

# Estudo Técnico Preliminar 6/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 468/2024

## 2. Descrição da necessidade

2.1. O presente Estudo técnico preliminar tem com o objetivo a análise de mercado para apontar a solução mais vantajosa ao Coren-PI para a contratação de serviço de gerenciamento via plataforma para operação de WhatsApp aos inscritos, visando qualificar os serviços prestados, ampliando os canais de atendimento, facilitando o acesso ao Conselho para resolução de dúvidas e solicitação de orientações.

2.2. A necessidade da contratação se dar em razão de que nos últimos meses o conselho vem crescendo a sua comunicação com os profissionais e tendo foco em seus meios de comunicação, isso podendo causar fraudes por meio de terceiros que queiram se passar por esta autarquia por isso focamos em dar ênfase a plataformas que nos passem a maior credibilidade, tendo como um dos pontos principais o selo de verificação da meta.

2.3 O Coren-PI tem contrato vigente até 02/04/2025 com a Empresa Fernandes & Filhos Ltda, CNPJ 07.128.744/0001-70, conforme processo administrativo nº 1052/2021, **serviço de WhatsApp**, não sendo mais possível aditivá-lo pelo fato da empresa contratada não ter interesse em renovar, surgindo então a necessidade de uma nova contratação para o Exercício de 2025.

2.4 O Coren-PI enfrenta desafios significativos na comunicação com os profissionais de enfermagem, pois a solução de WhatsApp contratada atualmente não possui a verificação da META, o que acaba deixando o sistema como um todo, em especial os dados dos profissionais de enfermagem vulneráveis podendo conter falhas de segurança que podem ser exploradas por hackers, colocando em risco as informações dos profissionais e do Coren-PI. A comunicação atual, em muitos casos, é realizada por canais tradicionais como e-mail, telefone e **WhatsApp** mas por não ser verificado, põe em risco a segurança dos dados.

2.5 Diante desse cenário, a contratação de uma plataforma de comunicação via WhatsApp API se apresenta como uma solução estratégica para otimizar o atendimento e ampliar a capacidade de interação com o público de forma ágil, eficiente e acessível, prezando pela segurança. A utilização do WhatsApp API, uma ferramenta amplamente conhecida e utilizada, permitirá a redução do tempo de resposta, o aumento da satisfação dos usuários, a melhoria no processo de comunicação, a possibilidade de automação do atendimento, entre outros.

2.6 Essa plataforma permitirá ao Coren-PI, oferecer um serviço mais eficiente, atingindo os objetivos de modernização do atendimento, aumento da transparência, segurança, redução de custos operacionais, melhoria na acessibilidade dentre outros.

### Valor a ser entregue à organização ou público-alvo:

2.7 A adoção de uma plataforma WhatsApp API proporcionará um atendimento mais dinâmico, próximo e personalizado, com um impacto direto na melhoria da experiência dos profissionais e na otimização dos processos internos e seguros. A solução proporcionará, ainda, maior controle sobre as interações, facilitando a gestão de dados e o acompanhamento das solicitações.

## 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
-------------------	-------------

DTIC

Pedro Paulo Benjamin Teixeira Aires

## 4. Necessidades de Negócio

4.1. O Conselho enfrenta atualmente um elevado volume de interações, com um público estimado em cerca de 40 mil inscritos, que buscam informações, atualizações e suporte em diversos aspectos de sua relação com o Conselho. A crescente demanda por atendimento imediato e eficaz evidenciou limitações significativas em nossa capacidade de resposta, devido ao número reduzido de recursos humanos disponíveis.

4.2. A implementação de uma plataforma de comunicação oficial via API do WhatsApp permitirá automatizar o atendimento de consultas recorrentes, otimizar o tempo de resposta e reduzir o impacto no atendimento presencial e telefônico. Esse canal de comunicação é amplamente utilizado pelo nosso público-alvo, o que facilita a adaptação e aumenta a satisfação dos inscritos, oferecendo um meio de contato ágil, eficiente e seguro.

4.3. Alinhado à meta institucional do Conselho de implementar inovações tecnológicas que aprimorem a experiência dos inscritos e facilitem o acesso aos serviços oferecidos, a adoção de uma plataforma de comunicação via WhatsApp com API Oficial é uma necessidade estratégica.

4.4. Essa inovação garantirá uma comunicação mais acessível e eficiente, alinhada ao compromisso em adotar soluções tecnológicas que promovam o atendimento de excelência e a satisfação dos profissionais registrados.

4.5. A definição de necessidades de negócio deve incluir:

### 1. Objetivos de Comunicação:

- **Acessibilidade:** Facilitar o atendimento ao cliente via WhatsApp, considerando a interação em tempo real.
- **Escalabilidade:** Suportar um grande volume de mensagens simultâneas, atendendo a um número considerável de usuários.
- **Multicanalidade:** Integrar a comunicação via WhatsApp com outros canais (e-mail, SMS, chatbots e redes sociais no geral, sites, etc.), proporcionando uma experiência coesa e fluida para os usuários.

### 2. Funcionalidades Específicas:

- **Automação e Integração com Chatbots:** Capacidade de integrar bots para atendimento automatizado e escalável, especialmente para resolver questões comuns e fornecer respostas rápidas.
- **Envio de Mensagens em Massa:** Possibilidade de enviar notificações, atualizações, ou alertas para os profissionais, com controle sobre a segmentação e personalização.
- **Atendimento Humano:** Prover a capacidade de escalar o atendimento humano, com redirecionamento simples de chats entre bot e operador, garantindo uma comunicação personalizada.
- **Suporte a Multimídia:** Habilitar o envio de mídias, como imagens, vídeos, documentos e links, para enriquecer a comunicação com os profissionais.

### 3. Segurança e Compliance:

- **Criptografia de ponta a ponta:** Garantir que as mensagens trocadas sejam seguras.
- **Conformidade Legal:** Atender a regulamentos de proteção de dados e privacidade (LGPD), incluindo controle de dados pessoais dos usuários e opt-in/opt-out adequado.
- **Gestão de Permissões e Acessos:** Garantir que diferentes níveis de usuários (administradores, atendentes, etc.) tenham acesso controlado e auditável às informações.

#### 4. Facilidade de Integração:

- **Integração com outras Plataformas:** Permitir integração fácil com sistemas de gestão de relacionamento, ERP e outros sistemas corporativos.
- **Compatibilidade com API de Terceiros:** Possibilidade de integrar a API do WhatsApp com outras APIs de terceiros que a empresa possa já utilizar ou venha a utilizar no futuro.

#### 5. Medição e Monitoramento:

- **Relatórios e Análises:** Capacidade de gerar relatórios detalhados sobre o desempenho da comunicação via WhatsApp, como tempo de resposta, número de mensagens enviadas, recebidas, interações por operador, entre outros.
- **Feedback:** Ferramentas para capturar feedbacks, como pesquisas de satisfação.

## 5. Necessidades Tecnológicas

5.1 Para alcançar a eficiência operacional e atender ao volume de quase 40 mil inscritos, o Conselho necessita de uma plataforma robusta e segura que permita a integração com o WhatsApp via API Oficial. Essa solução tecnológica é fundamental para automatizar o atendimento, possibilitar a resposta imediata a dúvidas recorrentes e realizar o encaminhamento de demandas de forma eficaz.

5.2 As funcionalidades esperadas incluem: automação de respostas para consultas frequentes, gerenciamento centralizado de interações, capacidade de envio de notificações em massa, e análise de dados de atendimento para constante melhoria dos serviços. Adicionalmente, a plataforma deve oferecer uma integração fluida com nossos sistemas de gestão internos, garantindo segurança e conformidade com as exigências de proteção de dados, conforme estabelecido pela LGPD. Além do elencado, aqui estão algumas das principais necessidades tecnológicas a serem definidas ao contratar uma plataforma de WhatsApp:

### 1. Infraestrutura e Capacidade

- **Escalabilidade:** A plataforma deve ser capaz de suportar o volume de mensagens esperado, tanto em termos de número de usuários quanto de interações simultâneas. Se o Conselho prevê um aumento no número de interações ou de canais de atendimento, a plataforma precisa ser escalável para acomodar esse crescimento.
- **Desempenho e Disponibilidade:** A plataforma precisa garantir alta disponibilidade e baixo tempo de latência. O tempo de resposta para enviar e receber mensagens deve ser rápido, e a plataforma deve ser capaz de operar de forma ininterrupta, com planos de contingência em caso de falhas.
- **Armazenamento de Dados:** Dependendo do volume de interações e do tipo de dados compartilhados (como imagens, vídeos, arquivos), a plataforma deve oferecer recursos de armazenamento adequados. Isso inclui backups periódicos e a capacidade de gerenciar grandes volumes de dados.

