendimento, CRM, Mensageria, orquestração, agendamento de processo e atendimento telefônico automatizado, fundamental para modernizar a infraestrutura de serviços e atendimento ao cidadão, promovendo maior eficiência, transparência e agilidade na resolução de problemas, através da fusão dessas tecnologias de ponta.

2. SOLUÇÃO

2.1. Finalidade

2.1.1. A Plataforma Integrada de Atendimento, CRM, Mensageria, orquestração, agendamento de processo e atendimento telefônico automatizado, tem como objetivo primordial implementar um conjunto de soluções digitais robustas e escaláveis, desenhadas para otimizar a interação entre o poder público e a população, além de aprimorar a eficiência dos fluxos de trabalho governamentais.

2.1.2. Com a aplicação de tecnologias avançadas e Inteligência Artificial, será possível a automação e otimização de uma vasta gama de interações e processos, desde o atendimento de rotina até a gestão de demandas mais complexas. A solução permitirá a abertura automática de chamados, o monitoramento integrado da execução de serviços, a gestão proativa de comunicações e a agilização na construção de novos fluxos de trabalho. Além disso, a solução deverá permitir a integração com sistemas legados ou externos, através de APIs, garantindo interoperabilidade e a criação de um ciclo completo de gestão do cidadão e dos processos, desde a primeira interação até a resolução final.

2.2. Plataforma Integrada de Atendimento, CRM, Mensageria, orquestração, agendamento de processo e atendimento telefônico automatizado.

2.2.1. Esta solução trará os seguintes benefícios:

2.2.1.1. **Eficiência Operacional:** Redução de custos e tempo na gestão de atendimento e processos, otimizando recursos humanos e tecnológicos através da automação e da digitalização das interações.

2.2.1.2. **Transparência e Accountability:** Registro sistemático e centralizado de todas as interações e processos, permitindo acompanhamento

em tempo real das demandas e maior controle sobre o desempenho dos serviços públicos.

- 2.2.1.3. **Sustentabilidade e Agilidade:** A capacidade "no-code/low-code" permite que a prefeitura crie e adapte processos rapidamente, respondendo de forma ágil às necessidades da população e às mudanças regulatórias, promovendo um ambiente de gestão mais dinâmico.
- 2.2.1.4. **Inclusão Digital:** Democratização do acesso a serviços públicos por meio de interfaces digitais intuitivas e canais de comunicação diversificados (voz, texto, agendamento online), alcançando um maior número de cidadãos.
- 2.2.1.5. **Resiliência:** Capacidade ampliada de resposta às demandas cidadãs e de gestão de fluxos internos, reduzindo o tempo de resolução e os impactos negativos de gargalos burocráticos.
- 2.2.1.6. **Atendimento Aprimorado:** Monitoramento eficiente e em tempo real das interações com o cidadão, permitindo respostas mais rápidas e personalizadas.
- 2.2.1.7. **Automação Inteligente:** Automatização do atendimento por voz e texto, liberando equipes para demandas mais complexas e reduzindo a dependência de intervenções manuais.
- 2.2.1.8. **Gestão Baseada em Dados:** Análise, monitoramento e gestão do relacionamento e dos processos com base em dados detalhados, possibilitando planejamento estratégico e melhoria contínua dos serviços.
- 2.2.1.9. **Otimização da Experiência Cidadã:** Redução do tempo de resposta, aumento da satisfação da população e facilidade no acesso aos serviços, contribuindo para uma percepção positiva da administração pública.
- 2.2.1.10. **Conformidade e Segurança:** Atendimento às obrigações legais, como a LGPD, garantindo a privacidade e segurança dos dados do cidadão, e mitigando riscos de responsabilização.

2.3. Funcionalidades

- 2.3.1. Na tabela a seguir, serão descritas algumas das funcionalidades esperadas para a solução objeto desta parceria, não se limitando a essas:

Tema	Funcionalidade
Atendimento (Geral)	Abertura de chamado em caráter anônimo
Atendimento (Geral)	Configuração de SLA atendendo calendário e horários de trabalho personalizados

