

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo o fornecimento de Software, no modelo de Licenças Perpétuas com códigos fontes, a ser hospedado no data Center da PMPA. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento ao cidadão, na modalidade **OMNICHANNEL**. Contendo um portal web, aplicativo móvel, atendente virtual inteligente, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação de serviços públicos, mediante metodologia de mapeamento de processos. A solução tecnológica contratada deverá permitir a integração com os sistemas da PMPA.

2. JUSTIFICATIVA

A evolução tecnológica e a necessidade de estabelecer novos processos de relacionamento com o cidadão apontam a necessidade de aperfeiçoarmos os serviços prestados pela Prefeitura, aproximando-os dos cidadãos.

Para tal é necessário investir em uma solução tecnológica, que promova serviços de atendimento ao cidadão, através de uma plataforma de relacionamento centralizada, **OMNICHANNEL**, onde o cidadão possa ter distintos canais para interagir com o poder público (web, telefônico, terminais de autoatendimento e dispositivos móveis), mantendo todo o registro das informações e disponibilizando-as em tempo real.

A Prefeitura objetiva a mudança de postura com relação ao atendimento. Não será mais necessário esperar pela demanda, será possível atender ao cidadão de forma proativa e planejada. Assim se construirá um modelo ouvinte-ouvido de comunicação, na qual a administração monitora eventos e alerta os interessados ou beneficiados por eles. Isso abre uma perspectiva de melhora no atendimento, além de gerar indicadores que podem auxiliar no planejamento das políticas públicas.

Os canais de atendimento deverão pautar-se, sempre que possível, em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Cada solicitação de serviço público, qualquer que seja o canal de atendimento, deve gerar um número de protocolo (**IDENTIFICADOR**) que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão (**RASTREABILIDADE**).

3. SOLUÇÃO PRETENDIDA

3.1 Descrição

Cabe registrar que a Prefeitura Municipal já tem uma solução de atendimento Call Center em funcionamento, baseado em modelo URA (telefônico), cujos serviços estão sendo prestados por fornecedor externo, com apoio de atendentes terceirizados. Assim o fornecimento de uma plataforma **URA** (Unidade de Resposta Audível) **não faz parte** do escopo do presente trabalho.

No entanto, a necessidade de aprimorar os processos e a prestação dos serviços públicos, digitalizar serviços e de implementar ferramentas de inteligência cognitiva, bem como melhorar de forma contínua de atendimento ao cidadão.

A solução a ser contratada deve contemplar uma plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, na modalidade **OMNICHANNEL**, envolvendo digitalização e automação de serviços públicos, mediante técnica de mapeamento de processos, para melhorar a eficiência na prestação dos serviços e a satisfação dos usuários com os atendimentos da Prefeitura, uniformizando as experiências dos cidadãos em todos os canais de interação e fortalecendo o senso de familiaridade com a Prefeitura e com os serviços.

A solução deve oferecer também de forma integrada, compatível com dispositivos móveis e smartphones, e observando as diretrizes contidas na legislação aplicável às pessoas com deficiência (ACESSIBILIDADE):

- (1) portal web de autoatendimento (em substituição ao atual 156 Web” <https://156web.procempa.com.br/>);
- (2) aplicativo para dispositivos móveis integrado ao #EuFaçoPOA;
- (3) Atendente Virtual Inteligente (chatbot), de forma a oferecer opções rápidas, simples e efetivas de atendimento ao cidadão.

Para que a automação e a digitalização de serviços sejam efetivas, faz-se necessária a contratação conjunta de serviços especializados de mapeamento, transformação, design e digitalização de serviços públicos, de forma que a análise e redesenho de processos e serviços sejam realizados na solução tecnológica contratada, ficando assim os fluxos de serviços aderentes à tecnologia a ser implantada.

3.2. Do planejamento da contratação

A premissa básica adotada é que a Administração Municipal disponha de uma ferramenta de alta produtividade e confiabilidade para o relacionamento com o cidadão e para automação dos serviços públicos, gerando uma Base de Conhecimento com informações e indicadores, que auxiliem as atividades de planejamento e execução dos serviços públicos, prestados pela Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

4. ITENS OBJETO DE CONTRATAÇÃO

4.1. Lote e Itens

4.1.1. O objeto deste Termo de Referência é composto por 7 (sete) itens que integram um único lote:

(i) fornecimento de solução multicanal para atendimento na modalidade **OMNICHANNEL**, com portal web e aplicativo de autoatendimento integrados, que atendam os itens do ANEXO I – Requisitos da Solução;

(ii) fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot ;

(iii) suporte técnico;

(iv) serviços especializados para digitalização e automação de serviços públicos, o que inclui os serviços de mapeamento e redesenho de processos, transformação, design, tecnologia e digitalização, necessários para a disponibilização de serviços públicos digitais de qualidade com o uso da solução tecnológica, integrado aos sistemas da PMPA;

(v) fornecimento de plataforma de capacitação on-line permanente, para utilização da solução tecnológica contratada, sendo que a plataforma de capacitação poderá ser disponibilizada pela internet;

(vi) capacitação e formação de usuários para utilização da solução tecnológica.

