|  |  |
| --- | --- |
| 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 Proto  Maria Isabel da Rosa Dal Ross | CPF: 011.871.020-67 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 |   **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$ 50.000,00 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.**