



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ata de Sessão Pública

PE nº 024/22 R1

Processo: E-20/001.003701/2020

Objeto: Contratação de serviço de fornecimento de software para call center com atendimento via WhatsApp

No dia dezoito de janeiro de dois mil e vinte e três, às quatorze horas, reuniu-se no auditório da da Defensoria Pública do Estado, sito à Av. Marechal Câmara, 314 - 3º andar - Centro, Rio de Janeiro, a Comissão de Pregão Eletrônico da DPRJ, composta pelo Pregoeiro Adriano Ribeiro Bragança, mat. 3094812-9, Equipe de Apoio composta pelos servidores Vinicius Murat do Carmo, mat. 3095392-1 e Isabela de Almeida Pinheiro, mat. 3095438-2 e a Comissão de Avaliação Técnica representada pelos servidores da DGI, Samanta Rodrigues dos Santos 3094815-2, Flavio Augusto Ferreira Nunes 3067722-3 e Carolina Martins Feitosa 3095049-7, para realização de prova de conceito, conforme previsto no item 22 do Anexo I do Edital do PE 024/22 R1, cujo objeto é contratação de serviço de fornecimento de software para call center com atendimento via WhatsApp.

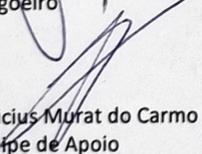
A Prova de Conceito foi apresentada pela sociedade empresária **INSTANT SOLUTIONS TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA. (04.655.579/0001-81)**, representada por Ricardo Guilherme Kanter, CPF: 143.685.027-44 e Eduardo Henrique Sardinha da Conceição, CPF 104.841.327-47.

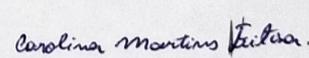
Após a apresentação a a Comissão de Avaliação analisou o sistema técnico do software apresentado e verificou que foram atendidos aos requisitos solicitados, sendo desta forma **Aprovados**, conforme parecer emitido pela área técnica, anexo a esta ata.

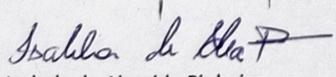
Nada mais havendo a tratar o Pregoeiro determinou o encerramento desta sessão e determinou a lavratura desta ata, que após lida e achada conforme, foi assinada pelos presentes.


Adriano Ribeiro Bragança
Pregoeiro

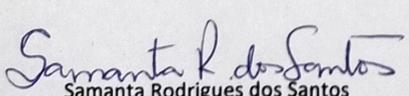

Flavio Augusto Ferreira Nunes
Representante DGI

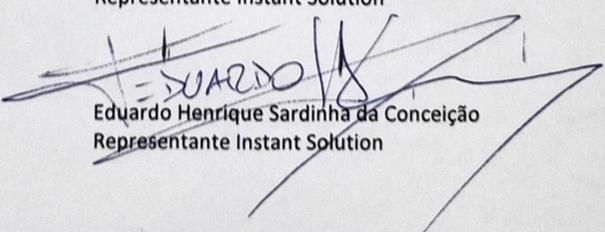

Vinicius Murat do Carmo
Equipe de Apoio


Carolina Martins Feitosa
Representante DGI


Isabela de Almeida Pinheiro
Equipe de Apoio


Ricardo Guilherme Kanter
Representante Instant Solution


Samanta Rodrigues dos Santos
Representante DGI


Eduardo Henrique Sardinha da Conceição
Representante Instant Solution



RELATÓRIO DE PROVA DE CONCEITO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/22 R1

1. OBJETIVO:

O objetivo do presente documento é apresentar os resultados e conclusões da Prova de Conceito realizada através de reunião realizada na sede Administrativa da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, localizada na Avenida Marechal Câmara, 314 – Centro – RJ.

Esta Prova de Conceito atende ao contido no Anexo II do Termo de Referência do Pregão Eletrônico Nº 024/22 R1. Cabe esclarecer que este pregão tem como objetivo a contratação de serviço de fornecimento de software para call center com atendimento via whatsapp, na modalidade saas, por 12 (doze) meses, incluindo implantação, treinamento e manutenção da solução ofertada.

2. DETALHAMENTO DA PROVA DE CONCEITO

Conforme publicado no Portal do SIGA (<http://www.compras.rj.gov.br/>) a Prova de Conceito foi agendada para 18/01/2023 ÀS 14:00 Horas, através de reunião presencial.

Representantes da empresa a INSTANT SOLUTIONS TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA. (04.655.579/0001-81), se apresentaram no horário agendado e procederam a apresentação conforme previsto no edital.

A Prova de Conceito foi aberta para participação de outras empresas que ofertaram lances no Pregão Eletrônico, tendo sido divulgada a data de sua realização. Contudo nenhum interessado, além dos representantes da Instant Solutions, compareceu a esta Prova de Conceito.

A Prova de Conceito foi realizada requisito a requisito. Além de demonstrar a aderência aos requisitos os representantes da Instant Solutions também responderam a consultas, perguntas e dúvidas apresentadas pelos representantes da DPRJ sobre aspectos funcionais e técnicos da solução em avaliação.

Após a avaliação de todos os requisitos, a Prova de Conceito foi concluída. Durante o processo foram capturadas telas de comprovação do requisito.

3. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Conforme anteriormente mencionado o critério de avaliação desta Prova de Conceito foi baseado na satisfação de 100% (cem por cento) dos requisitos. Assim foi realizada uma avaliação de cada requisito especificado, confrontando com suas funcionalidades, conforme resultado do resumo a seguir:

ITEM	REQUISITO	AVALIAÇÃO
WHATSAPP PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO (ASSISTENTE VIRTUAL)	Demonstrar criação de fluxo de atendimento e simular funcionamento.	APROVADO
	Demonstrar regras para controle dos fluxos de atendimento de acordo com tipo de atendimento (Simulação de URA), atribuindo as solicitações para determinados agentes e setores da TI da Defensoria Pública.	APROVADO
	Comprovar que o sistema é preparado para o recebimento e armazenamento de imagens, áudios, vídeos e arquivos em jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, e links de páginas da web que poderão ser enviados pelos usuários e/ou pelos atendentes	APROVADO
	Comprovar que o sistema permite que um atendimento iniciado por um atendente possa ser encaminhado para outro atendente, sendo que todo o conteúdo do atendimento possa também ser encaminhado.	APROVADO
	Comprovar que o sistema permite inserção de respostas pré-armazenadas, permitindo que o atendente possa acessá-las e enviá-las para o usuário de forma fácil, podendo assim, agilizar os atendimentos.	APROVADO
	Comprovar que o sistema permite que atendimentos iniciados em um determinado dia e que não tenham sido concluídos, possam ser retomados em um dia posterior, seja pelo atendente que iniciou o atendimento ou por outro atendente para qual o atendimento possa ser encaminhado. (Para viabilizar a simulação deste item, a LICITANTE deverá levar sessão iniciada no dia anterior ao programado para POC).	APROVADO
	Comprovar disponibilização de tela de visão em tempo real da fila de atendimento, atendimentos finalizados e atendimentos	APROVADO