### 2. Segurança da Informação

- **Proteção de Dados Pessoais:** Como as interações via WhatsApp podem envolver dados pessoais sensíveis, a plataforma deve garantir conformidade com a **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)** e outras regulamentações de privacidade. Isso inclui criptografia de ponta a ponta das mensagens, tanto durante a transmissão quanto em repouso.
- **Controle de Acesso e Autenticação:** A plataforma deve ter mecanismos robustos de autenticação e controle de acesso para garantir que apenas usuários autorizados (internos ou externos) possam acessar ou interagir com a plataforma. Isso pode incluir autenticação multifatorial (MFA) para proteger o acesso.
- **Auditoria e Monitoramento:** A plataforma deve permitir o monitoramento em tempo real das interações, com registros de auditoria para garantir que todas as comunicações possam ser rastreadas e analisadas em caso de incidentes de segurança ou necessidade de conformidade legal.

### 3. Integração com Outros Sistemas.

- **Automação e Bots:** A plataforma pode precisar oferecer funcionalidades de automação, como **chatbots** para atendimento inicial e para responder a perguntas frequentes. Esses bots podem ser integrados com IA (Inteligência Artificial) para melhorar a experiência do usuário e otimizar o tempo de resposta.
- **Integração com o sistema Interno:** Integração com a base de dados dos profissionais inscritos no Coren-PI.

### 4. Usabilidade e Funcionalidades

- **Multicanal e Multiplataforma:** A plataforma deve permitir que a organização se conecte com os usuários por meio de diferentes dispositivos (celulares, computadores, tablets) e também ser capaz de suportar interações multicanal, como o WhatsApp Web ou WhatsApp Business.
- **Funcionalidades de Gestão de Conversas:** A plataforma precisa ter funcionalidades que permitam a **gestão de conversas**, como categorização de mensagens, encaminhamento de chats para diferentes agentes, etiquetagem de interações, e histórico de conversas completo.
- **Gestão de Grupos e Listas de Transmissão:** Caso a comunicação com grupos de clientes seja necessária, a plataforma deve permitir a criação e a gestão de **grupos de WhatsApp** e **listas de transmissão**, garantindo que a comunicação seja personalizada e escalável.

### 5. Compatibilidade com Requisitos Regulatórios e Legais

- **Conformidade com Regulamentações de Telecomunicações:** Como o WhatsApp é um serviço de telecomunicações, a plataforma escolhida deve garantir que esteja em conformidade com regulamentações locais relacionadas à **comunicação eletrônica** e à **privacidade**.
- **Armazenamento e Retenção de Dados:** A plataforma deve garantir que os dados sejam armazenados de acordo com as exigências legais, incluindo períodos de retenção de registros e o processo de descarte de dados quando não forem mais necessários.

### 6. Performance e Análise de Dados

- **Relatórios e Análise de Dados:** A plataforma deve oferecer recursos de análise de dados, incluindo **relatórios em tempo real** sobre métricas de atendimento (tempo médio de resposta, taxa de resolução, satisfação do cliente). Isso ajudará a equipe de atendimento a avaliar o desempenho e a otimizar os processos.
- **Feedback e Pesquisa de Satisfação:** Implementar mecanismos para coletar **feedback dos usuários** diretamente pelo WhatsApp, como pesquisas de satisfação pós-interação (CSAT - Customer Satisfaction), é essencial para melhorar continuamente a experiência do cliente.

### 7. Suporte Técnico e Escalabilidade

- **Suporte e Treinamento:** O conselho precisa garantir que a contratada ofereça **suporte técnico** adequado e treinamento contínuo para as equipes que irão utilizar a plataforma. O suporte deve ser eficiente para resolver problemas técnicos rapidamente.
- **Atualizações e Evolução do Sistema:** A Contratada deve garantir que o sistema esteja constantemente atualizado com novas funcionalidades, correções de bugs, e melhorias de segurança, de forma a não comprometer a operação e a qualidade do serviço.

5.3 A contratação de uma plataforma de WhatsApp envolve uma série de **necessidades tecnológicas** que abrangem desde a **infraestrutura** necessária para suportar a comunicação, até aspectos cruciais de **segurança da informação, integração com sistemas** e **conformidade regulatória**. A escolha da plataforma deve ser feita com base em uma análise detalhada dessas necessidades, garantindo que a ferramenta escolhida atenda aos requisitos de desempenho, segurança e escalabilidade, além de oferecer uma experiência eficiente para os usuários finais e equipes de atendimento.

## **6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC**

### **6.1 Natureza da Contratação:**

Os serviços a serem contratados enquadram-se como serviços comuns e possui natureza continuada, visto que, atualmente o WhatsApp é o meio de comunicação mais utilizado para atendimento de serviços entre o Coren-PI e o profissional de enfermagem e a descontinuidade desse serviço acarretaria prejuízos econômicos bem como a insatisfação da categoria.

O objeto desta licitação enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, conforme art. 6º, da Lei nº 14.133/21, a saber:

XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;

### **6.2 Duração Inicial do Contrato:**

O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável, até o máximo de 10 (dez) anos, a critério do contratante, desde que respeitado o interesse público com a permanência de preços mais vantajosos para a administração, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

### **6.3 Sustentabilidade:**

Os requisitos ambientais deverão ser observados nos serviços, de modo que os elementos empregados estejam em conformidade com as atuais perspectivas sustentáveis e de menor impacto ambiental em relação aos seus similares da IN nº1, SLTI/MPOG, de 19/01/2010.

Os serviços deverão ser executados em conformidade com as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, em especial as contidas na IN/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e no Decreto nº 7.746/2012, da Casa Civil, da Presidência da República, no que couber.

O objetivo da observância dos critérios sustentáveis, é a efetiva aplicação de boas práticas de sustentabilidade nas licitações promovidas pela Administração Pública, em atendimento ao art. 170 da CF/1988, art. 6º da Instrução Normativa nº 1/2010 da SLTI/MPOG, além do Decreto nº7746/2012.

A contratação de uma plataforma de WhatsApp, dentro dos critérios de sustentabilidade, deve atender a alguns requisitos importantes com base no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, como:

### **6.4 Eficiência Energética:**

A plataforma escolhida deve adotar práticas de eficiência energética, que operem com energia renovável, tecnologias que reduzam o consumo de energia e que promovam a otimização dos recursos.

### **6.5 Uso de Materiais Sustentáveis:**

A empresa fornecedora deve demonstrar que seus processos de fabricação e desenvolvimento de software utilizam materiais sustentáveis ou que busquem minimizar o impacto ambiental, como o uso de recursos recicláveis ou biodegradáveis em seus equipamentos.

### **6.6 Compromisso com a Economia Circular:**

A plataforma ou empresa contratada deve ter políticas que incentivem a reciclagem de equipamentos de tecnologia, além de ações para prolongar a vida útil dos dispositivos, evitando o descarte inadequado.

### **6.7 Responsabilidade Social:**

A empresa fornecedora deve ter ações de responsabilidade social, como promoção de inclusão digital, respeito a direitos trabalhistas e condições justas de trabalho, além de contribuir para o desenvolvimento da sociedade.

#### **6.8 Transparência e Governança:**

A plataforma escolhida deve oferecer transparência nas suas práticas de gestão, com indicadores claros sobre suas iniciativas de sustentabilidade e governança corporativa, como relatórios ambientais e sociais.

#### **6.9 Impacto Ambiental:**

A plataforma deve adotar medidas para reduzir impactos ambientais diretos, como emissão de carbono, e promover o uso de tecnologias que minimizem esses efeitos, por meio de soluções digitais mais eficientes e menos poluentes.

#### **6.10 Conformidade Legal e Regulatória:**

A contratação deve atender todas as normas legais e regulamentações relacionadas à sustentabilidade, como a Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei 14.133/2021), que obriga a observância de critérios de sustentabilidade nas compras públicas.

Ao seguir esses requisitos, a contratação da plataforma de WhatsApp pode ser feita de maneira alinhada com os princípios de sustentabilidade, promovendo uma gestão mais responsável e eficiente dos recursos públicos.

#### **6.11 Contratual:**

Não será necessário promover transição contratual do objeto.

#### **6.12 Da Subcontratação**

Não será admitida a subcontratação para este objeto.

#### **6.13 Garantia de Execução:**

Não há a necessidade de garantia de execução contratual uma vez não há complexidade e vultuosidade na presente licitação, não comprometendo o cumprimento das obrigações, sendo que a exigência da garantia, por conta desses fatores, pode representar diminuição do universo de interessados e ao caráter competitivo do certame.

#### **6.14 Regime de execução.**

O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário.

## **7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços**

7.1. Conforme relatório emitido pelo sistema utilizado no Coren-PI, em 27 de novembro 2024, o quantitativo aproximado de inscritos ativos é de 40.000 (dez mil seiscentos e setenta e cinco) profissionais ativos na sua base cadastral. Lembrando que esse número não é estático, pois diariamente são realizados novos cadastrados

7.2 Conforme DFD a estimativa para usuários é de ao menos 40 atendentes, considerando uma margem de segurança em virtude de realização de concurso público realizado em 2024, para novas contratações, bem como o crescimento do Coren-PI em número de inscritos, considerou-se no mínimo 50 usuários.

