|  |  |
| --- | --- |
| 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 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 ProtoMaria Isabel da Rosa Dal Ross | CPF: 011.871.020-67CPF: 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 |

**Etapa 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$ 50.000,00O 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 projetosOs 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$ 0,0002 - R$ 0,0003 –R$ 50.000,0004 – R$ 0,0005 - R$ 0,0006 – 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.**