FUNCIONALIDADES	que aguardam resposta para os agentes do Service Desk.	
	Permitir aplicação de pesquisa de satisfação após o término do atendimento.	APROVADO
	Comprovar recuperação do histórico do usuário a partir de seu primeiro atendimento via solução da CONTRATADA.	APROVADO
	Comprovar que o usuário irá obter atendimento através da ferramenta de mensagens instantânea WhatsApp sem a necessidade de instalação de nenhum outro aplicativo ou sistema	APROVADO
TRANSBORDO PARA ATENDIMENTO HUMANO	Comprovar fluxo de interação do chatbot com usuários sem a interferência humana e demonstrar transbordo para atendimento humano.	APROVADO
	Demonstrar que o sistema realiza o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo Bot a um atendente humano com repasse de todas as iterações realizadas, como forma de não duplicar os esforços e trazer uma experiência mais agradável ao usuário.	APROVADO
	Demonstrar que a solução informa ao usuário que o mesmo encontra-se em fila de espera e informar a posição do usuário e/ou expectativa de tempo na fila de atendimento.	APROVADO
WHATSAPP PARA ATENDIMENTO ATIVO	Demonstrar disparo de mensagens automáticas via Whatsapp para números de telefones de usuários cadastrados.	APROVADO
	Demonstrar Dashboard com indicadores gerados: - Tempo médio de atendimento; - Atendimento por operador; - Atendimento por assunto ou tags.	APROVADO
DA GESTÃO DO SISTEMA	Demonstrar que o sistema exporta relatório referente a atendimento do chatbot contendo: Atendimentos realizados pelo chatbot dentro de um período determinado; Índice de abandono.	APROVADO
	Comprovar que o sistema tem opção de cadastrar diversos atendentes e pelo menos um administrador (gestor). Com a possibilidade de que o administrador do sistema possa definir níveis de acesso diferenciados para os atendentes	APROVADO

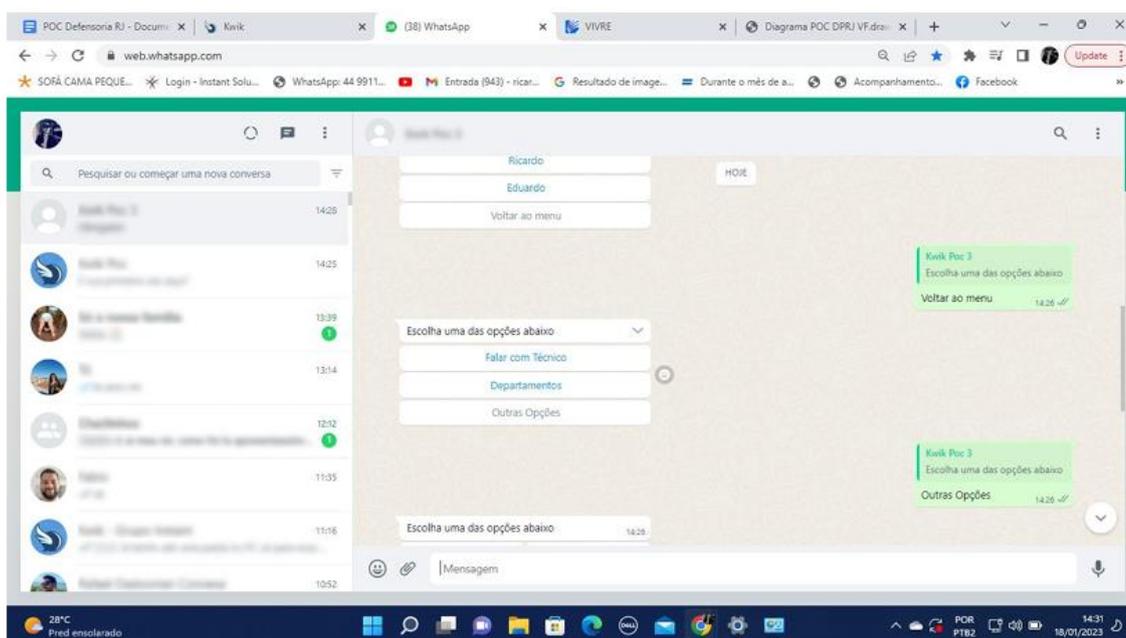
A solução apresentada atendeu a todos os requisitos. Portanto a empresa Instant Solutions conseguiu atingir a satisfação de 100% (cem por cento) dos requisitos.

4. EVIDÊNCIAS

Quanto aos itens avaliados seguem as telas registradas durante a Prova de Conceito. Os itens foram listados na sequência conforme tabela do Anexo II do Termo de Referência do Pregão Eletrônico Nº 024/22 R1.

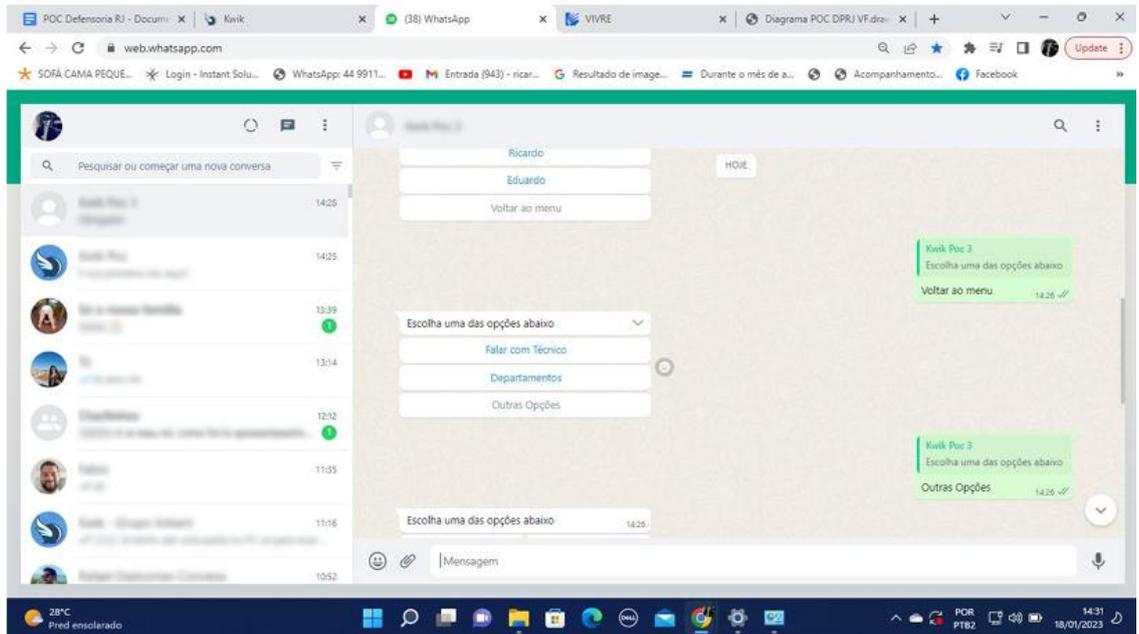
A. Demonstrar criação de fluxo de atendimento e simular funcionamento.