7.3. A estimativa da quantidade de mensagens a ser contratada será de **160 (cento e sessenta) mil mensagens ativas, sendo dentre essas, 120.000 em massa e 80.000 (oitenta mil) passivas anuais.**

7.4. A estimativa de mensagens foi demandada através do memorando nº 01/2025 PRESIDÊNCIA;

7.5.É importante ressaltar que, ao longo do ano, o envio de mensagens não será uniforme, devido à sazonalidade das necessidades, em função das anuidades, campanhas e demais atividades que possam demandar ajustes no volume de envio. Em virtude disso, a contratação se dará conforme a demanda.

## 8. Levantamento de soluções

8.1.Para identificar a melhor solução possível em termos de eficácia, efetividade e eficiência, além de economicamente viável, atendendo adequadamente às necessidades de negócio, buscou-se realizar levantamento das soluções disponíveis, verificando como outros órgãos contratam objetos iguais e ou similares ao qual o Coren-PI pretende adquirir conforme consta abaixo:

### 8.1.2.As alternativas do mercado

8.1.2.1. Após levantamento de mercado e verificar as melhores soluções disponíveis , bem como após reuniões com algumas empresas do ramo, foi verificado algumas opções de soluções conforme abaixo:

8.1.2.2.Durante o levantamento de possíveis soluções, foram mapeados 03 (seis) modelos de contratações de soluções, considerando a criticidade do ambiente, os recursos e demais variáveis existentes no Coren-PI, seguem alternativas abaixo:

**Solução 1-** WhatsApp Business

**Solução 2-**Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático sem WhatsApp API Oficial

**Solução 3-**Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial

### 8.1.3. Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;

Especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;	
	<p>O <b>WhatsApp Business</b> é uma versão do aplicativo WhatsApp desenvolvida especificamente para pequenas e médias empresas. A principal diferença em relação à versão padrão do WhatsApp é que ele oferece funcionalidades adicionais focadas em facilitar a comunicação entre empresas e seus clientes, proporcionando uma experiência mais profissional e organizada.</p> <p><b>Principais funcionalidades do WhatsApp Business:</b></p> <p><b>Perfil Comercial:</b></p> <p>As empresas podem criar um perfil comercial, no qual podem incluir informações como o nome da empresa, endereço, descrição, horário de funcionamento, link para o site e e-mail de contato. Isso ajuda a tornar o perfil mais informativo e confiável para os clientes.</p> <p><b>Mensagens Automáticas:</b></p> <p>O WhatsApp Business oferece a possibilidade de configurar <b>mensagens automáticas</b>, como respostas rápidas, mensagens de saudação (para quando o cliente entra em contato pela primeira vez) e mensagens de ausência (para informar aos clientes que o atendimento não está disponível no momento).</p>

**Solução 1** - WhatsApp Business**Catálogo de Produtos/Serviços:**

A plataforma permite que as empresas criem e exibam um **catálogo de produtos e serviços**, permitindo que os clientes vejam diretamente no aplicativo o que a empresa oferece, com descrições e preços. Isso facilita a compra ou a escolha dos produtos/serviços.

**Etiquetas:**

É possível organizar conversas com clientes e pedidos utilizando **etiquetas**, que ajudam a categorizar interações e facilitar o gerenciamento de contatos e vendas.

**Mensagens de Difusão:**

As empresas podem enviar mensagens para múltiplos clientes ao mesmo tempo através de listas de difusão, o que é útil para promoções, anúncios ou outras atualizações importantes, desde que os destinatários tenham o número da empresa salvo em seus contatos.

**Relatórios e Estatísticas:**

O WhatsApp Business fornece dados básicos sobre as mensagens enviadas, entregues, lidas e recebidas, permitindo que as empresas monitorem o desempenho das suas interações.

**Benefícios do WhatsApp Business:**

**Atendimento ágil e direto:** Facilita a comunicação em tempo real, o que melhora a experiência do cliente.

**Organização:** Permite gerenciar contatos, interações e processos de vendas de maneira mais eficiente.

**Acessibilidade:** Como é uma plataforma amplamente utilizada, clientes se sentem mais à vontade para interagir via WhatsApp do que por outros canais, como e-mail ou telefonemas.

**Resumo:**

O WhatsApp Business é uma ferramenta poderosa para empresas que desejam otimizar seu atendimento ao cliente e comunicação, tornando-a mais eficiente e organizada. Ele é especialmente útil para pequenas e médias empresas que buscam um meio simples e eficaz de se conectar com seus clientes.

A **contratação de uma plataforma online para atendimento automático sem WhatsApp API Oficial** refere-se à contratação de um serviço de atendimento automatizado que utiliza ferramentas de mensagens, mas **sem integrar a API oficial do WhatsApp**, ou seja, sem recorrer à integração oficial fornecida pelo WhatsApp para automatizar a comunicação com os clientes.

**Contexto**

O **WhatsApp API Oficial** é a solução oficial disponibilizada pelo WhatsApp para empresas, permitindo a automação de atendimento, envio de mensagens em massa, integração com sistemas de CRM e chatbots, entre outras funcionalidades. Para usar a API oficial do WhatsApp, a empresa deve passar por um processo de inscrição e seguir algumas regras e custos definidos pelo WhatsApp.

No entanto, quando uma empresa opta por **plataformas online para atendimento automático sem usar a API oficial**, ela pode estar buscando alternativas para automatizar o atendimento sem seguir esse processo ou sem as limitações e custos associados à API oficial.

#### **O que caracteriza esse tipo de solução:**

##### **Uso de Ferramentas de Automação de Atendimento (Chatbots):**

Plataformas alternativas podem permitir a implementação de chatbots (robôs que simulam a interação humana) para responder automaticamente a perguntas frequentes, realizar triagens, coletar informações dos clientes, entre outros, mas sem a integração direta com a API oficial do WhatsApp.

##### **Comunicação por Meios Não Oficiais:**

As plataformas que oferecem atendimento automático sem usar a API oficial geralmente utilizam meios como **números de telefone alternativos, serviços de SMS ou outras soluções de mensagens**, em vez de se integrarem diretamente ao WhatsApp API. Isso pode envolver o uso de **softwares de automação** que operam de forma independente do WhatsApp oficial.

##### **Plataformas de Terceiros:**

Muitas vezes, empresas que não utilizam a API oficial do WhatsApp recorrem a plataformas de terceiros, que permitem integrar WhatsApp com seus sistemas de automação, mas sem o uso da API oficial. Isso pode incluir o uso de **softwares de automação de marketing, CRMs, plataformas de gerenciamento de comunicação multicanal**, que se conectam ao WhatsApp de maneiras não oficiais.

##### **Menos Custos e Mais Flexibilidade:**

Uma das principais vantagens dessa abordagem é que ela pode ser mais econômica, pois não exige o pagamento das taxas associadas à API oficial do WhatsApp. Além disso, essas soluções podem ser mais flexíveis em termos de integração com outros sistemas e personalização das funcionalidades.

##### **Diferenças em relação à WhatsApp API Oficial:**

**API Oficial:** A API oficial do WhatsApp oferece uma integração robusta e segura, com funcionalidades como envio de mensagens em massa (com custos), automação avançada, integração com

**Solução 2** - Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático sem WhatsApp API Oficial.

CRMs, bots e mais. No entanto, ela exige que as empresas sigam um processo rigoroso de inscrição, pagamento de tarifas e conformidade com as políticas do WhatsApp.

**Plataformas Sem API Oficial:** Essas plataformas podem não oferecer o mesmo nível de integração e funcionalidade, além de estarem mais propensas a serem instáveis ou menos seguras, uma vez que operam fora do ecossistema controlado e seguro do WhatsApp. A automação pode ser limitada e não suportar funcionalidades como envio de mensagens em massa ou integração com outras ferramentas de forma tão eficiente quanto a API oficial.

**Riscos de Usar Soluções Sem API Oficial:**

**Violação das Políticas do WhatsApp:**

O uso de soluções não oficiais pode violar os **termos de serviço do WhatsApp**, o que pode levar a **bloqueios temporários ou permanentes** da conta da empresa no WhatsApp, caso o uso de ferramentas de automação não seja conforme as diretrizes da plataforma.

**Segurança e Privacidade:**

Como essas soluções não são oficiais, podem apresentar **riscos adicionais de segurança**, especialmente no que diz respeito ao armazenamento e manuseio dos dados dos clientes, que podem não ser protegidos da mesma forma que nas soluções oficiais.

**Limitações de Funcionalidades:**

A automação e integração com outras ferramentas pode ser limitada, dificultando a implementação de soluções mais complexas, como o gerenciamento de grandes volumes de mensagens ou a personalização avançada de fluxos de atendimento.

**Menos Controle sobre a Plataforma:**

A empresa pode ter menos controle sobre a qualidade e disponibilidade do serviço, uma vez que está dependendo de uma solução de terceiros que não tem o respaldo e o controle de qualidade proporcionado pela plataforma oficial do WhatsApp.