Atendimento (Geral)	Criação/gestão de FAQ externa
Atendimento (Geral)	Criação/gestão de FAQ interna
Atendimento (Geral)	Customização do formato/prefixo de protocolo de acordo com o objeto
Atendimento (Geral)	Definição e acompanhamento de SLA com níveis globais e quebrados por tarefas dentro do caso
Atendimento (Geral)	Diferenciar tipo de canal na fila de tickets
Atendimento (Geral)	Criação de filas de atendimento distintas por domínio de conhecimento
Atendimento (Geral)	Envio de notificação após o encerramento do ticket/ordem de serviço
Atendimento (Geral)	Gatilhos/workflow para sinalizar usuário após o encerramento
Atendimento (Geral)	Recomendações de script via IA
Atendimento (Geral)	Construção de agente de IA com RAG para atendimento à população
Atendimento (Geral)	Construção de agente de IA com RAG para auxiliar agentes/usuários internos
Atendimento (Geral)	Construção de fluxos de negócio em forma no-code ou low-code
Atendimento (Geral)	Formulários dinâmicos para abertura de ticket
Atendimento (Geral)	Possibilidade do cidadão abrir uma reclamação de não atendimento após chamado fechado (ouvidoria), relacionado ao caso anterior

Atendimento (Geral)	Capacidade de roteamento entendendo capacidade dos operadores para sessões simultâneas
Atendimento (Geral)	Atendimento por vídeo
Atendimento (Geral)	Possibilidade de criar automação que identifica o tipo de chamado a partir de input de foto
Atendimento (Geral)	Possibilidade de criar apps mobile voltados para a população
Atendimento (Geral)	Possibilidade de criação de fluxos de atendimento via "e-mail to ticket"
Atendimento (Geral)	Histórico da conversação feita no BOT sendo exibida no CRM / Criação de ticket fechado para registrar autosserviço
Atendimento (Geral)	Possibilidade de criar automação no preenchimento da descrição (template) ajudando o cidadão na abertura do chamado
Atendimento (Geral)	Announcements para momentos de crise aparecendo na tela do operador
Atendimento (Geral)	Módulo para agendamentos
Atendimento (Geral)	Pesquisa de satisfação nativa para embarcar nos canais de atendimento
Atendimento (Geral)	Gerar nota ou classificação da satisfação do atendimento utilizando IA
Atendimento (Geral)	Widget de interação (chat, chatbot e formulário) podendo ser embarcado no portal do CRM ou outra página do Órgão

Atendimento (Telefonia)	Integração com sistema de telefonia (CTI)
Atendimento (Telefonia)	URA com reconhecimento de voz e IA
Atendimento (Telefonia)	Gravação de chamadas com análise de IA
Atendimento (Whatsapp)	Integrar conversas de WhatsApp via modelo ISV
Atendimento (Whatsapp)	Recebimento e envio de áudio, imagens e vídeos no Whatsapp
Atendimento (Whatsapp)	Exibição de recursos e elementos do WhatsApp de forma nativa (confirmação de entrega, leitura, compartilhar localização, receber e enviar áudio, compartilhar contato, enviar HSM, sinalização de conversa bloqueada)
Disparos ativos/Campanhas	Disparo de campanhas ativas via Whatsapp
Disparos ativos/Campanhas	Segmentação: Criação de agrupamentos de contatos para campanhas a partir de filtros nos campos de cadastro
Disparos ativos/Campanhas	Integração com dados externos para campanhas
Disparos ativos/Campanhas	Transferir campanhas para atendimento
Disparos ativos/Campanhas	Construção de jornadas de marketing multicanal integrada (email, sms, push)

Disparos ativos/Campanhas	Definição de testes AB para definir canal com melhor engajamento (Otimizador de campanha)
Field Service	Cidadão com consulta em tempo real do andamento do chamado, podendo o mesmo ser acionado para adicionar mais informações
Field Service	Mesa de expedição com atribuição automática (multicritério) ou manual)
Field Service	Modo offline no aplicativo para registro de atividades em regiões de sombra
Field Service	Ordem de serviço pode ser quebrada em tarefas menores podendo ser direcionado para diferentes órgãos
Field Service	Possibilidade de abrir uma contestação da ordem de serviço
Field Service	Possibilidade de cadastrar ordens recorrentes (que não dependem de abertura de chamado)
Field Service	Possibilidade de definir polígonos customizados para definir área de atuação das equipes
Field Service	Possibilidade de incluir toolkit de materiais para prestação de cada tipo de serviço
Field Service	Funcionalidade de otimização para apoiar o planejamento e sequenciamento da execução das ordens de serviço, considerando objetivos como menor distância percorrida, menor tempo de deslocamento, entre outros
Field Service	Geolocalização de ordens de serviço e endereços de contatos

Field Service	Módulo de gestão de estoque (Técnico consegue atualizar estoque via app, consegue buscar colegas que possuem estoque ou em qual armazém está disponível)
Field Service	Visão timeline das ordens de serviço da equipe
Field Service	Inclusão de checklist obrigatório na OS (envio de foto)
Field Service	Inclusão de comentários internos dentro da ordem de serviço ou ticket e iniciar conversas com outros usuários do sistema (discussão sobre casos que teve reclamação na ouvidoria)
Field Service	Técnico com autonomia para abrir um chamado caso perceba uma necessidade em deslocamento (pode ser usado em caso de fiscalização)
Field Service	Possibilidade de rotear demanda para equipes, não somente funcionários
Flowbuilder	Permite conexão com APIs externas (actions)
Flowbuilder	Permite atualizar o status de uma ordem de serviço com base num estímulo externo (ex: cliente pagou a fatura)
Flowbuilder	Debugger embarcado
Flowbuilder	Criação de etapas de atendimento dentro de um ticket (playbook)
Flowbuilder	Versionamento de fluxos
Gestão e dados	Exportação de 100% dos dados para DL externo via API ou ETL

Gestão e dados	Construção de relatórios e dashboards via ferramenta no code
Gestão e dados	Consulta à dados externos (com ou sem réplica)
Gestão e dados	Possibilidade de consulta de base de conhecimento externa ao CRM para grounding de informações
Integrações e customizações	Permite criação de objetos externos possibilitando visualizar registros de outros sistemas legados e também fazer associação à outros registros no CRM
Integrações e customizações	Permitir criação de objetos e novas telas de registro custom
Integrações e customizações	Tools disponíveis via MCP para ser utilizado pelo chatbot externo com IA
Integrações e customizações	Ambientes de dev e QA (homolog)
Integrações e customizações	Customização e gerenciamento de código através de ferramentas CLI, integrando-se a um fluxo CI/CD.
Integrações e customizações	Permitir criação, edição e remoção de registros através API, seja de objetos default ou custom
Integrações e customizações	Permitir Testes de regressão automáticos
Segurança	LGPD: Capturar consentimento para armazenamento de dados
Segurança	LGPD: Fluxo de expurgo dos dados para cidadãos que solicitam takeout

Segurança	LGPD: Disponibilizar logs e dados dos cidadãos que solicitam exportação
Segurança	Integração para login via SSO prefeitura.rio
Segurança	Integração para login via gov.br
Segurança	Permitir permissionamentos CRUD a nível de objeto ou a nível de campo para ser aplicado a nível de usuário, papel ou perfil
Segurança	Autenticação 2FA

3. RESPONSABILIDADES

Item	Responsabilidade	IplanRio	Empresa Parceira
1	Atualizações Tecnológicas		X
2	Monitoramento		X
3	Suporte Técnico à Plataforma		X
4	Infraestrutura de TI		X
5	Implantação	X	X
6	Licenciamento da Plataforma		X
7	Manutenção da Plataforma		X
8	Comercialização e prospecção de clientes	X	X
9	Treinamento	X	X
10	Gestão Contratual	X	
11	Atendimento e Suporte de 1o nível	X	X

12	Atendimento e Suporte 2o nível e 3o nível		X
13	Consultoria	X	

- 3.1. As principais responsabilidades identificadas na exploração da oportunidade em regime de parceria de negócio são, preliminarmente, listadas a seguir:

ITEM 1 Atualizações Tecnológicas

A Parceira é responsável em garantir que a plataforma esteja sempre atualizada com as últimas inovações e melhorias de segurança. Isso inclui a implementação de novas funcionalidades que aumentem a eficiência e a usabilidade, além de assegurar a compatibilidade com as mudanças nos sistemas operacionais e dispositivos. O parceiro deve também realizar testes rigorosos para evitar interrupções nos serviços e manter a plataforma alinhada com as melhores práticas do mercado, garantindo um serviço confiável e competitivo.

ITEM 2 Monitoramento

A Parceira é responsável em garantir a disponibilidade contínua e o desempenho ideal do sistema. Isso inclui a vigilância ativa para detectar e resolver rapidamente quaisquer problemas de acesso ou falhas de desempenho. Além disso, é essencial monitorar e prevenir acessos indevidos, assegurando a segurança e a integridade dos dados. Esse monitoramento contínuo ajuda a manter a confiança dos usuários e a eficiência operacional da plataforma.

ITEM 3 Suporte Técnico à plataforma

A Parceira deverá assegurar assistência eficiente e oportuna para resolver quaisquer problemas técnicos enfrentados pelos usuários. Isso inclui a disponibilidade de canais de suporte para atender dúvidas, solucionar falhas e fornecer orientações sobre o uso da plataforma. O parceiro deve também garantir que a equipe de suporte esteja bem treinada e equipada para lidar com atualizações e mudanças na plataforma, promovendo uma experiência de usuário contínua e satisfatória. Esse suporte é crucial para manter a confiabilidade e a satisfação do cliente.

