

**ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E QUALIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

**WhatsApp Business Solution Provider (BSP)**

**Edital Nº 01/2025**

**PROCESSO IPL-PRO-2024/00551**

**1. OBJETO DA OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO**

- 1.1. A solução de integração do *WhatsApp* em canais de atendimento, permitirá que a IplanRio ofereça um atendimento mais rápido, personalizado e eficiente. Através da implementação de *chatbots* e outras ferramentas de autoatendimento no *WhatsApp*, pode-se automatizar tarefas repetitivas, liberando os atendentes para se dedicarem a questões mais complexas, elevando ainda mais a qualidade da experiência do cidadão, solução esta que beneficiará, dentre outros, os setores mais demandados, como saúde e educação.
- 1.2. A solução de integração deverá envolver alguns aspectos essenciais, não se limitando a esses, tais como:
  - A. Ser obrigatoriamente uma solução licenciada como Business Service Provider Meta.
  - B. Possuir “Selo de Verificação de Autenticidade”, a empresa recebe o selo de verificação, que é exibido ao lado de seu nome no *WhatsApp*, indicando sua autenticidade.
  - C. Possuir API para possibilidade de integração com outros orquestradores de mercado, bem como aplicações legados.
  - D. Possuir uma interface para aprovação de modelos de mensagens e validação de classificação da mensagem quanto a sua natureza.
  - E. Possuir a funcionalidade de apropriação por centro de custos.
  - F. Permitir Personalização de Marca (White Label).
  - G. Ser disponibilizada no modelo Infraestrutura como Serviço - Saas.
  - H. Manter todo o histórico de atendimento, incluindo anexos, durante a vigência contratual.
  - I. Possuir em seu portfólio de atendimento a Cooperação mínima de 500.000 atendimentos/mês.
  - J. Prover recursos avançados de automação, como NLP (Processamento de Linguagem Natural).

## **2. SOLUÇÃO**

### **2.1. Finalidade**

- 2.1.1. A solução de integração do WhatsApp em canais de atendimento permitirá o envio de mensagens automáticas e respostas rápidas, além de integração com sistemas e bases de dados para respostas precisas aos cidadãos.
- 2.1.2. Consolidar a IplanRio como uma fornecedora de soluções de mensagens corporativas, estabelecendo parcerias estratégicas com os Business Solution Providers (BSPs) da Meta para o WhatsApp. Nosso objetivo é oferecer soluções personalizadas que atendam às necessidades específicas de entidades públicas, promovendo uma comunicação mais eficiente e direta com os cidadãos e demais interessados.
- 2.1.3. Por meio dessas parcerias, a IPLANRIO pretende colaborar com os BSPs no desenvolvimento e integração de soluções de mensagens adaptadas às demandas dos órgãos públicos. Ofereceremos serviços de customização que permitem a otimização do uso do WhatsApp, com foco no aprimoramento do atendimento ao cidadão.
- 2.1.4. Além disso, a IPLANRIO visa expandir seu portfólio de serviços, incorporando funcionalidades avançadas como chatbots, automação de atendimento e integração com sistemas legados das entidades públicas clientes. Essas inovações têm o potencial de transformar a interação entre os órgãos públicos e a população, tornando-a mais ágil e eficaz.

### **2.2. A solução de integração do *WhatsApp***

- 2.2.1. A automação do WhatsApp permite envio de mensagens automáticas e respostas rápidas, além de integração com APIs e bases de dados do cliente além dos seguintes benefícios:
  - A. Reduzir o tempo de espera no atendimento e melhorar a eficiência;
  - B. Disponibilizar serviços 24 horas por dia;
  - C. Personalizar conteúdo e adequar contexto;
  - D. Reduzir erros humanos;
  - E. Oferecer criptografia de ponta a ponta, aumentando a confiança dos cidadãos em relação à segurança de suas informações;
  - F. Criar catálogos de produtos ou serviços, usar temas para organizar interações com cidadãos e ter acesso a estatísticas para melhorar o atendimento;
  - G. Atender cidadãos de diferentes localidades sem altos custos de comunicação;
  - H. Enviar de imagens, vídeos, documentos e áudios, o que facilita a explicação de produtos/serviços, a resolução de problemas e o envio de instruções detalhadas;
  - I. Integrar com ferramentas de automação mais complexas: a partir da API do WhatsApp Business, é possível integrar sua conta no aplicativo com sistemas de automação mais robustos, que oferecem possibilidades ampliadas de automatizar seu atendimento, como chatbots e CRMs;