**Conclusão**

A **contratação de uma plataforma online para atendimento automático sem WhatsApp API Oficial** envolve o uso de alternativas para automatizar o atendimento via WhatsApp ou outros canais de comunicação, mas sem a utilização direta da API oficial do WhatsApp. Embora possa ser uma solução mais econômica e flexível, essa opção traz riscos em termos de segurança, conformidade e confiabilidade do serviço. As empresas devem avaliar cuidadosamente os prós e contras antes de adotar essa abordagem.

A **contratação de plataforma online para atendimento automático via WhatsApp API Oficial** envolve a utilização da **API oficial do WhatsApp** para integrar funcionalidades de automação de atendimento ao cliente em uma plataforma de comunicação digital. Esse tipo de contratação permite que empresas e organizações automatizem o atendimento a clientes no WhatsApp de forma segura, eficiente e em conformidade com as diretrizes do WhatsApp.

A **WhatsApp API Oficial** é uma solução desenvolvida pelo WhatsApp para permitir que empresas implementem funcionalidades avançadas de comunicação em grande escala com seus clientes, através de automação, integração com sistemas internos (como CRMs), envio de mensagens, interações via chatbots, entre outras opções.

Diferente do **WhatsApp Business** (versão para pequenas empresas), a API foi criada para empresas de maior porte e para organizações que necessitam de um atendimento mais robusto e escalável, com funcionalidades que vão além do simples envio de mensagens.

#### **Características e Funcionalidades da WhatsApp API Oficial:**

##### **Automação de Atendimento:**

A plataforma permite a **automação do atendimento** com **chatbots**, que podem responder perguntas frequentes, encaminhar solicitações para os departamentos corretos, coletar informações, fazer agendamentos e até realizar vendas automatizadas.

Os chatbots podem ser configurados para interagir com os clientes 24/7, garantindo uma resposta rápida e eficiente a qualquer hora do dia.

##### **Envio de Mensagens em Massa:**

A API permite o envio de mensagens para **grupos de clientes** de maneira segmentada e personalizada, o que é útil para campanhas promocionais, alertas, atualizações ou outras comunicações importantes.

Ao contrário das versões básicas do WhatsApp, a API oficial permite que as mensagens sejam enviadas para múltiplos contatos ao mesmo tempo (sem violar as regras de spam).

##### **Integração com Sistemas de CRM e ERP:**

A API do WhatsApp pode ser integrada diretamente com sistemas de **gestão de relacionamento com o cliente (CRM)** e **plataformas de gestão empresarial (ERP)**, permitindo que os atendentes tenham acesso rápido aos dados dos clientes, histórico de interações, pedidos, etc. Isso melhora a personalização e a qualidade do atendimento.

**Solução 3**-Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial.

Com a integração com CRM, é possível também automatizar ações, como registrar o atendimento diretamente no sistema, realizar follow-ups e rastrear o status de cada interação.

#### **Mensagens Ricas:**

A API permite o envio de **mensagens ricas** (imagens, vídeos, áudios, botões interativos, links e documentos), o que enriquece a experiência de comunicação, tornando-a mais eficaz para os clientes e para a empresa.

Isso é especialmente útil para empresas que desejam fornecer informações detalhadas (como catálogos de produtos ou serviços) ou realizar suporte visual (como instruções ou tutoriais em vídeo).

#### **Segurança e Conformidade:**

A comunicação via **WhatsApp API Oficial** é protegida por **criptografia de ponta a ponta**, garantindo que as conversas e os dados dos clientes sejam mantidos seguros.

Além disso, a solução é desenvolvida em conformidade com as **normas de privacidade**, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o que torna a plataforma uma escolha segura para empresas que lidam com dados sensíveis.

#### **Mensagens Interativas e Personalizadas:**

A WhatsApp API oferece a possibilidade de configurar **mensagens interativas**, onde o cliente pode selecionar opções de resposta (botões, listas, quick replies), facilitando a navegação durante a conversa e permitindo um atendimento mais dinâmico.

As mensagens podem ser altamente personalizadas com base em dados específicos do cliente, aumentando a eficácia e a satisfação do atendimento.

#### **Como Funciona a Contratação de uma Plataforma Online com WhatsApp API Oficial?**

##### **Escolha de um Provedor de Solução:**

Para utilizar a **WhatsApp API Oficial**, é necessário contratar um provedor de soluções que ofereça a integração da API com a plataforma de automação de atendimento. Esse provedor pode ser um **provedor de soluções de comunicação, plataforma de automação** ou uma **empresa de consultoria especializada**.

##### **Processo de Aprovação:**

Para acessar a WhatsApp API Oficial, é necessário passar por um processo de inscrição junto ao WhatsApp (geralmente por meio do provedor de solução escolhido). Durante esse processo, a empresa precisa fornecer informações detalhadas sobre seu uso e os tipos de interações que serão realizadas com os clientes. O WhatsApp avalia se a empresa atende aos requisitos de boas práticas e conformidade.

**Configuração e Implementação:**

Após a aprovação, a plataforma é configurada e integrada ao sistema da empresa. Dependendo da complexidade, pode ser necessário um processo de desenvolvimento para adaptar a solução às necessidades específicas da empresa.

A integração pode incluir a criação de **fluxos automatizados**, integração com sistemas internos e personalização das mensagens e interações.

**Acompanhamento e Ajustes:**

Após a implementação, a empresa realiza o monitoramento do atendimento e ajusta os fluxos automáticos, respostas de chatbots e outras funcionalidades conforme a necessidade e o feedback dos clientes.

Relatórios e métricas (como taxa de resposta, tempo de resolução e satisfação do cliente) podem ser usados para melhorar continuamente o atendimento.

**Benefícios da Contratação da Plataforma Online para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial:****Melhoria na Eficiência e Redução de Custos:**

A automação permite que as empresas atendam a um volume maior de clientes de maneira mais eficiente, reduzindo custos com pessoal e tempo de resposta.

**Atendimento 24/7:**

O uso de chatbots e automação possibilita um atendimento contínuo, o que é especialmente útil em empresas que precisam oferecer suporte fora do horário comercial ou para clientes em diferentes fusos horários.

**Experiência Personalizada:**

A possibilidade de integrar dados de clientes e personalizar as mensagens torna o atendimento mais relevante e direcionado, aumentando a satisfação e fidelização.

**Escalabilidade:**

A plataforma baseada na API do WhatsApp pode ser facilmente escalada para lidar com aumentos no volume de interações sem comprometer a qualidade do atendimento, sem precisar de investimentos massivos em infraestrutura.

**Conformidade e Segurança:**

A comunicação é protegida por criptografia de ponta a ponta e segue as regulamentações de segurança e privacidade, o que proporciona maior confiança aos clientes e à empresa.

	<p><b>Conclusão</b></p> <p>A <b>contratação de plataforma online para atendimento automático via WhatsApp API Oficial</b> é uma solução eficaz para empresas que buscam melhorar sua comunicação com os clientes por meio de automação avançada, sem comprometer a segurança e a conformidade. Essa plataforma oferece escalabilidade, personalização, integração com outros sistemas da empresa e uma experiência de atendimento mais eficiente e satisfatória para o cliente. Ao escolher essa solução, as empresas podem otimizar seus processos de atendimento, reduzir custos operacionais e proporcionar um suporte de alta qualidade.</p>
--	--

**8.1.4. Formas de Contratação**

Forma 1- Buscar atas de registro de preços disponíveis para a realização de adesão.

Forma 2- Registrar intenção de registro de preços junto a outro órgão, na condição de participante.

Forma 3- Realizar licitação própria

**8.1.5. Da análise das formas de contratação:**

Forma 1 - Não foram localizadas atas de registro de preços disponível para a realização de adesão.

Forma 2 - Não foi encontrada intenção de registro de preços disponível para participação.

Forma 3- É possível a realização de Licitação Própria, conforme dispõe a legislação vigente.