ITEM 4 Infraestrutura de TI

A Parceira deverá assegurar a disponibilidade e o funcionamento eficiente de sua infraestrutura de TI necessária para a prestação dos serviços, objeto desta parceria. Isso inclui a manutenção de servidores, redes, sistemas de segurança e quaisquer outras tecnologias essenciais para a operação dos serviços contratados.

Implementar planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres para minimizar o impacto de falhas de infraestrutura e garantir a rápida

retomada das operações.

ITEM 5 IMPLANTAÇÃO

A Parceira deverá Fornecer suporte técnico e operacional durante a fase de implementação, incluindo a resolução de quaisquer problemas técnicos que possam surgir.

Treinar a equipe da Empresa, e clientes se necessário, para garantir o uso eficaz e eficiente dos fluxos de atendimento implementados.

Responsabilidades Conjuntas:

Participar de reuniões regulares de acompanhamento para revisar o progresso e resolver quaisquer questões operacionais ou técnicas.

Assegurar a conformidade com as normas e regulamentações aplicáveis relacionadas à privacidade e segurança de dados.

ITEM 6 Licenciamento da Plataforma

A parceira é responsável por garantir que a plataforma esteja devidamente licenciada para uso pela IplanRio e seus clientes. Isso inclui a obtenção e manutenção de todas as licenças necessárias, bem como a gestão dos acessos à plataforma, assegurando que estejam em conformidade com os termos e condições acordados.

ITEM 7 Manutenção da Plataforma

A Parceira é responsável por realizar a manutenção contínua da plataforma, atualizações, correções de bugs e melhorias de desempenho, além de fornecer suporte técnico para resolver quaisquer problemas que possam surgir durante o uso da plataforma.

ITEM 8 Comercialização e prospecção de clientes

Responsabilidades da IplanRio: Participar ativamente em eventos e campanhas promocionais para aumentar a visibilidade e a aceitação do serviço.

Responsabilidades da Parceira: Oferecer suporte técnico e material promocional necessário para auxiliar a IplanRio na promoção dos serviços.

Realizar treinamentos e workshops para a equipe da IplanRio, garantindo que estejam bem informados sobre os produtos e serviços oferecidos.

Responsabilidades Conjuntas: Identificar e prospectar potenciais clientes dentro do mercado-alvo e trazendo oportunidades qualificadas para a parceria.

Estabelecer metas de vendas e KPIs (Indicadores de Desempenho) para medir o sucesso das atividades de comercialização e prospecção.

Compartilhar informações e perspectivas de mercado para ajustar estratégias de inserção e marketing conforme necessário.

Manter uma comunicação contínua para alinhar esforços e maximizar o impacto das iniciativas de prospecção e expansão.

ITEM 9 Treinamento

Responsabilidades da IplanRio: oferecer sessões de treinamento regulares e materiais de apoio para garantir que a equipe da IplanRio possa operar e gerenciar os serviços de forma eficaz.

Responsabilidades da Parceira: Desenvolver e fornecer programas de treinamento abrangentes para a equipe da IplanRio, assegurando que estejam bem informados sobre as funcionalidades e benefícios dos serviços prestados.

Responsabilidades Conjuntas: Criar e implementar sessões de treinamento para os clientes finais, facilitando a compreensão e o uso eficiente da solução. Disponibilizar suporte contínuo e recursos educacionais para ajudar os clientes a maximizar o valor dos serviços adquiridos.

Colaborar na atualização e melhoria contínua dos materiais e programas de treinamento com base no feedback recebido de usuários internos e clientes.

Manter uma comunicação aberta para ajustar as abordagens de treinamento conforme necessário, garantindo que as necessidades da equipe e dos clientes sejam atendidas de maneira eficaz.

ITEM 10 Gestão Contratual

Administração de Contratos: a IplanRio é responsável por gerenciar todos os aspectos contratuais com os clientes, incluindo a elaboração, revisão e manutenção dos contratos.

Relacionamento com Clientes: a IplanRio deve manter uma comunicação contínua e eficaz com os clientes para assegurar o cumprimento das obrigações contratuais e abordar quaisquer questões ou preocupações que possam surgir durante a vigência do contrato.

ITEM 11 Atendimento e Suporte de 1o nível

Responsabilidades da IplanRio: Oferecer o primeiro ponto de contato para clientes, lidando com consultas e problemas iniciais relacionados aos serviços ofertados.

Registrar e categorizar as solicitações de suporte, garantindo que as informações sejam precisas e completas para facilitar a resolução.

