



PROCESSO	Protocolo SICCAU nº 1474334/2022
INTERESSADO	Plenário – CAU/RS
ASSUNTO	Projeto Especial: Contratação e Implantação da Ferramenta Omnichannel
DELIBERAÇÃO Nº 010/2022 – CONSELHO DIRETOR	

O CONSELHO DIRETOR DO CAU/RS, reunido ordinariamente em Porto Alegre – RS, ordinariamente através de sistema de deliberação remota, no dia 11 de fevereiro de 2022, conforme determina a Deliberação Plenária DPO/RS Nº 1155/2020, no uso das competências que lhe conferem o Regimento Interno do CAU/RS, após análise do assunto em epígrafe, e

Considerando a Portaria Normativa nº 005, de 01 de abril de 2019, que dispõe acerca da utilização de recursos do superávit financeiro para a realização de projetos especiais do CAU/RS;

Considerando a Deliberação Plenária DPO-RS nº 1372/2021 que homologou o Plano de Ação e a Proposta Orçamentária para o CAU/RS, relativa ao exercício 2022, estabelecendo orçamento de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), oriundos de recursos de superávit financeiro, no Centro de Custos 4.13.01 - Manutenção das Atividades da Gerência de Atendimento;

Considerando o Plano de Trabalho do Projeto Especial – Contratação e Implantação da Ferramenta Omnichannel, com duração não superior a um exercício, de caráter não continuado, com estudo detalhado dos custos e da manutenção do projeto, conforme anexo desta deliberação;

Considerando a Deliberação nº 006/2022 CPFi-CAU/RS que aprovou a utilização de até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) de recursos do superávit financeiro para o Projeto Especial – Contratação e Implantação da Ferramenta Omnichannel.

DELIBEROU por:

1. Aprovar o mérito do Plano de Trabalho para realização de Projeto Especial para realização da Contratação e Implantação da Ferramenta Omnichannel, conforme anexo desta deliberação;
2. Posteriormente, encaminhar ao plenário para homologação e desenvolvimento do projeto.
3. Encaminhar a presente deliberação ao Plenário, para homologação;

Com votos favoráveis, das conselheiras Deise Flores Santos e Evelise Jaime de Menezes e dos conselheiros Carlos Eduardo Mequita Pedone, Fausto Henrique Steffen, Rodrigo Spinelli, atesto a veracidade das informações aqui apresentadas.

Porto Alegre/RS, 11 de fevereiro de 2022.

TIAGO HOLZMANN DA SILVA
Presidente do CAU/RS

**ANEXO I****PLANO DE TRABALHO****PROJETO ESPECIAL DE CONTRATAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA OMNICHANNEL**

1. Dados cadastrais	
Equipe Responsável:	
Marina Leivas Proto	CPF: 011.871.020-67
Maria Isabel da Rosa Dal Ross	CPF: 537.676.830-91

2. Proposta de trabalho	
Nome do projeto: CONTRATAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA OMNICHANNEL	Prazo de Execução: de jun/2021 a fev/2023

Público alvo:

Arquitetos e Urbanistas, sociedade e geral e empregados do CAU/RS.

Objeto:

Contratação de empresa especializada no fornecimento de software como serviço, contemplando: 1 - ambiente de Contact Center (CCaaS – Contact Center as a Service), com integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento utilizando o modelo omnichannel; 2 - ambiente de comunicações unificadas para os usuários administrativos; 3 - serviço de consultoria, instalação, configuração e treinamento.

2.1. Justificativa do projeto (motivação), descrevendo a realidade onde o projeto será realizado e as mudanças esperadas após a execução do projeto:

Justifica-se o projeto pela necessidade de aperfeiçoar e aprimorar o atendimento ao público do Conselho de Arquitetura e Urbanismo, por meios dos diversos canais oferecidos pelo CAU/RS, de modo que os agentes consigam atender os profissionais e sociedade estando em home office ou nas 5 sedes do Conselho. Desde que iniciou a Pandemia, em março de 2020, o CAU/RS passou a trabalhar com 100% dos seus funcionários em home office. Com isso, a central telefônica da sede em Porto Alegre e os seus aparelhos telefônicos foram desligados, permanecendo sem uso desde então. Para que pudéssemos atender os profissionais, sem interrupção, adotou-se aparelhos de celulares com diversos números, os quais ficam nas casas dos funcionários responsáveis. Nestes celulares são atendidas chamadas de voz e WhatsApp. A solução encontrada foi necessária logo no início da Pandemia, mas é considerada precária a medida em que o tempo passa. Buscando soluções para o aperfeiçoamento do atendimento realizado em home office, chegou-se a solução de uma plataforma única 100% web que possa integrar todos os canais de comunicação utilizados pelo Conselho, bem como todos os agentes responsáveis pelo atendimento destes canais.

