

CONSULTA PÚBLICA PARA TOMADA DE SUBSÍDIO**Edital nº 01/2025****ANEXO I - REQUISITOS E CONTRIBUIÇÕES ESPERADAS****Requisitos para Edital de Contratação de Soluções de Software****1. Agrupamento de Softwares por Características Comuns****Grupo 1: Plataforma de Atendimento, CRM e Mensageria**

Inclui:

- **Gestão do relacionamento com o cidadão (CRM)**
- **Atendimento humano (transbordo)**
- **Gestão de mensagens ativas**

Grupo 2: Plataforma de Orquestração e Agendamento de Processos

Inclui:

- **Solução de construção de processos de negócio orientado a eventos, do tipo “no-code” ou “low code”**
- **Agendamento de atendimentos universal, com suporte de atendimento para mais de uma organização usuária, bem como previsão de com suporte a atendimento por videoconferência.**

Grupo 3: Plataforma de Atendimento Telefônico Automatizado (Voice Bot & Visual IVR)

Também conhecidos no mercado como "Atendimento Automatizado por Voz", "Voice Bot", "IVR Dinâmico" ou "Visual IVR"

2. Requisitos Funcionais e Não Funcionais

Grupo 1: Plataforma de Atendimento, CRM e Mensageria

Requisitos Funcionais

1. Gestão do Relacionamento (CRM)

- Visualização consolidada do histórico de interações do cidadão com a prefeitura.
- Estrutura de controle granular de níveis de acesso por perfil ou área.
- Módulo de gestão de chamados: abertura, acompanhamento, categorização e fechamento.
- Registro automático de interações oriundas de múltiplos canais (telefone, WhatsApp, email, presencial, chatbot etc.).

2. Gestão de SLAs

- Definição e configuração de SLAs (Acordos de Nível de Serviço) **personalizáveis** por tipo de chamado, tipo de serviço, segmento do cidadão ou área responsável.
- Permitir configuração de prazos distintos para resposta inicial, resolução e atualização.
- Notificações automáticas para gestores e operadores sobre risco ou violação de SLA.
- Dashboards e relatórios de cumprimento dos SLAs em tempo real e para análise histórica.
- Integração dos status de SLA com os módulos de atendimento, CRM e notificações ativas.

3. Atendimento Humano (Transbordo)

- Transbordo automático ou manual do atendimento automatizado para agente humano.
- Apresentação do histórico completo da interação ao atendente.
- Ferramenta de IA para auxílio ao atendente (sugestão de respostas, busca de informações, sumarização de contexto).
- Gestão de chamados integrada ao atendimento, permitindo abertura, atualização e encerramento em tempo real.

4. Gestão de Mensagens Ativas

- Criação, agendamento e execução de campanhas de comunicação por WhatsApp, e-mail ou push notification.
- Segmentação de mensagens por grupo de cidadãos, tipo de serviço, canal, entre outros critérios.
- Acompanhamento de métricas: envios, entregas, aberturas, respostas, conversões.
- Controle de opt-in/opt-out (consentimento para recebimento de mensagens).

5. Integração

Disponibilização de APIs RESTful públicas e documentadas para integração com sistemas legados e externos.

- Webhooks para atualização de eventos e status em tempo real.

Requisitos Não Funcionais

- Alta disponibilidade exigida (mínimo 99,98%).
 - Escalabilidade horizontal para aumento de usuários e volume de mensagens.
 - Compliance à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).
 - Suporte a autenticação federada (SAML, OAuth2, etc.).
 - Interface responsiva para uso em qualquer dispositivo.
 - Logs detalhados e trilha de auditoria completos das operações do sistema.
 - Customização de layouts, campos e fluxos conforme regras da prefeitura.
 - Segurança robusta nas integrações (token, OAuth, etc.).
 - Suporte técnico e documentação atualizada.
-

Grupo 2: Plataforma de Orquestração e Agendamento

Requisitos Funcionais

1. Construção de Fluxos orientados a eventos

- Plataforma no code para criação, edição e publicação rápida de fluxos/processos de atendimento.
- Suporte a fluxos tanto automatizados quanto com etapas manuais/humanas.
- Integração nativa com APIs para acionamento e resposta entre sistemas.
- Controle de permissões configuráveis por processo, etapa e perfil.
- Versionamento de fluxos, com histórico de alterações e rastreabilidade.