Foi demonstrado o ambiente de criação de fluxo e simulada a conversa entre usuário e atendente.



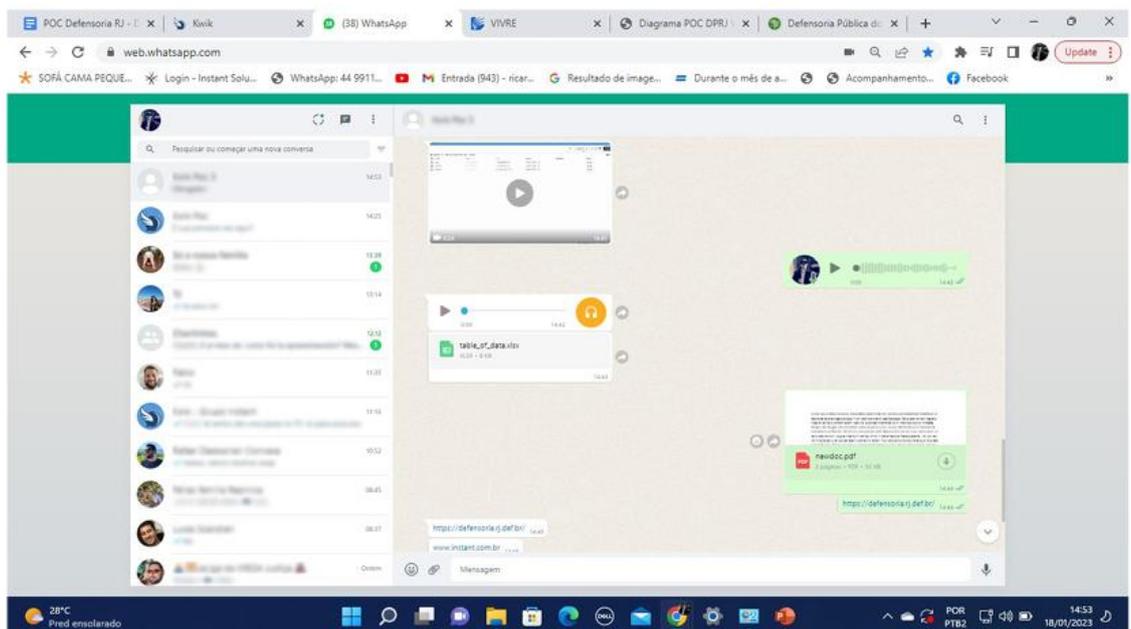
B. Demonstrar regras para controle dos fluxos de atendimento de acordo com tipo de atendimento (Simulação de URA), atribuindo as solicitações para determinados agentes e setores da TI da Defensoria Pública.

Foi realizada simulação de falar com atendente diretamente e com o departamento, demonstrando que a ferramenta cumpre a simulação de URA.



C. Comprovar que o sistema é preparado para o recebimento e armazenamento de imagens, áudios, vídeos e arquivos em jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, e links de páginas da web que poderão ser enviados pelos usuários e/ou pelos atendentes

A LICITANTE demonstrou o envio, recebimento e abertura dos arquivos com extensão jpeg, bitmap, doc, xls, pdf e visualização de vídeos e execução de áudios.

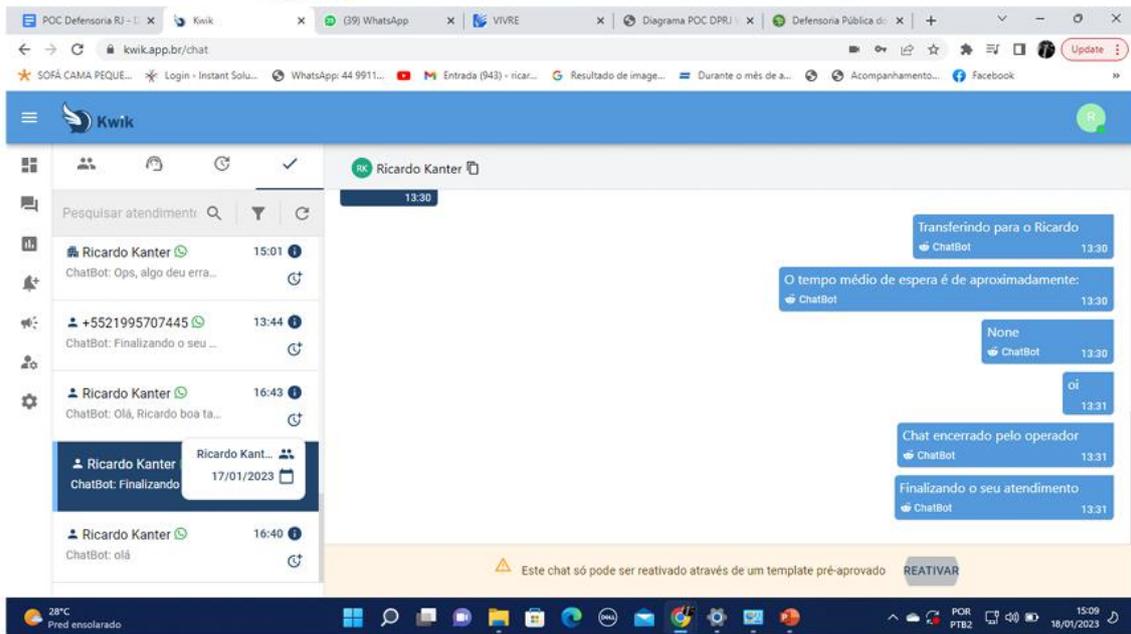




D. Comprovar que o sistema permite que um atendimento iniciado por um atendente possa ser encaminhado para outro atendente, sendo que todo o conteúdo do atendimento possa também ser encaminhado. Durante a apresentação foi comprovado o repasse do atendimento entre atendentes. Os dois funcionários da Instant Solutions demonstraram o procedimento utilizando dois notebooks, onde podia-se acompanhar o início do atendimento, repasse com todo histórico e conclusão do atendimento.