Responsabilidades da Parceira:

Fornecer à equipe da Empresa as ferramentas e o treinamento necessários para realizar o suporte de 1º nível de maneira eficaz.

Disponibilizar uma linha de apoio para consultas mais complexas que exijam escalonamento para níveis superiores de suporte técnico.

Responsabilidades Conjuntas:

Colaborar na criação de uma base de conhecimento abrangente para apoiar a equipe de atendimento na resolução eficiente de problemas comuns.

Manter uma comunicação contínua para revisar e melhorar os processos de suporte, garantindo um atendimento de qualidade aos clientes.

ITEM 12 Atendimento e Suporte 2o nível e 3o nível

Suporte Técnico Avançado: A parceira é responsável por fornecer suporte de 2º e 3º nível para a plataforma da solução. Isso inclui a resolução de problemas técnicos complexos que não puderam ser solucionados no suporte de 1º nível, bem como a realização de diagnósticos detalhados e a implementação de soluções técnicas avançadas.

Escalonamento e Resolução de Incidentes: A parceira deve gerenciar o escalonamento de incidentes críticos e garantir uma resolução eficiente e eficaz, minimizando o impacto nos serviços prestados. Isso envolve a coordenação com equipes especializadas e a aplicação de práticas de gestão de incidentes para restaurar a normalidade operacional o mais rápido possível.

ITEM 13 Consultoria

Prestação de Consultoria Especializada: a IplanRio fornecerá consultoria especializada aos clientes, ajudando-os a maximizar o uso e os benefícios da solução. Isso inclui oferecer orientações estratégicas sobre a implementação e otimização dos serviços, além de compartilhar as melhores práticas do setor.

Apoio na Tomada de Decisões: A sua empresa apoiará os clientes na tomada de decisões informadas, fornecendo análises e recomendações personalizadas que atendam às necessidades específicas de cada cliente, garantindo que eles alcancem seus objetivos de maneira eficaz.

4. DA PROPOSTA

4.1. A qualificação das INTERESSADAS será realizada a partir de suas propostas, que deverão ser encaminhadas à IplanRio pelo endereço eletrônico informado, conforme cronograma, e contendo:

4.1.1. Informações gerais sobre a empresa;

4.1.2. Detalhamento funcional da solução proposta;

4.1.3. Evidência de atendimento aos requisitos de qualificação técnica da solução proposta;

4.1.3.1. A evidência de atendimento aos requisitos técnicos essenciais e não essenciais deverá ser comprovada através do "Anexo II - Planilha de Qualificação Técnica", devidamente preenchida e apresentada em formato/extensão ".PDF" e ".xlsx";

4.1.4. Evidência de experiência comprovada na solução proposta;

- 4.1.4.1. A evidência de experiência deverá ser comprovada através da apresentação de atestados de capacidade técnica em nome da empresa, emitido por ente público ou empresa privada, nacional ou estrangeira, devidamente assinado, que comprove que a empresa já executou a implantação e sustentação da solução proposta, contendo:
- 4.1.5. Disposição da proponente determinando a intenção em realizar estratégias comerciais para alavancagem de vendas da Solução, custeando, temporariamente, demonstrações, provas de conceito, degustações etc.
- 4.1.6. Disposição da proponente determinando a intenção em realizar compartilhamento de certos conhecimentos técnicos exclusivos, empregados na produção e comercialização da Solução.
- 4.1.7. Demais informações que sirvam de insumo para análise, pela IplanRio, da capacidade de qualificação técnica para a celebração de futura parceria de negócio.
- 4.1.8. É permitido às INTERESSADAS apresentarem soluções que explorem todos os matizes e variáveis que aos seus juízos possam influenciar o retorno econômico da oportunidade de negócio.

5. DA PROPOSTA

- 5.1. A qualificação técnica das propostas será realizada com base no atendimento aos aspectos técnicos, através do pleno atendimento aos requisitos obrigatórios e o somatório dos requisitos não essenciais e dos atestados de capacidade técnica válidos, conforme tabela a seguir:

ITEM	QUANTIDADE	PONTOS
Requisitos obrigatórios	50	-
Requisitos não essenciais de peso 5	15	75
Requisitos não essenciais de peso 3	9	27
Requisitos não essenciais de peso 1	5	5
TOTAL:	79	107

6. REQUISITOS TÉCNICOS ESSENCIAIS E NÃO ESSENCIAIS

- 6.1. Os Requisitos Técnicos Essenciais e os Não Essenciais estão relacionados no “ Anexo II - Qualificação - CRM” com os respectivos tipos e pesos.