**8.1.6. A ampliação ou substituição da solução implantada**

8.1.6.1. A contratação visa substituir a solução implantada, visando aderir a uma plataforma mais segura.

**8.1.7. As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento.**

8.1.7.1. Considerando a análise das métricas aplicadas, a Equipe de Planejamento da Contratação optou pela forma de pagamento baseada conforme abaixo:

Pagamento único: Item 01

Pagamento Valor fixo mensal: Item 02

Pagamento conforme demanda: Demais itens

**9. Análise comparativa de soluções**

<b>Matriz Qualitativa Comparativa</b>	
<b>Soluções</b>	<b>Dimensões Qualitativas a serem avaliadas</b>
<b>Gerenciamento via plataforma para operação de WhatsApp</b>	
	<p>O uso do WhatsApp Business traz diversas vantagens para as empresas, como a comunicação direta e imediata com os clientes, permitindo um atendimento ágil e a resolução rápida de problemas. A automatização de respostas, por meio de mensagens automáticas e respostas rápidas, agiliza o atendimento e fornece informações essenciais de maneira imediata. O WhatsApp Business facilita a integração com outros sistemas de</p>

<p><b>WhatsApp Business</b></p>	<p>gestão, automatizando processos como consultas de status de pedidos e agendamentos. Além disso, a personalização do atendimento oferece interações mais direcionadas e eficientes, aproveitando a ampla adoção do WhatsApp pelo público, o que torna o contato com uma vasta base de clientes mais acessível e familiar. No entanto, o uso do WhatsApp Business também apresenta desvantagens. A dependência de conectividade pode ser um problema em áreas com cobertura limitada, e, apesar da criptografia de ponta a ponta, há sempre preocupações com a segurança e privacidade dos dados. Gerenciar um grande volume de mensagens pode ser desafiador, especialmente para pequenas empresas sem uma equipe dedicada. Além disso, embora poderoso, o WhatsApp Business pode não oferecer todas as funcionalidades específicas que algumas empresas necessitam, exigindo o uso de ferramentas complementares.</p>
<p><b>Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático sem WhatsApp API Oficial</b></p>	<p>Utilizar uma plataforma on-line para atendimento automático sem a API oficial do WhatsApp pode trazer diversas vantagens. Primeiramente, os custos são reduzidos, tornando a solução mais acessível, especialmente para pequenas empresas. A flexibilidade na integração com diversas plataformas e sistemas de gestão permite personalizações específicas às necessidades da empresa. Além disso, a independência de provedores terceiros oferece maior controle sobre as operações. A personalização do atendimento pode ser adaptada conforme as demandas específicas da empresa, e a implementação geralmente é mais rápida, sem os requisitos técnicos e de conformidade necessários para a integração sem a API oficial do WhatsApp. Por outro lado, essa escolha também apresenta desvantagens significativas. A plataforma pode não atender aos mesmos padrões de segurança e conformidade da API oficial, o que coloca em risco a privacidade e proteção dos dados dos usuários. Além disso, pode carecer de funcionalidades avançadas e suporte técnico especializado, afetando a confiabilidade e estabilidade do serviço. A falta de atualizações regulares pode dificultar a manutenção e a resolução de problemas técnicos. Por fim, o uso de plataformas não oficiais pode infringir os termos de serviço do WhatsApp, resultando em possíveis penalidades, incluindo a suspensão do número de telefone utilizado para o atendimento.</p>
<p><b>Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático via WhatsApp API Oficial</b></p>	<p>Opção 3 foi a adotada. Esta solução oferece uma série de vantagens que a tornam a opção mais eficaz e segura para empresas que buscam aprimorar a comunicação com seus clientes, como no caso do SAAE. A API oficial do WhatsApp garante que a empresa opere dentro dos mais rigorosos padrões de segurança e conformidade, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido. Além disso, a integração com sistemas de gestão automatiza processos importantes como consultas de status de pedidos e agendamentos, melhorando significativamente a eficiência operacional. Utilizar a API oficial do WhatsApp também permite personalizar o atendimento, oferecendo respostas automáticas e imediatas às perguntas frequentes dos clientes, o que reduz o tempo de espera e aumenta a satisfação do usuário. A capacidade de analisar interações com os clientes fornece insights valiosos para aprimorar os serviços, identificar tendências e áreas que necessitam de melhorias. Embora a implementação possa ter custos um pouco maiores e demandar recursos para manutenção e gerenciamento de mensagens, os benefícios em termos de segurança, eficiência e qualidade do atendimento superam as desvantagens. Embora a implementação possa ter custos um pouco maiores e demandar recursos para manutenção e gerenciamento de mensagens, os benefícios em termos de segurança, eficiência e qualidade do atendimento superam as desvantagens. Assim, a contratação de uma plataforma online com WhatsApp API oficial é a escolha mais estratégica para modernizar o atendimento e proporcionar uma melhor experiência aos inscritos. Utilizar o WhatsApp API oficial garante que estamos operando dentro dos padrões de segurança e conformidade exigidos, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido.</p>

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1 O § 1º do art. 11 da Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos) estabelece que as soluções identificadas como inviáveis no processo de planejamento e levantamento das alternativas para a contratação devem ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação. Esse estudo tem como objetivo demonstrar as alternativas analisadas, a justificativa para a escolha da solução adotada, bem como evidenciar as razões pelas quais outras soluções foram consideradas inviáveis.

10.2 No contexto da contratação de uma plataforma de WhatsApp, caso seja identificada uma solução alternativa como inviável, essa informação deve ser registrada no Estudo Técnico Preliminar. A descrição da solução inviável deve ser breve, e a justificativa para sua inviabilidade precisa ser clara e objetiva. Um exemplo de justificativa pode ser a incompatibilidade técnica da solução com a infraestrutura da administração pública ou o alto custo de implementação.

10.3 Quanto à dispensação de cálculos de custo total de propriedade, essa previsão no § 1º do art. 11 implica que, quando a solução for considerada inviável, não será necessário realizar a análise detalhada de custos (como o cálculo do TCO - Total Cost of Ownership), que normalmente é exigida para soluções viáveis.

10.4 Portanto, para o caso específico de contratação de uma plataforma de WhatsApp, se houver alternativas analisadas e consideradas inviáveis, elas deverão ser descritas e justificadas no Estudo Técnico Preliminar, sem a necessidade de realizar os cálculos de custo total de propriedade para essas soluções.

<b>Registro de Soluções consideradas inviáveis</b>	
<b>WhatsApp Business</b>	O uso do WhatsApp Business traz diversas vantagens para as empresas, como a comunicação direta e imediata com os clientes, permitindo um atendimento ágil e a resolução rápida de problemas. A automatização de respostas, por meio de mensagens automáticas e respostas rápidas, agiliza o atendimento e fornece informações essenciais de maneira imediata. A API do WhatsApp Business facilita a integração com outros sistemas de gestão, automatizando processos como consultas de status de pedidos e agendamentos. Além disso, a personalização do atendimento oferece interações mais direcionadas e eficientes, aproveitando a ampla adoção do WhatsApp pelo público, o que torna o contato com uma vasta base de clientes mais acessível e familiar. No entanto, o uso do WhatsApp Business também apresenta desvantagens. A dependência de conectividade pode ser um problema em áreas com cobertura limitada, e, apesar da criptografia de ponta a ponta, há sempre preocupações com a segurança e privacidade dos dados. Gerenciar um grande volume de mensagens pode ser desafiador, especialmente para pequenas empresas sem uma equipe dedicada. Além disso, embora poderoso, o WhatsApp Business pode não oferecer todas as funcionalidades específicas que algumas empresas necessitam, exigindo o uso de ferramentas complementares. Por fim, o uso da API oficial pode acarretar custos adicionais, especialmente em volumes altos de mensagens.
<b>Contratação de Plataforma On-line para Atendimento Automático</b>	Utilizar uma plataforma on-line para atendimento automático sem a API oficial do WhatsApp pode trazer diversas vantagens. Primeiramente, os custos são reduzidos, tornando a solução mais acessível, especialmente para pequenas empresas. A flexibilidade na integração com diversas plataformas e sistemas de gestão permite personalizações específicas às necessidades da empresa. Além disso, a independência de provedores terceiros oferece maior controle sobre as operações. A personalização do atendimento pode ser adaptada conforme as demandas específicas da empresa, e a implementação geralmente é mais rápida, sem os requisitos técnicos e de conformidade necessários para a integração sem a API oficial do WhatsApp. Por outro lado, essa escolha também apresenta desvantagens significativas. A plataforma pode não atender aos mesmos padrões de segurança e conformidade da API oficial, o que coloca em risco a privacidade e proteção dos dados dos usuários. Além disso, pode carecer de funcionalidades avançadas e suporte técnico especializado, afetando a

<b>sem WhatsApp API Oficial</b>	confiabilidade e estabilidade do serviço. A falta de atualizações regulares pode dificultar a manutenção e a resolução de problemas técnicos. Por fim, o uso de plataformas não oficiais pode infringir os termos de serviço do WhatsApp, resultando em possíveis penalidades, incluindo a suspensão do número de telefone utilizado para o atendimento.
---	--

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. No estudo foi encontrado somente uma solução viável, impossibilitando a análise comparativa.

11.2. Embora a contratação do WhatsApp API, possa ter custos um pouco maiores e demandar recursos para manutenção e gerenciamento de mensagens, os benefícios em termos de segurança, eficiência e qualidade do atendimento superam a diferença dos custos orçamentários. A contratação de uma plataforma online com WhatsApp API oficial garante que estamos operando dentro dos padrões de segurança e conformidade exigidos, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido.