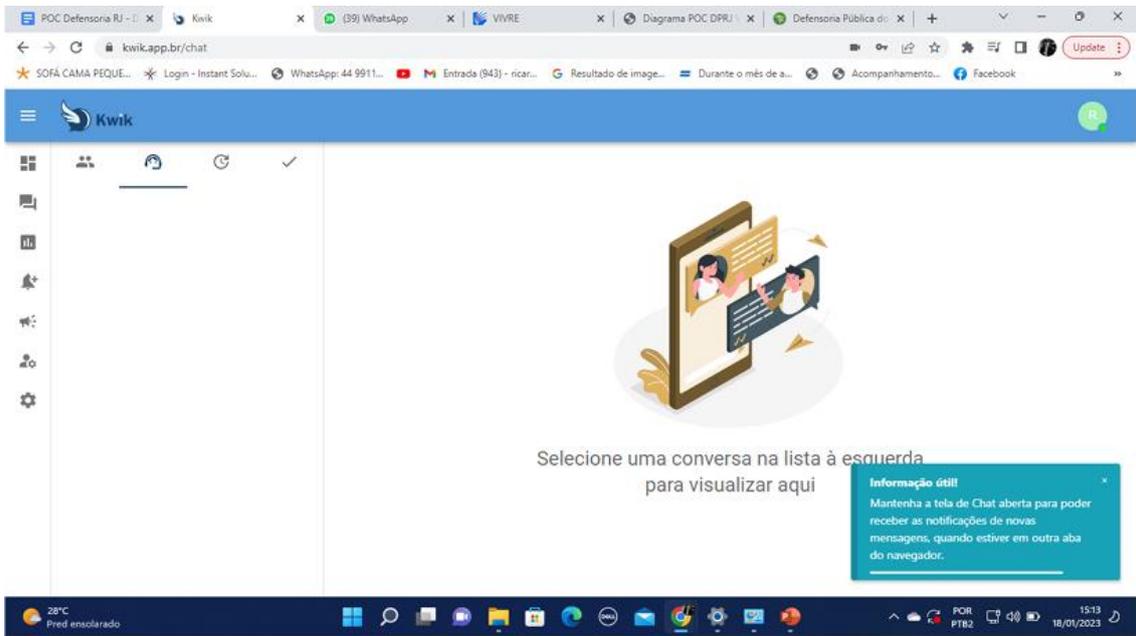
E. Comprovar que o sistema permite inserção de respostas pré-armazenadas, permitindo que o atendente possa acessá-las e enviá-las para o usuário de forma fácil, podendo assim, agilizar os atendimentos. Foi demonstrada mensagens já salvas para uso, afim de facilitar o processo de atendimento. Os dados podem ser salvos por grupos (classes) de acordo com escolha do cliente.

F. Comprovar que o sistema permite que atendimentos iniciados em um determinado dia e que não tenham sido concluídos, possam ser retomados em um dia posterior, seja pelo atendente que iniciou o atendimento ou por outro atendente para qual o atendimento possa ser encaminhado. (Para viabilizar a simulação deste item, a LICITANTE deverá levar sessão iniciada no dia anterior ao programado para POC). Foi demonstrado o recurso de continuidade de atendimento aberto no dia anterior, conforme requisito previsto no edital.



G. Comprovar disponibilização de tela de visão em tempo real da fila de atendimento, atendimentos finalizados e atendimentos que aguardam resposta para os agentes do Service Desk.

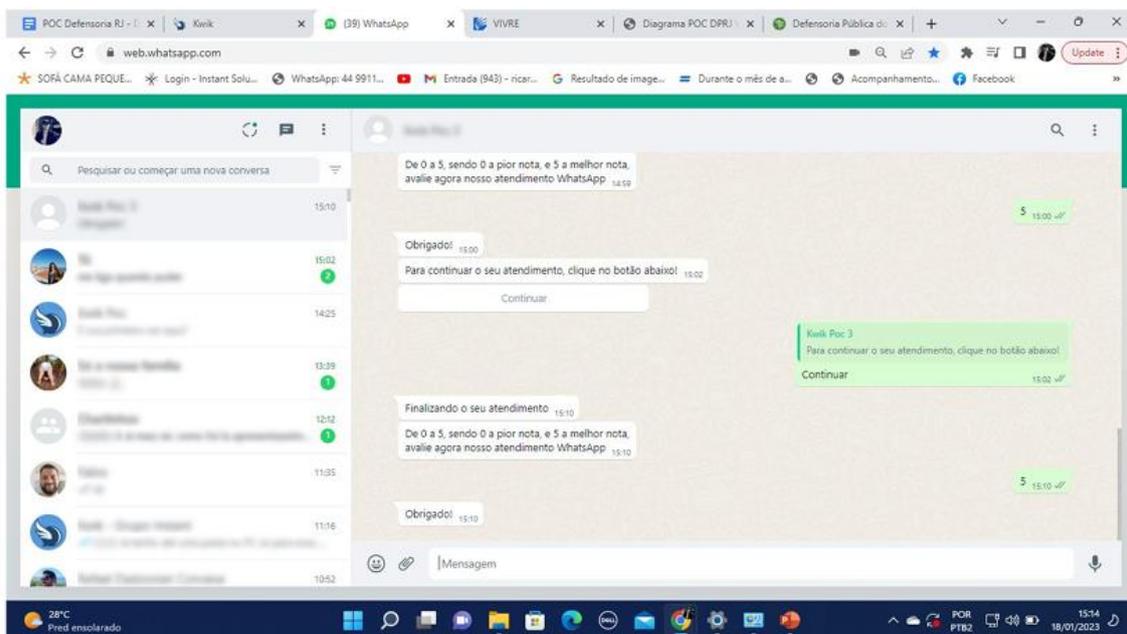
A LICITANTE demonstrou a tela de visualização em tempo real, com atendimentos em andamento, atendimentos na fila e atendimentos finalizados.





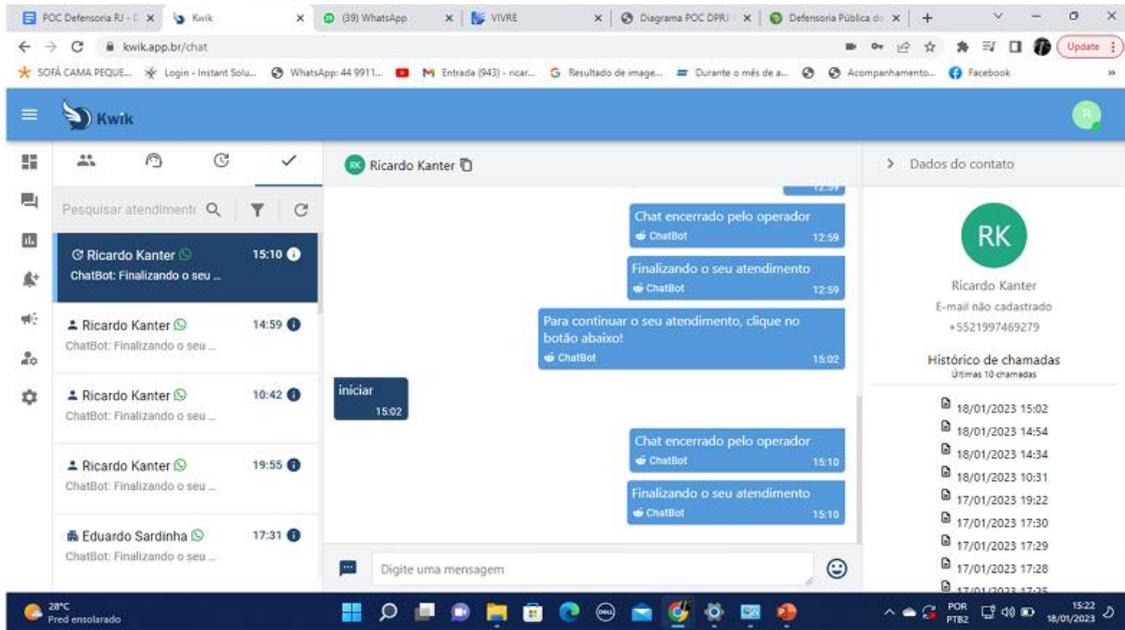
H. Permitir aplicação de pesquisa de satisfação após o término do atendimento.

Foi demonstrado o recurso de pesquisa de satisfação e pontuado que pode configurar vários tipos de pesquisas, até mesmo por departamentos.



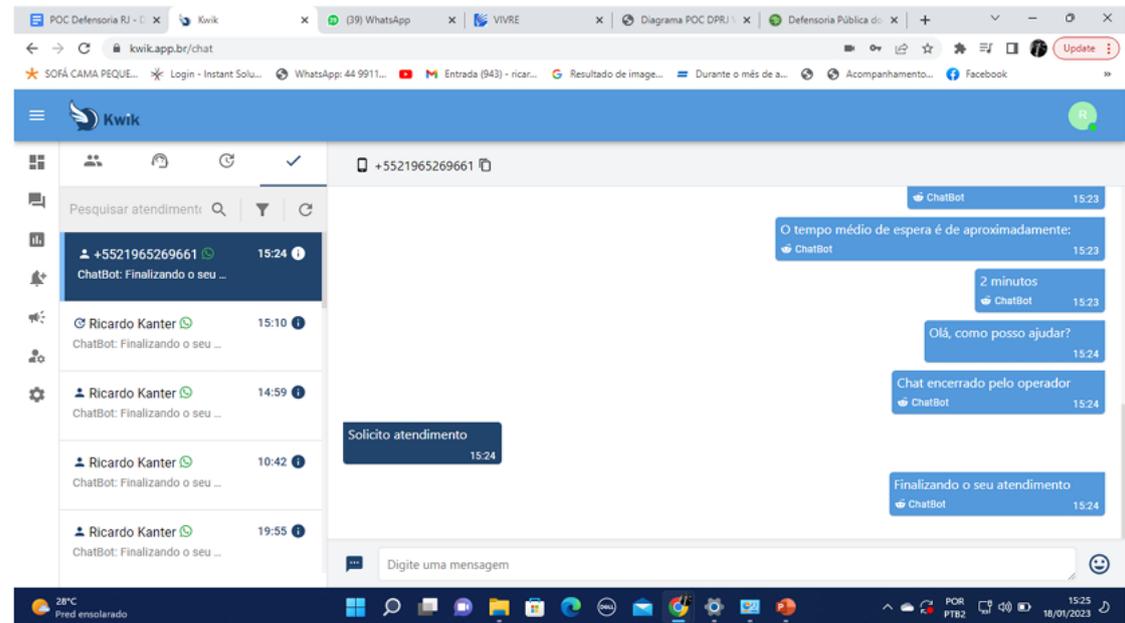
I. Comprovar recuperação do histórico do usuário a partir de seu primeiro atendimento via solução da CONTRATADA.

Foi comprovado o recurso de recuperação de histórico do usuário de todos atendimentos já realizados pela ferramenta.



J. Comprovar que o usuário irá obter atendimento através da ferramenta de mensagens instantânea WhatsApp sem a necessidade de instalação de nenhum outro aplicativo ou sistema.

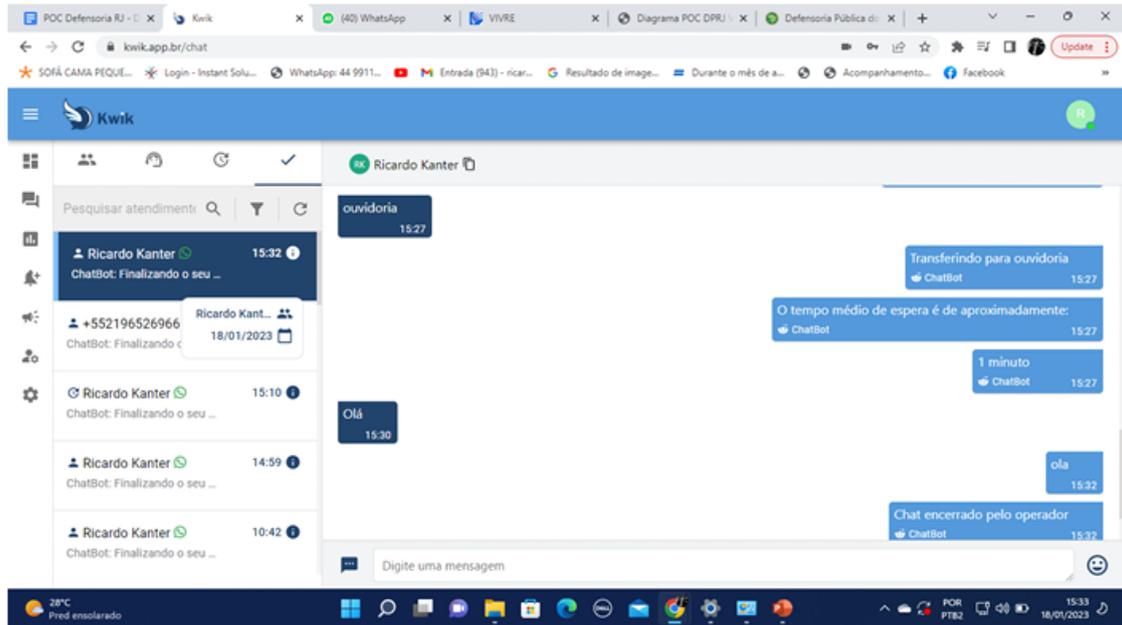
Realizado teste de envio de mensagem de celular de servidor da DPRJ, através da ferramenta WhatsApp já existente no celular.