2.2. Monitoramento e avaliação: O monitoramento e avaliação serão realizados pelo(a) gestor(a) e pelo(a) fiscal do contrato, designados especificamente para este fim, por portaria presidencial.

**3. Objetivos****3.1. Gerais:**

Oferecer melhor atendimento aos profissionais e sociedade, provendo também uma ferramenta única de trabalho para os funcionários no que se refere à comunicação com os públicos externo e interno.

3.2. Específicos:

Aperfeiçoar o serviço de atendimento ao público do CAU/RS na sede e nas regionais;
Melhorar a comunicação interna do CAU/RS, possibilitando o contato entre ramais via web, independentemente se os funcionários estiverem trabalhando em casa ou nas sedes;
Aprimorar o processo de monitoramento de indicadores do atendimento, o fluxo de trabalho das equipes e a qualidade do serviço prestado;
Unificar os canais de atendimento em uma única plataforma, possibilitando um maior controle e registro das demandas.

4. Metodologia

A contratação de serviços especializados de software se dará mediante processo licitatório.

5. Metas, Atividades e Entrega:

Descrição das metas a serem atingidas: Aquisição e contratação da ferramenta Omnichannel, instalação, consultoria e treinamento para as equipes. Análise dos resultados e possíveis correções.

Descrição das atividades planejadas para o atingimento das metas:

Aquisição e contratação da ferramenta Omnichannel:

- Avaliação das demandas internas e necessidades do CAU/RS;
- Pesquisa de mercado;
- Pesquisas de referências;
- Contato com os fornecedores;
- Reuniões de apresentação dos produtos;
- Detalhamento e descrição do produto;
- Busca de orçamentos;
- Aprovação da execução do projeto especial pela CPFI e Plenário do CAU/RS;
- Elaboração de estudo preliminar e abertura do processo administrativo;
- Trâmites internos comuns a todos os processos do CAU/RS;
- Elaboração do Termo de Referência;
- Elaboração do Parecer Jurídico;
- Realização da modalidade de contratação;
- Elaboração do contrato e assinatura das partes.

Instalação Consultoria e Treinamento da ferramenta Ominichannel:

- Realização de reuniões de alinhamento para a instalação;
- Liberação das licenças de uso;
- Realização de testes com usuários selecionados;
- Agendamento dos treinamentos das equipes;
- Realização dos Treinamentos.

**Análises de resultados e possíveis correções:**

- Realização de testes da ferramenta;
- Reporte da equipe de possíveis erros;
- Suporte técnico dado pela contratada após constatação de eventuais defeitos;
- Realização de testes finais para aceite do objeto.

Resultados esperados:

- Efetivação da contratação e implantação da ferramenta OMNICHANNEL, e treinamento dos empregados;
- A melhoria na prestação de atendimento e comunicação com os públicos externo e interno;
- Aprimoramento do processo de monitoramento de indicadores do atendimento, o fluxo de trabalho das equipes, a qualidade do serviço prestado e a comunicação interna do CAU/RS.

Indicadores para a aferição do cumprimento das metas:

Pesquisa de satisfação de todos os canais de Comunicação a ser realizada pela ferramenta Omnichannel;

Controle dos dados e números por meio de relatórios gerados pela ferramenta;

Análise da Gerência quanto aos dados levantados e resultados alcançados;

Avaliação das métricas e desempenho dos agentes de atendimento.

Entregas geradas ao final do projeto, se houver (Ex. artigos publicados, gravações de conferências, matérias em sítio de internet, etc.):

Etapa 1 - Aquisição e contratação da ferramenta Omnichannel:

Atividade	Entrega
- Avaliação das demandas internas e necessidades do CAU/RS;	Relatório com o resultado da análise da necessidade
- Pesquisa de mercado;	Listagem de empresas que fornecem a ferramenta
- Pesquisas de referências;	Editais de outros órgãos com objeto semelhante
- Detalhamento e descrição do produto;	Documento que contém os requisitos mínimos necessários para o CAU/RS
- Busca de orçamentos;	Documentos com orçamentos detalhados, conforme os requisitos enviados pelo CAU/RS
- Aprovação da execução do projeto especial pela CPFI e Plenário do CAU/RS;	Plano de Trabalho para o Projeto Especial
- Trâmites internos comuns a todos os processos do CAU/RS;	Processo Administrativo do CAU/RS
- Elaboração do Termo de Referência;	Termo de Referência devidamente assinado pelo Presidente e pelo Gerente Geral
- Elaboração do Parecer Jurídico;	Parecer Jurídico devidamente assinado pela Assessoria Jurídica do CAU/RS
- Realização da modalidade de contratação;	Edital de licitação elaborado pelo setor de compras do CAU/RS
- Elaboração do contrato e assinatura das partes.	Contrato de Prestação de Serviços elaborado pelo setor de compras do CAU/RS