11.3. Além do mais, com o atual processo busca-se a aquisição de itens que o Coren não dispunha na contratação anterior como Mensagens destinadas ao envio em massa, licenças oficiais, ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, por entrada de dados no fluxo de atendimento e compatibilidade com os sistemas utilizados pelo Coren-PI.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

### 12.1 Especificação das funcionalidades da solução:

#### 12.1.1 SERVIÇO

##### 12.1.1.1 Plataforma WhatsApp API oficial

1. A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários;
2. Plataforma disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via Pc com sistema operacional Windows e via app Smartphone com sistema Android ou IOS;
3. Permitir integração com a base de dados do Coren-PI possibilitando acesso aos serviços do Coren-PI diretamente da plataforma de atendimento;
4. Disponibilizar função/mecanismo (opt-in/opt-out) a qual o cidadão habilite ou desabilite o interesse em receber informações da instituição;
5. Disponibilizar modulo de integração da Plataforma WhatsApp API oficial ao sistema do Coren-PI para disponibilização de serviços de forma automática;
6. Disponibilizar importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
7. Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
8. Criar textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;
9. Criação de menus de atendimentos com multi níveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu;
10. Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;

11. O sistema deve efetuar auditoria de operações realizadas, sendo possível configurar quais funções serão aditadas.
12. Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;
13. Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o profissional o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento;
14. Atualização constante da base de usuários;
15. Configurar por grupo de agentes conforme seguir a departamentalização do Coren-PI;
16. Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
17. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;
18. Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
19. Inserir de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
20. Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos;
21. Permitir a transferência de atendimento;
22. Permitir a finalização do atendimento;
23. Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
24. Possuir visualização da duração do atendimento;
25. Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento;
26. Proibir o envio de palavras inapropriada pelo agente durante o atendimento, com base em lista cadastrada.
27. Configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.
28. Criar de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
29. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento.
30. Ministrando treinamento (online) do uso da respectiva solução para 50 (cinquenta) colaboradores, bem como implantar a solução, no prazo máximo máximo de 30 (quinze) dias, corrido contados da assinatura do contrato.
31. A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do Coren-PI, inclusive ao final do Contrato;
32. A empresa contratada será responsável pela personalização da linha telefônica para o número (86) 3122-9999, que será o número utilizado no WhatsApp.

33. O cadastramento do número de telefone de atendimento do Coren-PI na plataforma WhatsApp deve ser uma conta comercial verificada no WhatsApp pela empresa Meta (selo de número verificado).
34. A empresa contratada prestará serviço de envio de mensagens em massa quando necessário aos 40.000 contatos ativos por mês.
35. O sistema deve permitir navegação do menu através do recurso “Goto” (Ir para a posição específica do fluxo).
36. O sistema deve permitir personalizar os textos enviando emojis, destacando trechos com negrito e itálico e mencionando respostas anteriores.
37. O sistema deve permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.
38. Atendimento de todos os canais em única fila.
39. Permitir o atendente usar codinome, mas acesso direto, e o cidadão não necessite passar por menu para ser atendido.
40. Listar contato cadastrados para iniciar atendimentos.
41. Convidar supervisor para participar do atendimento.
42. O sistema deve inserir automaticamente ao final do atendimento uma pesquisa de satisfação.
43. O sistema deve permitir a personalização da pesquisa de satisfação pelo contratante;

#### **12.2. Atendente virtual**

1. Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através API de integração;
2. Oferecer de forma ágil e com a menor interação possível os serviços demandados pelos usuários;
3. O sistema deve ser multiusuário e permitir no mínimo 50 (cinquenta) usuários atendendo simultaneamente sem perda de performance.

#### **12.3 Redirecionamento para atendente humano**

1. Realizar o direcionamento para atendimento através de colaboradores do Coren-PI com filtragem por setores;
2. Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;
3. Possibilitar o direcionamento para outro setor em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transferir para outro grupo;
4. Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo/departamento de atendimento;
5. Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado;

#### **12.4 Manutenção e atualização**

1. Atualização semanal do sistema com a base de dados;
2. Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas do utilizados pelo Coren-PI;

3. Assistência técnica com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para resolução de problemas de conectividade, segurança e eventuais indisponibilidades do sistema;
4. Suporte técnico via e-mail, site (com abertura de chamado), telefônico em horário comercial de (8h as 17h de segunda-feira a sexta-feira), WhatsApp e através de acesso remoto.
5. Manutenção no sistema com atualizações, correções, configurações e ajustes.
6. Tempo máximo para atendimento de 24h contatos a partir solicitação.
7. Serviços de apoio através de central “help desk” ou via internet, assim como manutenção corretiva e evolutiva do sistema, durante a vigência do contrato e serviços de adaptação do sistema para atender as especificidades a legislação federal e pertinente.

**12.5. Disparo de informativo Coren-PI**

1. Envio de links e mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas;
2. Permitir que os usuários registrem interesse em cancelar o recebimento de informativos do Coren-PI;
3. Permitir a ampliação do número de usuários cadastrados sem custos além dos mensais já acordados no contrato;

**12.6.Backup**

12.6.1 A CONTRATADA deverá ter solução de backup diário e mensal durante toda a vigência do contrato, o qual deverá ser disponibilizado sempre que solicitado com toda a documentação da SOLUÇÃO. Os dados poderão ser exportados em XML, JSON, CSV ou outro formato padrão de mercado especificado pela área de tecnologia do Coren-PI, em formato acessível e compreensível, com respectivo dicionário de dados.

12.6.2 As mensagens deverão ser armazenadas até o término do contrato, consideradas as prorrogações. Ao fim do contrato, em caso de não renovação, a CONTRATADA deverá enviar para o Coren-PI, cópia dos dados por meio eletrônico ou mídia física a ser definida pelo Coren-PI, em até 30 (trinta) dias corridos anteriores ao fim da vigência.

**13. Estimativa de custo total da contratação**

Valor (R\$): 109.915,96

13.1 O custo estimado para contratação de cessão de direito de uso de sistema para automatização de atendimento via WhatsApp Business API oficial, bem como instalação, suporte técnico, treinamento, mensalidade e implantação do sistema, conforme especificado no presente Estudo Técnico é de R\$ **109.915,96 (cento e nove mil, novecentos e quinze reais e noventa e seis centavos).**

Item	Descrição	Quant.	Contratações Similares				
01	Implantação, configuração e treinamento de sistema integrado software SAAS do WhatsApp API Oficial.	01	R\$ 1.620,00	R\$ 2.124,80	R\$ 1.000,00	R\$ 2.796,60	R\$ 1.413,04
Mediana			Valor Unitário: R\$ 1.620,00			Valor Total: R\$ 1.620,00	

02	Licenças de atendimento para um número mínimo de 50 agentes humanos e suporte.	12	R\$ 1.355,00	R\$ 1.300,00	R\$ 1.202,67	R\$ 1.116,60	R\$ 894,93
Mediana		Valor Unitário: R\$ 1.202,67			Valor Total: R\$ 15.015,96		
03	Conversas ativas.	40.000	R\$ 0,35	R\$ 0,08	R\$ 2,10	R\$ 0,10	R\$ 0,10
Mediana		Valor Unitário: R\$ 0,10			Valor Total: R\$ 4.000,00		
04	Conversas receptivas.	80.000	R\$ 0,32	R\$ 0,26	R\$0,21	R\$ 0,21	R\$ 0,32
Mediana		Valor Unitário: R\$ 0,26			Valor Total: R\$ 20.800,00		
05	Mensagens excedentes ativas.	4.000	R\$ 0,51	R\$ 2,10	R\$ 0,49	-	-
Mediana		Valor Unitário:R\$ 0,50			Valor Total: R\$ 2.000,00		
06	Mensagens excedentes receptivas.	8.000	R\$ 0,18	R\$ 0,35	R\$	-	-
Mediana		Valor Unitário:0,26			Valor Total: R\$ 10.080,00		
07	Mensagens em Massa.	120.000	R\$ 0,57	R\$ 0,43	R\$ 0,47	-	-
Mediana		Valor Unitário: R\$ 0,47			Valor Total: R\$ 56.400,00		
<b>TOTAL</b>						<b>R\$109.915,96</b>	

13.2 Todas as despesas decorrentes de suporte técnico, encargos sociais, despesas de administração inclusive lucro, licenças, taxas e impostos de qualquer natureza e outras despesas e tributos quaisquer que, direta ou indiretamente, impliquem ou venham a implicar no fiel cumprimento das especificações constantes deste ETP, deverão estar inclusas no preço proposto, e, em hipótese alguma, poderão ser destacadas quando de emissão da nota fiscal/fatura.

**Contratações similares:**

**1º Retificação do contrato administrativo nº 50/2024 - Conselho Regional de Odontologia - CRO/MT;**

**Contrato nº 14/2024 Município de Serranópolis do Iguaçu;**

**Termo de contrato CRCBA;**

**Contrato nº 31/2024 - Universidade Estadual de Maringá;**

**Processo nº 23/1400-0010295-5 - Secretaria da Fazenda;**

**Termo de homologação do Conselho Regional de Medicina;**

**Contrato de Adesão Serpro;**

**Termo de homologação Pregão nº 90184/2024, - São José dos Campos/SP;**

**Termo de Julgamento CRECI-SC;**

**Contrato nº 85/2024 Tribunal Eleitoral do Ceará;**

**Contrato nº 55/2024 Tribunal Eleitoral de Santa Catarina;**

**Aviso de Contratação Direta nº 3243/2024;**

**Contrato nº 08/2024 - Departamento de Água e Esgoto - Autarquia Municipal Americana/SP;**

**Contrato nº 03/2024 - Conselho Federal de Técnicos Agrícolas;**

O item *Mensagens excedentes receptivas*, consta dois preços de mercado, referente a contratações similares, buscamos em portais, banco de preços, PNCP, painel de preços, não sendo possível localizar além dos já mencionados na planilha.

## **14. Justificativa técnica da escolha da solução**

**14.1 O WhatsApp API é uma solução com uma tecnologia que capacita as instituições a otimizarem o atendimento na plataforma. O objetivo é simplificar o gerenciamento de uma vasta base de contatos de diferentes regiões, permitindo o envio diário de milhares de mensagens, com respostas eficazes e rápidas.**

14.2 O serviço consiste em uma tecnologia disponibilizada pelo WhatsApp para integração da plataforma com outras funções, o que permite uma grande melhora no atendimento pela rede, o que representa uma excelente alternativa para promover estabilidade e eficiência na comunicação. Um dos grandes exemplos de aplicação é a automatização do atendimento via WhatsApp, através do uso de chatbots.

### **14.3 Funções do WhatsApp API Oficial**

A função primária do WhatsApp API é integrar o WhatsApp com outros sistemas, como softwares de gestão, chatbots, sistemas de controle logístico dentre outros, o que implica em uma melhora na qualidade da comunicação, mantendo um fluxo de comunicação constante com a base de contatos. Assim, é possível otimizar a comunicação, trazendo inovação a todo processo.

Essa integração do WhatsApp com outras tecnologias traz maior escalabilidade para instituições que atuam na rede, além de proporcionar diversas vantagens, como relatórios de conversas, atendimento híbrido, com atendentes humanos e bots, entre outras.

### **14.4 Vantagens Técnicas do WhatsApp API oficial:**

#### **1. Escalabilidade:**

Permite Atingir e Gerenciar múltiplas conversas simultaneamente. Com respostas rápidas e automáticas, oferece uma experiência eficiente aos profissionais. Isso resulta em maior satisfação, fidelização e otimização dos processos de comunicação. Além disso, facilita o gerenciamento centralizado das interações, contribuindo para uma comunicação consistente e eficaz.

#### **2. Respostas automáticas**

Outra grande vantagem do serviço – que tem relação direta com a escalabilidade – é a possibilidade de configurar respostas automáticas e personalizadas pelo App.

Esse recurso é muito vantajoso, pois ele pode tirar suas dúvidas sempre que necessário, através de uma rede social que utiliza com certa frequência.

Além disso, fortalece a imagem do Conselho ao demonstrar disponibilidade constante para auxiliar os profissionais na resolução de problemas e no suporte, promovendo assim uma relação de confiança e compromisso com o atendimento.

### 3. Confiança e credibilidade

Outra vantagem significativa que o serviço proporciona é a confiança e a credibilidade, pois ao Utilizar a API oficial do WhatsApp garante que estamos operando dentro dos padrões de segurança e conformidade exigidos, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido, com a emissão do selo de verificação da empresa Meta;

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1 Embora a implementação do WhatsApp API possa ter custos um pouco maiores e demandar recursos para manutenção e gerenciamento de mensagens, os benefícios em termos de segurança, eficiência e qualidade do atendimento superam as desvantagens. Assim, a contratação de uma plataforma online com WhatsApp API oficial é a escolha mais estratégica para modernizar o atendimento e proporcionar uma melhor experiência aos inscritos. Utilizar o WhatsApp API oficial garante que estamos operando dentro dos padrões de segurança e conformidade exigidos, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido.

15.2 A escolha da plataforma WhatsApp API como solução para melhorar a comunicação e o atendimento ao público foi baseada em uma análise quantitativa detalhada, que avaliou diversos aspectos, e outras alternativas disponíveis, a exemplo conforme abaixo:

**WhatsApp Business** - traz diversas vantagens para as empresas, como a comunicação direta e imediata com os clientes, permitindo um atendimento ágil e a resolução rápida de problemas. A automatização de respostas, por meio de mensagens automáticas e respostas rápidas, agiliza o atendimento e fornece informações essenciais de maneira imediata. O WhatsApp Business facilita a integração com outros sistemas de gestão, automatizando processos como consultas de status de pedidos e agendamentos. Além disso, a personalização do atendimento oferece interações mais direcionadas e eficientes, aproveitando a ampla adoção do WhatsApp pelo público, o que torna o contato com uma vasta base de clientes mais acessível e familiar. No entanto, o uso do WhatsApp Business também apresenta desvantagens. A dependência de conectividade pode ser um problema em áreas com cobertura limitada, e, apesar da criptografia de ponta a ponta, há sempre preocupações com a segurança e privacidade dos dados. Gerenciar um grande volume de mensagens pode ser desafiador, especialmente para pequenas empresas sem uma equipe dedicada. Além disso, embora poderoso, o WhatsApp Business pode não oferecer todas as funcionalidades específicas que algumas empresas necessitam, exigindo o uso de ferramentas complementares.

**Plataforma On-line para Atendimento Automático sem WhatsApp API Oficial - A plataforma pode não atender aos mesmos padrões de segurança e conformidade da API oficial, o que coloca em risco a privacidade e proteção dos dados dos usuários. Além disso, pode carecer de funcionalidades avançadas e suporte técnico especializado, afetando a confiabilidade e estabilidade do serviço. A falta de atualizações regulares pode dificultar a manutenção e a resolução de problemas técnicos. Por fim, o uso de plataformas não oficiais pode infringir os termos de serviço do WhatsApp, resultando em possíveis penalidades, incluindo a suspensão do número de telefone utilizado para o atendimento.**

**A API oficial do WhatsApp** - garante que a empresa opere dentro dos mais rigorosos padrões de segurança e conformidade, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido. Além disso, a integração com sistemas de gestão automatiza processos importantes como consultas de status de pedidos e agendamentos, melhorando significativamente a eficiência operacional. Utilizar a API oficial do WhatsApp também permite personalizar o atendimento, oferecendo respostas automáticas e imediatas às perguntas frequentes dos clientes, o que reduz o tempo de espera e aumenta a satisfação do usuário. A capacidade de analisar interações com os clientes fornece insights valiosos para aprimorar os serviços, identificar tendências e áreas que necessitam de melhorias. Embora a implementação possa ter custos um pouco maiores e demandar recursos para manutenção e gerenciamento de mensagens, os benefícios em termos de segurança, eficiência e qualidade do atendimento superam as desvantagens. Embora a implementação possa

ter custos um pouco maiores e demandar recursos para manutenção e gerenciamento de mensagens, os benefícios em termos de segurança, eficiência e qualidade do atendimento superam as desvantagens. Assim, a contratação de uma plataforma online com WhatsApp API oficial é a escolha mais estratégica para modernizar o atendimento e proporcionar uma melhor experiência aos inscritos. Utilizar o WhatsApp API oficial garante que estamos operando dentro dos padrões de segurança e conformidade exigidos, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido.

### **15.3 JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO**

15.3.1. A regra a ser observada pela Administração nas licitações é a do parcelamento do objeto, conforme disposto do art. 40 da Lei nº 14.133, de 2021, mas é imprescindível que a divisão do objeto seja técnica e economicamente viável e não represente perda de economia de escala (Súmula 247 do TCU).

15.3.2 O órgão licitante poderá dividir a pretensão contratual em itens ou em lotes (grupo de itens), quando técnica e economicamente viável, visando maior competitividade, observada a quantidade mínima, o prazo e o local de entrega.

15.3.3. Neste caso não haverá o parcelamento da solução e, portanto, a contratação dar-se-á por Grupo Único único, uma vez que os itens integrantes do grupo são inteiramente dependentes entre si, por se tratarem de implantação da plataforma e, posteriormente a realização do serviço, os itens serão agrupados em um único grupo, adjudicado a um único fornecedor.;

## **16. Benefícios a serem alcançados com a contratação**

16.1 A contratação da plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp API Oficial visa proporcionar uma série de benefícios estratégicos e operacionais para o Coren-PI. Com a implantação desta solução, espera-se alcançar resultados significativos em diversas áreas, conforme descrito a seguir:

16.1.1. Garantir uma comunicação mais rápida e eficiente com os profissionais, automatizando respostas e agilizando o atendimento. Isso reduzirá o tempo de espera e aumentará a satisfação dos usuários, refletindo diretamente na qualidade do serviço prestado. Além disso, a integração com sistemas de gestão automatizará processos importantes, como consultas de status de pedidos e agendamentos, aumentando a eficiência operacional.

16.1.2. Os serviços técnicos de homologação, implantação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento da ferramenta assegurarão que a plataforma funcione de maneira otimizada e contínua, adaptando-se às necessidades crescentes e evolutivas do Coren-PI.

16.1.3. Espera-se, ainda, um aumento na capacidade de atendimento simultâneo a vários inscritos, sem a necessidade de expandir proporcionalmente a equipe de atendimento, resultando em uma gestão mais eficaz dos recursos humanos.