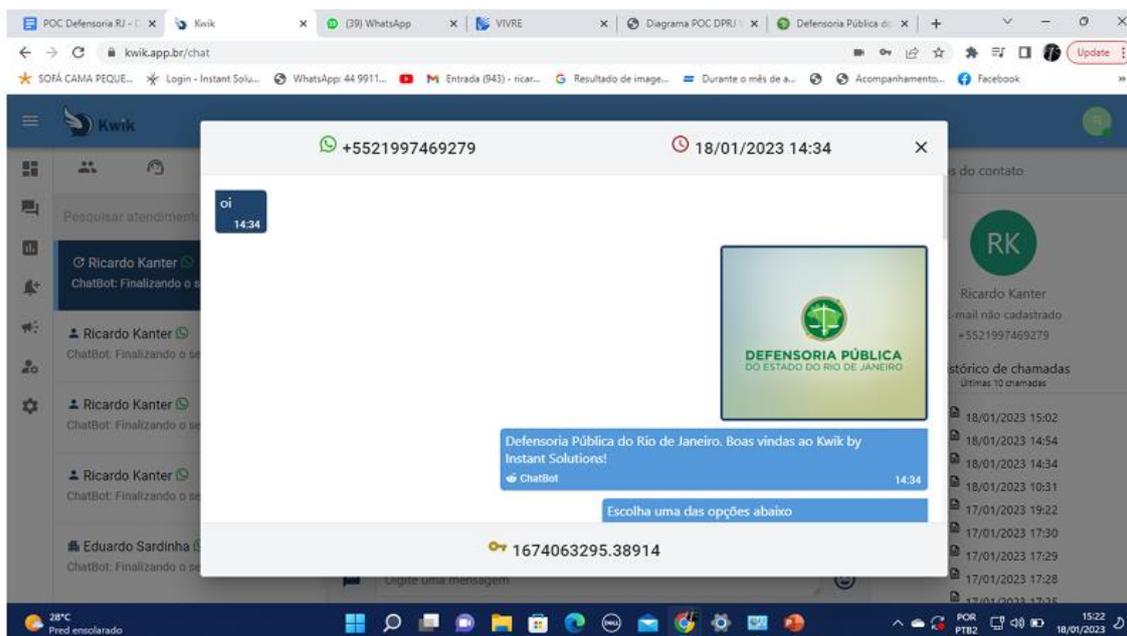
K. Comprovar fluxo de interação do chatbot com usuários sem a interferência humana e demonstrar transbordo para atendimento humano.

Foi demonstrado o início de atendimento com chatbot e transferência para departamento a ser atendido por atendente humano.



L. Demonstrar que o sistema realiza o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo Bot a um atendente humano com repasse de todas as iterações realizadas, como forma de não duplicar os esforços e trazer uma experiência mais agradável ao usuário.

Demonstrada a tela do operador com histórico do chatbot encaminhado.

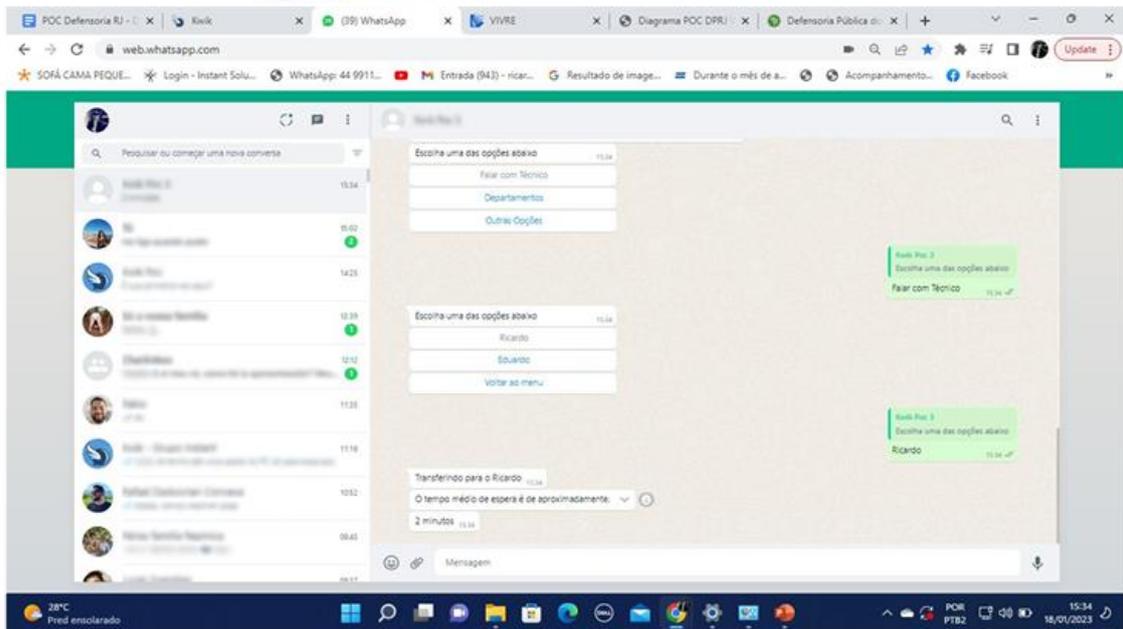


M. Demonstrar que a solução informa ao usuário que o mesmo encontra-se em fila de espera e informar a posição do usuário e/ou expectativa de tempo na fila de atendimento.

Demonstrado fluxo onde o sistema informa o tempo de espera na fila.