**Etapas 2 - Instalação Consultoria e Treinamento da ferramenta Omnichannel:**

Atividade	Entrega
- Realização de reuniões de alinhamento para a instalação;	Ata contendo todas as definições da reunião;
- Liberação das licenças de uso;	Disponibilização das licenças e suas funcionalidades para todos os funcionários do CAU/RS.
- Realização dos Treinamentos;	Disponibilização de treinamentos virtuais de uso da ferramenta para todas as equipes do CAU/RS

6. Cronograma de execução física das atividades

Etapas para contratação e implantação da ferramenta Omnichannel	Prazo de início e fim de execução
- Avaliação das demandas internas e necessidades do CAU/RS;	Maio de 2021
- Pesquisa de mercado;	Junho a Agosto de 2021
- Pesquisas de referências;	Junho a Agosto de 2021
- Contato com os fornecedores;	Junho a Agosto de 2021
- Reuniões de apresentação dos produtos;	Junho a Agosto de 2021
- Detalhamento e descrição do produto;	Setembro de 2021 a Novembro de 2022
- Busca de orçamentos;	Dezembro de 2021 a Fevereiro de 2022
- Aprovação da execução do projeto especial pela CPFI e Plenário do CAU/RS;	Fevereiro de 2022
- Elaboração de estudo preliminar e abertura do processo administrativo;	Dezembro de 2021 a Fevereiro de 2022
- Trâmites internos comuns a todos os processos do CAU/RS;	Março de 2022
- Elaboração do Termo de Referência;	Março e Abril de 2022
- Elaboração do Parecer Jurídico;	Maio de 2022
- Realização da modalidade de contratação;	Maio a Agosto de 2022
- Elaboração do contrato e assinatura das partes.	Setembro de 2022
- Realização de reuniões de alinhamento para a instalação;	Setembro de 2022
- Liberação das licenças;	Outubro de 2022 a Dezembro de 2022
- Realização de testes;	Outubro de 2022 a Janeiro de 2023
- Agendamento dos treinamentos das equipes;	Outubro de 2022
- Realização dos Treinamentos;	Novembro de 2022
- Análise dos resultados dos testes e correções	Fevereiro de 2022

**Itens 7, 8 e 9: Detalhamento Financeiro da contratação****7. Previsão da receita e da despesa****7.1. Previsão das receitas e das despesas do projeto**

Receita	Total	Valor mensal	Valor anual
Não há receita			
Despesa	Total	Valor mensal	Valor anual
Serviço de Implantação da Ferramenta Omnichannel	50.000,00	-	

TOTAL: R\$ 50.000,00**8. Cronograma de desembolso dos projetos**Valor total do projeto: CAU/RS – **R\$ 50.000,00**

O cronograma de desembolso dependerá da proposta vencedora da licitação, que estabelecerá pagamentos das etapas após conclusão das mesmas.

Meta	1º mês (Outubro)	2º mês (Novembro)	3º mês (Dezembro)
	40%	30%	30%

9. Detalhamento da aplicação dos recursos financeiros dos projetos

Os detalhamentos de cada projeto serão apresentados e aprovados oportunamente.

Descrição da despesa	Tipo (1 a 6) conforme legenda abaixo	Valor em R\$
Material de consumo	1	R\$ 0,00
Serviços de terceiros – Pessoa jurídica	3	R\$ 50.000,00
Custos Indiretos - Unidade e Fundação	4	R\$ 0,00
Equipamentos e materiais permanentes	6	R\$ 0,00
	Total Geral	R\$ 50.000,00
Total por tipo de despesa:		
01 - R\$ 0,00		
02 - R\$ 0,00		
03 – R\$ 50.000,00		
04 – R\$ 0,00		
05 - R\$ 0,00		
06 – R\$ 0,00		

Legenda para os tipos de despesa:

- 01** Material de consumo;
- 02** Serviços de Terceiros – Pessoa Física;
- 03** Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica;
- 04** Custo indiretos (percentual de energia, telefone, internet, etc. alocado ao projeto);



- 05 Equipe da proponente encarregada pela execução (percentual alocado ao projeto);
- 06 Equipamentos e materiais permanentes.