16.1.4. A utilização da API oficial do WhatsApp garantirá conformidade com os padrões de segurança exigidos, protegendo os dados dos usuários e garantindo a integridade das operações realizadas, por tratar-se de uma solução certificada pela empresa META. Ao longo do período contratual, a plataforma permitirá uma análise detalhada das interações com os inscritos, fornecendo insights valiosos para aprimorar os serviços e identificar áreas de melhoria. A capacidade de personalizar o atendimento e gerar relatórios de desempenho contribuirá para um acompanhamento mais preciso das atividades e para a tomada de decisões estratégicas informadas.

16.1.5. Dessa forma, a implementação desta solução não apenas atenderá às necessidades imediatas do Coren-PI, mas também impulsionará a modernização e eficiência do atendimento ao público, garantindo a satisfação, redução de custos com outros canais de comunicação e a confiança dos profissionais.

## 17. Providências a serem Adotadas

### 17.1. Providências e Necessidades de Adequação do Ambiente para Viabilizar a Execução Contratual

17.1. Para viabilizar a execução da contratação da plataforma WhatsApp, será necessário adotar algumas providências e adequações no ambiente do órgão ou entidade, visando garantir a plena funcionalidade da plataforma e o bom andamento do processo de comunicação com o público-alvo. As principais adequações e providências são as seguintes:

#### 17.1.1. Infraestrutura de TI:

**Conectividade de Internet:** Garantir que a infraestrutura de rede interna tenha capacidade adequada para suportar o volume de interações via WhatsApp, evitando interrupções no serviço e garantindo uma comunicação contínua.

**Equipamentos Compatíveis:** Verificar e adequar os equipamentos (computadores, smartphones, tablets, etc.) que serão utilizados para a operação da plataforma, garantindo que todos os dispositivos atendam às especificações técnicas necessárias para o bom funcionamento da ferramenta.

#### 17.1.2. Treinamento de Equipe:

**Capacitação de Colaboradores:** Será necessário realizar treinamentos para os servidores que utilizarão a plataforma, abordando tanto a operação técnica da ferramenta quanto as melhores práticas de comunicação com o público.

**Treinamento em Atendimento ao Público:** Além do treinamento técnico, é fundamental oferecer capacitação sobre técnicas de atendimento ao cliente, para garantir que a comunicação seja eficiente e atenda às necessidades do público.

#### 17.1.3. Integração com Sistemas Existentes:

**Integração com os Sistemas de Gestão do Coren-PI:** Caso a plataforma WhatsApp precise se integrar com outros sistemas de gestão utilizados pelo Coren-PI, será necessário realizar ajustes técnicos para garantir que a troca de dados entre os sistemas seja realizada de maneira eficiente e segura.

**Automação de Processos:** Se for prevista a automação de respostas ou fluxos de atendimento, será necessário implementar e configurar as ferramentas de automação de mensagens dentro da plataforma.

#### 17.1.4. Segurança da Informação:

**Adequação à LGPD:** A plataforma de WhatsApp e os sistemas relacionados devem estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a proteção dos dados pessoais dos usuários e a segurança nas trocas de informações.

**Política de Segurança:** Implementar controles de segurança adequados para prevenir acessos não autorizados, como autenticação de dois fatores e outras medidas de proteção dos dados compartilhados.

#### 17.1.5. Suporte e Manutenção:

**Apoio Técnico e Suporte:** Será necessário assegurar que o órgão ou entidade tenha acesso a suporte técnico contínuo para resolver eventuais problemas operacionais com a plataforma WhatsApp, garantindo a continuidade do serviço.

**Manutenção de Atualizações:** Estabelecer um processo para garantir que a plataforma receba atualizações periódicas, tanto para garantir melhorias de funcionalidade quanto para corrigir vulnerabilidades de segurança.

#### 17.1.6. Adequação ao Fluxo de Trabalho:

**Definição de Fluxos de Atendimento:** Será necessário revisar e, se necessário, adaptar os fluxos de trabalho para incorporar o uso do WhatsApp como canal de comunicação. Isso pode incluir a definição de horários de atendimento, tempos de resposta e protocolos para interações com o público.

**Monitoramento de Qualidade e Resultados:** Implementar ferramentas e métricas para monitorar a qualidade do atendimento e a eficiência da plataforma, avaliando indicadores como tempo médio de resposta, volume de atendimentos, satisfação do público, entre outros.

17.2. Essas providências são essenciais para garantir que a plataforma WhatsApp API seja integrada de maneira eficaz ao ambiente do órgão ou entidade, assegurando que o serviço de comunicação seja prestado de forma eficiente, segura e em conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis.

### 17.3 .CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Para a presente aquisição/contratação não é necessária uma contratação correlata ou interdependente, porém faz-se necessário observar todas as providências acima mencionadas.

## 18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

18.1. Com base nos estudos realizados, a contratação da plataforma WhatsApp API se apresenta como a solução mais vantajosa em termos econômicos, qualitativos e operacionais. A plataforma permitirá a melhoria da comunicação com o público, atendendo à crescente demanda por respostas rápidas e eficientes, ao mesmo tempo em que oferece uma solução com excelente custo-benefício e segurança.

18.2. Diante disso, a contratação da plataforma WhatsApp API é considerada viável e estratégica para o Coren-PI atendendo plenamente aos objetivos de modernização, otimização de recursos e melhoria do atendimento ao público.

### Justificativa da Solução Escolhida:

**Análise Comparativa de Soluções:** A análise comparativa de soluções levou em consideração plataformas de WhatsApp disponíveis no mercado. A escolha pela plataforma WhatsApp API foi fundamentada pelos seguintes motivos:

- **Alcance seguro e Adoção Popular:** O WhatsApp API é uma das plataformas de comunicação mais seguras utilizadas no Brasil, com uma grande base de usuários, o que facilita a adoção por parte do público-alvo sem a necessidade de novos treinamentos ou adaptação.
- **Facilidade de Acesso e Usabilidade:** A plataforma oferece uma interface simples e intuitiva, que permite aos usuários se comunicarem de forma eficiente e sem obstáculos técnicos, sendo acessível através de dispositivos móveis e computadores.
- **Versatilidade e Funcionalidades:** A plataforma permite a troca de mensagens de texto, áudio, imagens e vídeos, o que possibilita um atendimento mais completo e personalizado. Além disso, oferece funcionalidades de automação (bots), integração com sistemas existentes, e capacidade de escalar conforme o aumento da demanda.

### Aspectos Econômicos:

- **Custo-benefício:** Embora a implementação possa ter custos um pouco maiores e demandar recursos para manutenção e gerenciamento de mensagens, os benefícios em termos de segurança, eficiência e qualidade do atendimento superam as desvantagens. Assim, a contratação de uma plataforma online com WhatsApp API oficial é a escolha mais estratégica

para modernizar o atendimento e proporcionar uma melhor experiência aos inscritos. Utilizar o WhatsApp API oficial garante que estamos operando dentro dos padrões de segurança e conformidade exigidos, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido.

- **Redução de Custos Operacionais:** A utilização de uma plataforma de mensagens instantâneas reduz significativamente os custos relacionados à comunicação via telefone ou outras formas de atendimento, permitindo uma melhor alocação de recursos.

#### Aspectos Qualitativos:

- **Melhoria na Experiência do Usuário:** A escolha pela plataforma WhatsApp API também se justifica pela melhoria na experiência do usuário, permitindo um atendimento mais ágil, eficiente, seguro e personalizado. A ferramenta é amplamente reconhecida por sua praticidade, proporcionando respostas rápidas e diretas.
- **Eficiência no Atendimento:** O uso de WhatsApp API proporciona uma interação mais fluida, com a possibilidade de resposta em tempo real e acompanhamento de conversas, o que resulta em maior agilidade na resolução de questões e maior satisfação do público.
- **Acessibilidade:** A plataforma é acessível a um grande número de pessoas, independentemente da região ou do nível de familiaridade com tecnologias mais complexas, o que a torna uma opção inclusiva para uma vasta gama de usuários.

#### Viabilidade Técnica e Operacional:

A plataforma WhatsApp é compatível com os sistemas de TI existentes, e sua implementação pode ser feita de maneira rápida e eficiente. O processo de integração com sistemas já utilizados pelo Coren-PI

Esta solução oferece uma série de vantagens que a tornam a opção mais eficaz e segura para aprimorar a comunicação com os Profissionais de Enfermagem. A API oficial do WhatsApp garante que o Coren-PI opere dentro dos mais rigorosos padrões de segurança e conformidade, protegendo os dados dos usuários e evitando possíveis penalidades por uso indevido.

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

### **PEDRO PAULO BENJAMIN TEIXEIRA AIRES**

Assessor de Tecnologia da Informação e Comunicação



Assinou eletronicamente em 14/02/2025 às 14:24:55.

### **ROBERTA NEILANDIA SOARES FERREIRA**

Equipe de Planejamento

 Assinou eletronicamente em 14/02/2025 às 14:20:23.

**TAIS GOMES DAMASCENO**

Equipe de Planejamento

 Assinou eletronicamente em 14/02/2025 às 14:51:49.

**SAMUEL FREITAS SOARES**

Autoridade competente

 Assinou eletronicamente em 14/02/2025 às 14:43:41.