## 2.3. Funcionalidades

- 2.3.1. A solução proposta deve incluir uma ampla gama de funcionalidades, com foco no atendimento via whatsapp, atendimento OmniChannel, automatização de fluxos de atendimento, integração com chatbots e com sistemas legados. Além disso, deve permitir a análise de dados, garantir alta disponibilidade, segurança, integridade e confidencialidade das informações.
- 2.3.2. Na tabela a seguir, serão descritas algumas das funcionalidades esperadas para a solução de envio de mensagens corporativas, não se limitando a essas:

Funcionalidade	Descrição
<b>Ter Integração com WhatsApp Business</b>	Disponibilidade de API oficial do WhatsApp para garantir segurança e confiabilidade; Funcionalidades específicas para WhatsApp, como automação de mensagens e gerenciamento de conversas.
<b>Possuir Selo de verificação de autenticidade</b>	Selo de verificação, que é exibido ao lado de seu nome no WhatsApp, indicando sua autenticidade.
<b>Permitir Personalização de Marca "White Label"</b>	Uma plataforma white label permite que o cliente personalize a interface com sua própria identidade visual, incluindo logotipos, cores e outros elementos de marca. Isso ajuda a reforçar a imagem da sua marca em todas as interações com clientes.
<b>Possuir Dashboard nativo da ferramenta</b>	Customizável com gráficos e relatórios de acordo com o interesse da Contratada, para que com as informações para facilitar a gestão dos diversos fluxos implantados, pesquisas personalizadas e NPS (Net Promoter Score) dos atendimentos;
<b>Disponibilizar Acesso via web para todas as funcionalidades de criação</b>	Acessível por qualquer sistema operacional através dos principais browsers de navegação de mercado
<b>Manter todo o histórico de atendimento, inclusive com todos os anexos e documentações, durante todo o contrato</b>	Armazenar todo o histórico de conversas/atendimentos com o registro de cliente, possibilitando fácil consulta ou

	impressão (exportação);
<b>Possuir interface no idioma Potugues do Brasil</b>	Facilita o suporte ao cliente, pois a equipe pode resolver problemas e responder a consultas em português, melhorando a experiência do usuário final.
<b>Prover Segurança de acesso</b>	Deverá ser acessado por meio de senhas individuais de acesso, sendo que o Gestor do Cadastro e seu substituto terão, única e exclusivamente, controle para quem será dada a senha e o tipo de acesso;  Duplo fator de autenticação;
<b>Prover Segurança de envio de mensagens</b>	Deverá haver possibilidade de bloqueio de acesso de usuários através de horários (Período de trabalho) e IPs, para evitar o uso não autorizado da ferramenta
<b>Disponibilizar Gestão de Perfis de acesso</b>	A solução deve fornecer módulo de gerenciamento de acesso, de direitos e permissões para usuários do sistema, incluindo, se necessário para tanto, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses
<b>Permitir a Gestão por Centros de Custo</b>	A ferramenta deverá fornecer controle e gerenciamento de centros de custo para separar e controlar os gastos de uma conta/subconta de acordo com cliente ou fluxo demandante
<b>Permitir a Gestão de Contatos</b>	A ferramenta deverá possuir gestão de contatos que serão utilizados no envio de mensagens. Os contatos poderão ser cadastrados, obtidos através de API ou via importação de arquivos.
A solução deve estar em plena conformidade com os requisitos estabelecidos pela Lei Geral	A conformidade com a LGPD inclui a implementação de medidas de segurança

<p>de Proteção de Dados (LGPD).</p>	<p>adequadas para proteger as informações dos clientes contra acessos não autorizados.</p> <p>Isso é especialmente importante no contexto do WhatsApp, onde a criptografia de ponta a ponta é uma camada de segurança essencial.</p>
<p>A ferramenta deve dispor obrigatoriamente de uma plataforma de atendimento OmniChannel com funcionalidades CRM e automatização de fluxos para os clientes dos serviços</p>	<p>A integração nativa entre o CRM e o sistema de envio de WhatsApp elimina a necessidade de soluções de terceiros, reduzindo complexidade e custos.</p> <p>A integração de processos e dados em uma única plataforma reduz a necessidade de alternar entre diferentes sistemas, aumentando a produtividade das equipes.</p>

### 3. RESPONSABILIDADES

Item	Responsabilidade	IplanRio	Empresa Parceira
1	Mapeamento de Processos	X	
2	Integração de Sistemas Corporativos	X	
3	Construção de fluxos de atendimento	X	X
4	Atualizações Tecnológicas		X
5	Monitoramento		X
6	Suporte Técnico à plataforma		X
7	Infraestrutura de TI	X	X
8	Implantação	X	X
9	Licenciamento da Plataforma		X
10	Manutenção da Plataforma		X
11	Comercialização e prospecção de clientes	X	X
12	Treinamento	X	X

13	Gestão Contratual	X	
14	Atendimento e Suporte de 1o nível	X	X
15	Atendimento e Suporte 2o nível e 3o nível		X
16	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** Mapeamento de Processo

**A IplanRio** em conjunto com o cliente será responsável no levantamento dos processos relevantes, documentando-os detalhadamente, analisando e otimizando os fluxos para eliminar gargalos e redundâncias.

**ITEM 2** Integração de Sistemas Corporativos

Implementação e Integração de Sistemas: a Iplanrio será responsável por gerenciar e executar a integração dos sistemas corporativos dos clientes com a plataforma de envio de mensagens. Isso inclui a análise das necessidades técnicas dos clientes, o desenvolvimento de soluções de integração personalizadas;

**Coordenação:** a **IplanRio** será responsável por coordenar o processo de integração, trabalhando em estreita colaboração com os clientes para resolver quaisquer desafios técnicos e assegurar uma transição suave e bem-sucedida para o uso da plataforma.

**ITEM 3** Construção de fluxos de atendimento

**A IplanRio** será responsável por projetar e implementar fluxos de atendimento que sejam eficientes e personalizados, atendendo às necessidades específicas de cada cliente. Isso inclui a análise dos processos existentes, a identificação de melhorias e a criação de soluções que otimizem a experiência do cliente.

**A IplanRio** em conjunto com o cliente será responsável por monitorar e ajustar continuamente esses fluxos para melhorar a qualidade do atendimento e atender às necessidades em constante evolução dos clientes.

**ITEM 4** Atualizações Tecnológicas

**A Parceira** será 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 5 Monitoramento

A **Parceira** será 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 e disparos não autorizados de mensagens, 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 6 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 7 Infraestrutura de TI

**Responsabilidade da IplanRio:** manter e operar sua própria infraestrutura de TI, garantindo a disponibilidade, segurança e funcionamento contínuo dos sistemas necessários para integrar e utilizar os serviços da BSP. Isso inclui, mas não se limita a, servidores, redes internas, e sistemas de segurança.

**Responsabilidade da Parceira:** assegurar a disponibilidade e o funcionamento eficiente de sua infraestrutura de TI necessária para a prestação dos serviços de envio de mensagens. 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.

**Responsabilidades Conjuntas:** ambas as partes se comprometem a cooperar na resolução de quaisquer problemas de interoperabilidade entre suas respectivas infraestruturas. Isso inclui a comunicação tempestiva de interrupções, manutenção planejada e atualizações que possam impactar a disponibilidade dos serviços.

#### ITEM 8 IMPLANTAÇÃO

**Responsabilidade da IplanRio:** desenvolver e fornecer os requisitos funcionais e técnicos necessários para a implementação dos fluxos de atendimento.

Configurar e implementar os fluxos de atendimento conforme os requisitos fornecidos pelos clientes.

**Responsabilidade da Parceira:** 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:** colaborar na definição de métricas de desempenho e sucesso para os fluxos de atendimento.

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 9 Licenciamento da Plataforma

**A Parceira** será responsável por garantir que a plataforma de envio de mensagens 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 10 Manutenção da Plataforma

**A Parceira** será responsável por realizar a manutenção contínua da plataforma de envio de mensagens, garantindo seu funcionamento estável e eficiente. Isso inclui a implementação de 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 11 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 12 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 de envio de mensagens.

**Responsabilidades Conjuntas:** criar e implementar sessões de treinamento para os clientes finais, facilitando a compreensão e o uso eficiente dos serviços de envio de mensagens. 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 13 Gestão Contratual

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

**Relacionamento com Clientes:** a IplanRio deverá 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 14 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 de envio de mensagens.

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 15 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 de envio de mensagens. 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 16 Consultoria

**Prestação de Consultoria Especializada:** a IplanRio fornecerá consultoria especializada aos clientes, ajudando-os a maximizar o uso e os benefícios da plataforma de envio de mensagens. 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 IplanRio 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 comunicação 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 no edital deste chamamento público, 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 das evidências apresentadas em formato/extensão ".PDF" , .xlsx" e vídeos;

4.1.3.2. Deverá ser enviado um documento complementar, denominado "Índice das evidências", onde será informado o nome do arquivo, página e item que corresponde a cada evidência requerida no Anexo II - Planilha de Qualificação Técnica, ou em caso de vídeo, minuto de início e fim da evidência;

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	19	OBRIGATÓRIO
Requisitos não essenciais de peso 5	19	95
Requisitos não essenciais de peso 3	20	60
Requisitos não essenciais de peso 1	3	3
<b>TOTAL:</b>	61	158

## 6. REQUISITOS TÉCNICOS ESSENCIAIS E NÃO ESSENCIAIS

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

Rio de Janeiro, 14 de março de 2025.

---

**JOÃO LUIZ MARTINS CARABETTA**  
DIRETOR-PRESIDENTE DA IPLANRIO