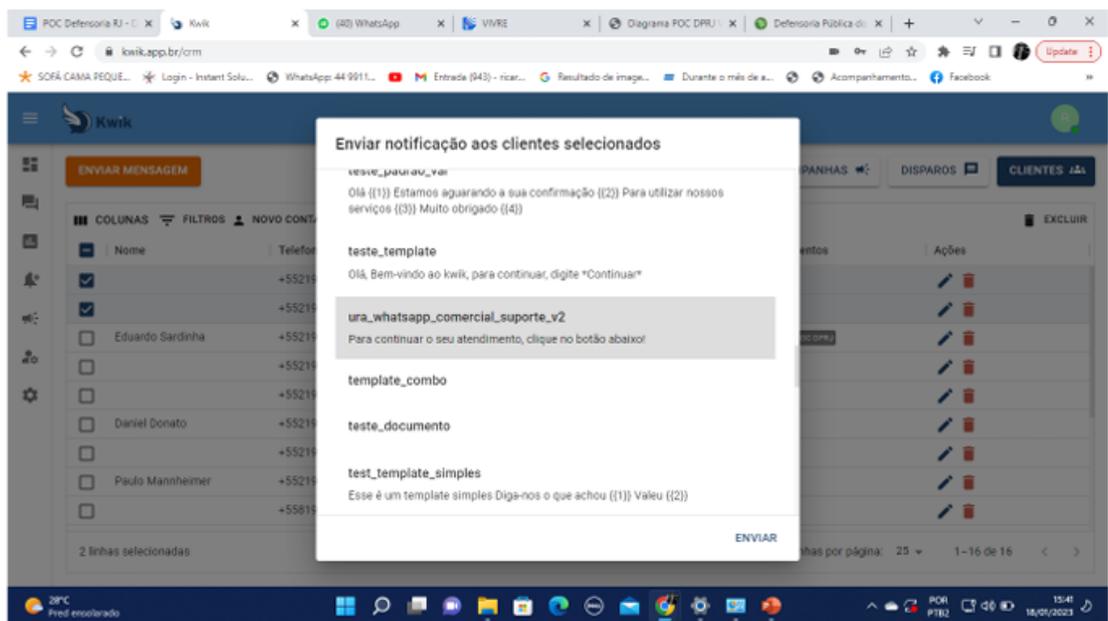


DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



N. Demonstrar disparo de mensagens automáticas via Whatsapp para números de telefones de usuários cadastrados.

Foi realizada simulação de disparo de mensagens para dois números de telefone dos servidores. O sistema reportou o recebimento da mensagem pelos servidores.



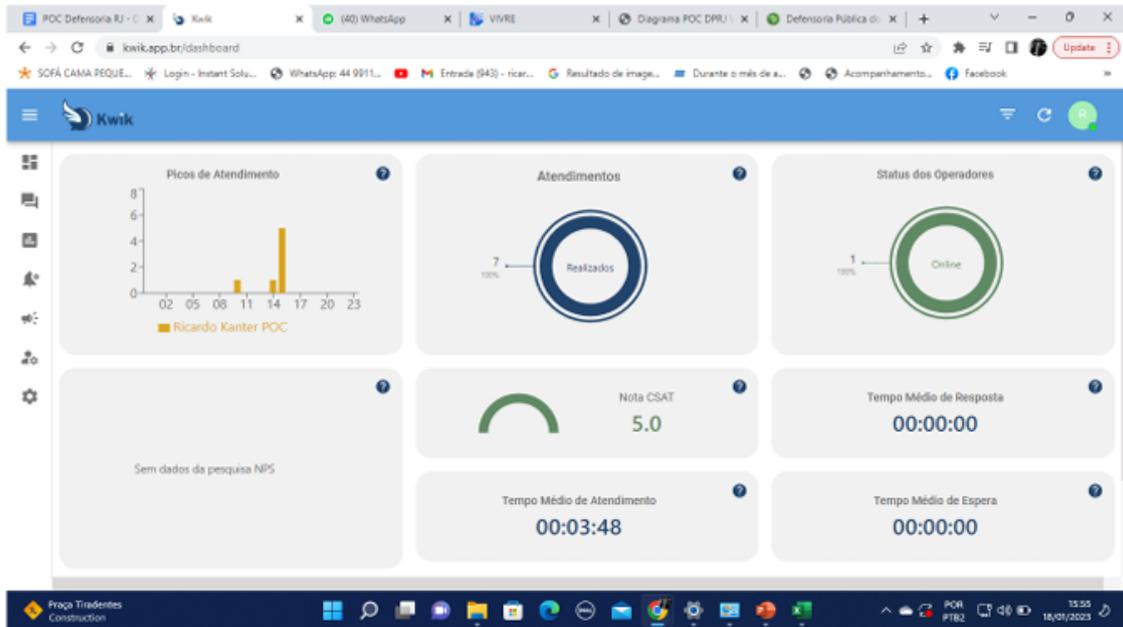
The screenshot displays the web interface of the Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. At the top, there is a logo with a scale of justice and the text "DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO". Below the logo, a browser window shows the URL "kwikapp.br/crm". The dashboard header includes a navigation menu, a search bar, and a "Kwik" logo. The main content area shows a table of messages with columns for "Destinatário", "Fila", "Criação", "Processamento", "Status", "Respo...", "Template", "Mensagem de Erro", and "Campanha". Two rows of data are visible, both with a status of "SUCESSO". The bottom of the dashboard shows a footer with "Linhas por página: 25" and "1-2 de 2".

Destinatário	Fila	Criação	Processamento	Status	Respo...	Template	Mensagem de Erro	Campanha
5521965269661	Ricardo Kanter ...	18/01/2023 15:39:C	18/01/2023 15:39:C	SUCESSO	✓	ura_whatsapp_comercial_sl		
5521995664073	Ricardo Kanter ...	18/01/2023 15:39:C	18/01/2023 15:39:C	SUCESSO	✓	ura_whatsapp_comercial_sl		