(vii) Serviços de mensageria, via SMS, Whatsapp e Telegram;

4.2 Modalidade de Contratação

4.2.1 Os softwares serão adquiridos na modalidade de Licenças Perpétuas, sem limitação de usuários, com código fonte, sendo que a PMPA compromete-se com o sigilo dos mesmos e a utilização exclusiva nos órgãos da PMPA.

4.2.2 Portanto, é imperioso para o êxito desta contratação que seja a mesma empresa a implementar os itens que integram o lote único, servindo como única interlocutora da Prefeitura e mantendo a gestão total das atividades do projeto, o que justifica a adoção do critério de menor preço global.

4.2.3 Não será permitida a participação de empresas em consórcio.

4.2.4 Será permitida a subcontratação de serviços em até 10% do valor total do contrato e desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE mediante justificativa técnica da CONTRATADA.

4.2.5 Serviços de implantação serão realizados em Porto Alegre e todas as despesas da equipe da contratada (transporte, hospedagem, alimentação e etc), são de responsabilidade da contratada.

5. VOLUMETRIAS DOS SERVIÇOS PMPA EM 2020

5.1. As informações a seguir, foram extraídas do sistema 156POA, no período de 01/01/2020 a 31/12/2020, sendo racionalizadas com foco nas solicitações de serviço de 1º nível realizadas pelo cidadão.

5.1.1 Volumes dos principais serviços que correspondem a 90% do total dos protocolos registrados na plataforma 156POA.

SEQ.	QTDE SERVIÇOS	ORGÃO SIGLA	DESCRIÇÃO	QTDE PROTOCOLOS
1	10	DMAE	DEPTº MUNICIPAL DE ÁGUAS E ESGOTOS	113.731
2	29	DMLU	DEPTº MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA	35.193
3	14	SMSURB	SEC. MUNIC. SERVIÇOS URBANOS	16.995
4	10	SMOI	SERC. MUNIC. MOBILIDADE URBANA	13.383
5	39	SMAMUS	SEC. MUNIC. MEIO AMBIENTE. URBANISMO E SUSTENTABILIDADE	13.158
6	8	SMDDET	SEC. MUNIC. DESENVOLVIMENTO ECONOMICO E TURISMO	9.837
7	22	SMS	SEC. MUNICIPAL DE SAÚDE	5.368
8	19	EPTC	EMP. TRANSPORTE COLETIVOS	2.426
9	2	SMDS	SEC. MUNIC. DESENVOLVIMENTO SOCIAL	569
10	7	DGVS	DEPTO GERAL VIGILANCIA DA SAÚDE	131
TOTAL	160			210.791

5.1.2 Além dos serviços acima, deverão ser implementados serviços (padrão) que serão comuns a todos os órgãos, tais como:

- Pedidos de Informações
- Reclamações
- Denúncias
- Elogios
- Sugestões

5.1.3 Os órgãos a seguir relacionados, possuem número reduzido de serviços ao cidadão, devendo ser implementado no mínimo os 5(cinco) processos padrão:

- GP – Gabinete do Prefeito
- PGM – Procuradoria Geral do Município
- PREVIMPA – Previdência dos Servidores Públicos de Porto Alegre
- SMAP -

- SMC – Secretaria Municipal de Cultura
- SMED - Secretaria Municipal de Educação
- SMELJ – Secretaria Municipal de Esporte Lazer e Juventude
- SMGOV - Secretaria Municipal de Governança Local e Coord. Política
- SMP - Secretaria Municipal de Parcerias
- SMPAE - Secretaria Municipal de Planejamento e Assuntos Estratégico
- SMTC- Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria

5.1.4 Os órgãos abaixo possuem sistemas próprios de gestão de serviços, devendo a solução atender o 1º nível e integrar-se ao sistema existente, garantindo assim, o gerenciamento de todos os serviços da PMPA

- DMAE – Departamento Municipal de Águas e Esgotos
- DMLU – Departamento Municipal de Limpeza Urbana
- SMF - - Secretaria Municipal da Fazenda
- SMSEG - Secretaria Municipal de Segurança
- SMAMUS- Secretaria Municipal de
- SMS- Secretaria Municipal de Saúde

5.2 A solução contratada deverá integrar-se ao sistema de autenticação de usuários da PMPA, que já prevê login único dos servidores e também integrar-se a suíte de comunicação e colaboração da PMPA que envolve correio eletrônico e SEI – Sistema de Protocolos Eletrônicos, dentre outros, as implementações que exigirem customização de sistemas da PMPA, não serão de responsabilidade da Contratada.

5.3 Organograma da PMPA por Eixos de Gestão