2. Gestão de SLAs nos Processos e Agendamentos

- Permitir **definição de SLAs personalizados** por processo, por etapa do processo ou por serviço agendado.
- Configuração de prazos diferenciados de acordo com parâmetros do fluxo ou tipo de serviço.
- Alertas automáticos para responsáveis sobre risco ou excesso de prazo de SLA.
- Relatórios, dashboards e exportação de dados de comprimento ou violação dos SLAs.
- Integração com agendamento e painéis de atendimento, sinalizando pendências de SLA.

3. Agendamento e Autoagendamento

- Permitir autoagendamento por parte do cidadão, via portal, aplicativo ou outros canais digitais, de acordo com regras de disponibilidade, prioridade, especialidade e recursos.
- Agendamento multiplataforma (web e mobile).
- Suporte e configuração de múltiplos modelos de fila (FIFO, prioridade, especialidade, customizados).
- Otimização de alocação de recursos e horários.
- Opções de bloqueio/reserva ou preferências por regras, cargo, especialidade, etc.
- Notificações automáticas de confirmação, lembrete, cancelamento e reagendamento.
- Integração completa com sistemas de CRM/atendimento e com fila de espera.

4. Gestão de Fila

Visualização e acompanhamento em tempo real das filas ativas por serviço.

- Regras de priorização customizáveis e ajustáveis pelo gestor.
- APIs para integração com sistemas de painel de chamada, chatbots, portais de autoatendimento etc.

Requisitos Não Funcionais

- Plataforma intuitiva, disponível em português
- APIs públicas, abertas e documentadas para integração bidirecional.
- Logs detalhados de fluxos, agendamentos, alterações e execuções.
- Trilhas de auditoria integradas em todos os fluxos e processos.

- Alta disponibilidade exigida (mínimo 99,5% de SLA).
 - Tolerância a falhas, com recuperação automática e backups frequentes.
 - Suporte técnico especializado e plano de atualização contínua.
-

Grupo 3: Plataforma de Atendimento Telefônico Automatizado (Voice Bot & Visual IVR)

Requisitos Funcionais

1. Atendimento Telefônico Automatizado (Voice Bot)

- Automação de interações telefônicas, utilizando menus baseados em voz e conversação fluida (NLU/NLP).
- Capacidade de executar tarefas simples, como coleta de informações, triagem e pré-qualificação de demandas, sem intervenção humana.
- Suporte a respostas pré-definidas e interações conversacionais naturais.
- Transferência inteligente para agente humano quando necessário (transbordo).
- Gravação e histórico das interações automáticas, vinculados ao cadastro do cliente.

2. IVR Visual (Visual IVR)

- Disponibilização de menus interativos visuais acessíveis durante a chamada para smartphones (menu visual via link SMS, WhatsApp ou navegadores web).
- Permitir ao cidadão navegar e selecionar opções de autosserviço sem necessidade de navegação por teclas DTMF.
- Integração entre opções do menu de voz tradicional e opções visuais dinâmicas.
- Capacidade de digitalizar o fluxo da chamada, reduzindo tempo de atendimento e aumentando a resolução no primeiro contato (FCR).
- Capacidade de transferência para agente humano quando necessário (transbordo).

3. Experiência Omnicanal e Integração

- Integração do Voice Bot e do IVR Visual com os sistemas de CRM, BPMS, gestão de chamados e histórico do cidadão.
- Capacidade de unificar histórico de interação de diferentes canais (voz, digital, presencial).
- APIs para integração com ferramentas de mensageria, agendamento e bases de conhecimento.

4. Métricas e Monitoramento

- Dashboards e relatórios detalhados de volume, tempo de atendimento, taxa de desvio para agente e resolutividade.
- Ferramentas para auditoria e análise da jornada do cliente.

5. Acessibilidade

- Adaptação de menus e fluxos para garantir acessibilidade a pessoas com deficiência auditiva ou de fala, quando possível.

Requisitos Não Funcionais

- Alta disponibilidade (mínimo 99,5%).
- Suporte a atendimento 24/7.
- Escalabilidade para ampliação de canais simultâneos (número de chamadas concorrentes).

- Conformidade com a LGPD e normas da ANATEL, incluindo gravação e armazenamento seguro de chamadas.
 - Interface administrativa amigável para configuração de fluxos, menus e integrações.
 - Documentação detalhada e suporte técnico especializado.
 - Logs e backups automáticos das interações.
 - Suporte a português.
-