O. Demonstrar Dashboard com indicadores gerados:

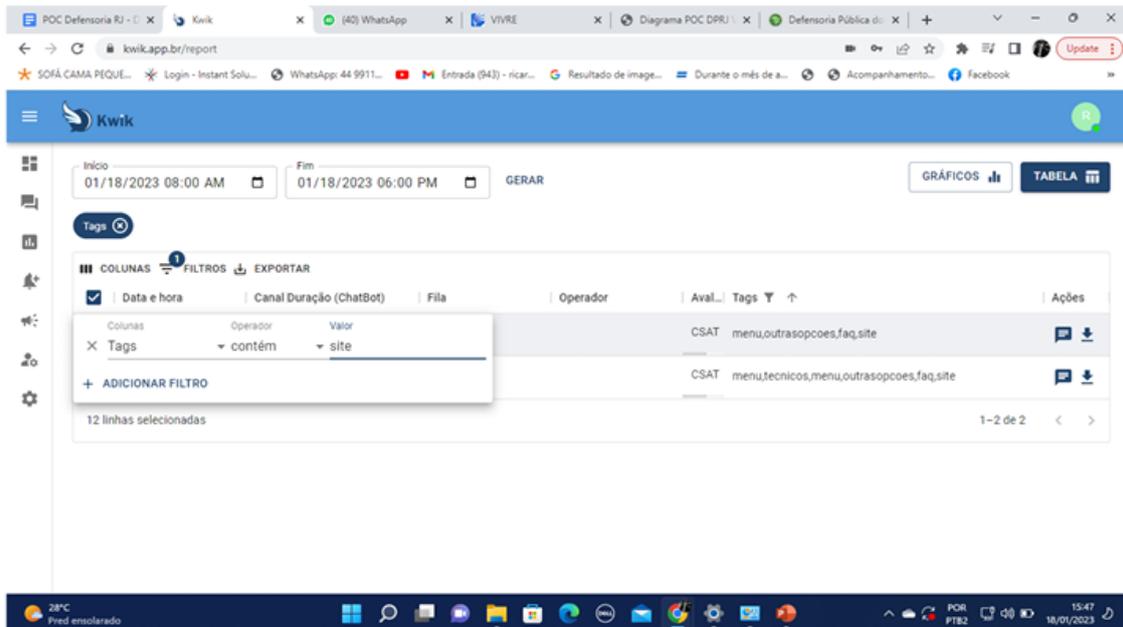
1. Tempo médio de atendimento;
2. Atendimento por operador;
3. Atendimento por assunto ou tags.

Foi demonstrado o funcionamento de Dashboard e orientado quanto as configurações que poderiam ser realizadas para visualização dos itens desejados.



P. Demonstrar que o sistema exporta relatório referente a atendimento do chatbot contendo:

1. Atendimentos realizados pelo chatbot dentro de um período determinado;
2. Índice de abandono.





DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

POC Defensoria RJ - C x Kwik x (40) WhatsApp x VIVRE x Diagrama POC DPRJ x Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

kwikapp.br/report

SOFÁ CAMA PEQU... Login - Instart Solu... WhatsApp: 44 9911... Entrada (94) - ricar... Resultado de image... Durante o mês de a... Acompanhamento... Facebook

Kwik

Início: 01/18/2023 08:00 AM Fim: 01/18/2023 06:00 PM GERAR GRÁFICOS TABELA

Status

COLUNAS FILTROS EXPORTAR

Data e hora	Canal	Status	Fila	Operador	Avaliação	Ações
18/01/2023 15:39:07	WhatsApp	Atendida		Eduardo Sardinha POC (00001...	CSAT 5	
18/01/2023 15:39:07	WhatsApp	ChatBot		Eduardo Sardinha POC (00001...	CSAT 5	
18/01/2023 15:39:07	WhatsApp	Desistência		Eduardo Sardinha POC (00001...	CSAT 5	
18/01/2023 15:39:08	WhatsApp	Não atendida		Eduardo Sardinha POC (00001...	CSAT 5	
18/01/2023 15:39:08	WhatsApp	ChatBot		Ricardo Kanter POC (1111)	CSAT 5	

13 linhas selecionadas 9-12 de 13

28°C Frio ensolarado

Salvamento Automático kwik_18-01-2023_15-51-35

Antonia Pinho

Arquivo Página Inicial Inserir Layout da Página Fórmulas Dados Revisão Exibir Ajuda

Obter Dados Atualizar Tudo Consultas e Conexões

Obter e Transformar Dados Consultas e Conexões

Tipos de Dados Ações Moedas

Classificar e Filtrar Classificar Filtro Limpar Recarregar Avançado

Ferramentas de Dados Texto para Colunas Teste de Hipóteses Planilha de Previsão Estrutura de Tópicos

Comentários Compartilhamento

H1 Tags

Data e hora	Canal	Duração (C)	Status	Fila	Operador	Avaliação	Tags
2023-01-11	WHATSAPI	868	ChatBot			CSAT:{"5"}	menu,tecnicos,menu,outrosopcoes
2023-01-11	WHATSAPI	188	ChatBot			CSAT:{"5"}	menu,outrosopcoes,faq,site
2023-01-11	WHATSAPI	26	Atendida	Ricardo Ka	Ricardo Ka	CSAT:{"4"}	menu,tecnicos,ricardo
2023-01-11	WHATSAPI	186	ChatBot			CSAT:{"5"}	menu,tecnicos,menu,outrosopcoes,faq,site
2023-01-11	WHATSAPI	60	Atendida	Ricardo Ka	Ricardo Ka	CSAT:{"5"}	menu,tecnicos,ricardo
2023-01-11	WHATSAPI	28	Atendida	Ricardo Ka	Ricardo Ka	CSAT:{"5"}	menu,tecnicos,ricardo
2023-01-11	WHATSAPI	1	Atendida	Ricardo Ka	Ricardo Ka	CSAT:{"5"}	menu,tecnicos,ricardo
2023-01-11	WHATSAPI	17	Atendida	Ricardo Ka	Ricardo Ka	CSAT:{"5"}	menu,tecnicos,ricardo
2023-01-11	WHATSAPI	30	Atendida	Eduardo S	Eduardo S	CSAT:{"5"}	menu,tecnicos,eduardo
2023-01-11	WHATSAPI	75	Atendida	Ouvidoria	Ricardo Ka	CSAT:{"5"}	menu,outrosopcoes,faq,menu,departamentos,ouvidoria
2023-01-11	WHATSAPI	0	ChatBot				
2023-01-11	WHATSAPI	0	ChatBot				
2023-01-11	WHATSAPI	3	Atendida	Ricardo Ka	Ricardo Ka	CSAT:{"5"}	

Pronto Acessibilidade: tudo certo Contagem: 14

28°C Frio ensolarado



Q. Comprovar que o sistema tem opção de cadastrar diversos atendentes e pelo menos um administrador (gestor). Com a possibilidade de que o administrador do sistema possa definir níveis de acesso diferenciados para os atendentes

Foi demonstrada a tela onde podem ser adicionados privilégios para atendentes, supervisores e administradores. O recurso é habilitado ao usuário após logoff e logon a ferramenta.

5. **CONCLUSÕES:**

A Prova de Conceito avaliou a solução Kwik proposta pela empresa Instant Solutions, confrontando suas funcionalidades com os requisitos especificados no Anexo II do Termo de Referência do Pregão Eletrônico Nº 024/22 R1. Diante do exposto, a solução do WhatsApp Business API (Kwik) proposta pela empresa Instant Solutions foi considerada **APROVADA** na Prova de Conceito por satisfazer os critérios de avaliação e requisitos técnicos, conforme previsto no Edital de Pregão Eletrônico Nº 024/22 R1.