

# RELATÓRIO DA PROVA DE CONCEITO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9009/2024

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada em sistema de atendimento digital *Omnichannel* (Multicanal)

**PREVISÃO DO EDITAL:** A realização da prova de conceito, referente ao pregão supra, está prevista no item 3.5 do Estudo Técnico Preliminar, reproduzido abaixo:

## 3.5. PROVA DE CONCEITO

3.5.1. Definido um vencedor provisório, este deverá submeter a solução ofertada a uma avaliação de conformidade do objeto ofertado, através da Etapa de Demonstração do Serviço, visando dar segurança mínima a contratação, conforme preconizado na Lei Federal nº 14.133/21;

3.5.2. O licitante provisoriamente declarado vencedor deve demonstrar a execução dos serviços, para fins de verificação do atendimento dos requisitos descritos neste Termo de Referência;

3.5.3. O licitante provisoriamente declarado vencedor deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data da convocação, apresentar à CONTRATANTE a Solução ofertada que poderá ser em nuvem do fornecedor;

3.5.4. A Licitante convocada poderá dispor de até 08 (oito) horas para apresentação da solução. Cada item e subitem relativos ao Termo de Referência deverá ser comprovado/apresentado e deverá ser imediatamente avaliado pela comissão avaliadora como “conforme” ou “não conforme”. Um ou mais itens avaliados como “não conforme” implicará na imediata desqualificação da licitante não sendo necessário que a mesma dê continuidade à apresentação dos itens restantes;

3.5.5. Caso não cumpra qualquer um dos Requisitos detalhados no termo de referência, a empresa será desclassificada e a licitante classificada na posição imediatamente posterior será convocada para a demonstração dos serviços, até a obtenção de uma proposta adequada ou ser considerada fracassada a licitação;

3.5.6. Os serviços apresentados na demonstração serão examinados e avaliados, em Ata, por servidores do Conselho, preferencialmente servidores da área da Tecnologia da Informação e Comunicação designados para essa atividade;

3.5.7. Será considerada aprovada a solução que atender a todas as exigências contidas e efetuar a demonstração técnica, apresentando as condições mínimas de funcionalidade, performance, segurança e desempenho previstas neste Termo de Referência;

3.5.8. Ao final da Etapa de Demonstração do Serviço, a avaliação deverá ser encaminhada para o pregoeiro para as devidas providências;

3.6. A Etapa de Demonstração do Serviço consiste na validação dos requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência quanto aos aspectos fundamentais da solução ofertada, dentre os quais: requisitos técnicos solicitados; performance; padrão tecnológico e de segurança.



3.6.1. O licitante provisoriamente declarado vencedor deverá, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da data da convocação, apresentar à CONTRATANTE a Solução ofertada que poderá ser em nuvem do fornecedor.

**PROPONENTE CLASSIFICADA EM:** 6º lugar

**DATA DA REALIZAÇÃO POC:** 3 dez. 2024 10:00 da manhã São Paulo via aplicativo ZOOM:

<https://us02web.zoom.us/j/89309960322?pwd=ELoJSFMaKfLJol3vvJMqs9rAcf5PXm.1>

ID da reunião: 893 0996 0322

Senha: 174727

**INÍCIO DA POC:** 03/12/2024 às \_\_\_\_\_

**LICITANTES PRESENTES:**

**EQUIPE TÉCNICA DO CRECI SC:**

## ITENS AVALIADOS:

ITEM	OBJETO	CONFORME OU NÃO CONFORME
1	Sistema de atendimento digital Omnichannel (Multicanal), com no mínimo os seguintes aplicativos: <b>WhatsApp, Instagram Direct e Comments e Facebook Messenger e Comments, Telegram e Microsoft Teams, tanto receptivo quanto ativo (item 1.1 do TR)</b>	
2	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP) com chatbot <b>(item 5.4 do TR)</b> , e <b>não necessitar do celular conectado ao WhatsApp</b> para funcionar, sendo assim, funcionar sem a necessidade de quaisquer outros dispositivos <b>(item 5.32 do TR)</b>	
3	Licença de atendimento humano com 30 usuários <b>(item 1.1 do TR)</b> , <b>permitir multiatendentes</b> , com um só número de WhatsApp <b>(item 5.58 do TR)</b>	
	<b>Mensagem de notificação ativa (template High Structured Message - HSM)</b> , conforme demanda: a ferramenta deverá oferecer modelos de mensagens para envio pelo WhatsApp Oficial, em conformidade com as estruturas pré-aprovadas pela META <b>(item 1.1 do TR e 5.19)</b> ; Permitir envio de mensagens em <b>lote para grupos</b> de contatos que autorizarem o recebimento (opt-in) <b>(item 5.24 do TR)</b> ; Possibilidade de escolha de <b>quais canais</b> enviarão as mensagens; <b>(item 5.24.1 do TR)</b> ; Envio de mensagens contendo <b>texto, imagens, áudios ou vídeos</b> , com adição de legendas; <b>(item 5.24.2 do TR)</b> ; Opção de <b>seleção de horários e dias da semana</b> para início e final do envio das mensagens <b>(item 5.24.3 do TR)</b> ; Permitir envio de <b>imagem, vídeo, localização, contato, arquivos PDF (item 5.59 do TR)</b> , Permitir que o sistema registre e gerencie o consentimento (opt-in/optout) dos usuários do sistema, possibilitando ao administrador do sistema <b>realizar esta ação manualmente (item 5.14.16 do TR)</b>	
4	O sistema deve oferecer suporte a <b>multi-idioma (item 5.5 do TR)</b>	
5	O sistema deve possibilitar a realização de <b>transcrição de áudio STT</b> (speech to text) <b>(item 5.8 do TR)</b>	
6	O sistema deve possibilitar integração com o <b>Google Analytics (item 5.9 do TR)</b>	
7	O sistema deve permitir que os dados sensíveis dos contatos sejam <b>ocultados dos atendentes (item 5.14.10 do TR)</b>	
8	O sistema deve permitir a restrição de equipes para atender a determinados canais de atendimentos <b>(item 5.14.14 do TR)</b>	

9	O sistema deve permitir a <b>retirada de relatórios</b> de auditoria relacionando todas as ações tratamento dos dados realizadas no sistema como: criação, alteração ou exclusão do sistema, contendo no mínimo as informações de: descrição do evento, usuário que realizou a ação, data e horário <b>(item 5.14.15 do TR)</b> e a possibilidade de emissão de relatórios com os resultados do envio em lote <b>(item 5.25 do TR)</b>	
10	Aém das mensagens pré-configuradas (chatbot), a ferramenta deverá possibilitar que <b>atendentes humanos recebam e respondam manualmente</b> as demandas <b>(item 5.18 do TR)</b>	
11	A plataforma deverá registrar o <b>número de atendimento único (protocolo)</b> e informá-lo aos usuários do serviço no início da interação <b>(item 5.21 do TR)</b>	
12	<b>Permitir chamadas de vídeo</b> quando demandadas pelo atendente ou pelo cliente, durante a chamada de vídeo deve ser possível o compartilhamento de tela e gravação do atendimento <b>(item 5.62 do TR)</b>	

## CONCLUSÃO: