



PROCESSO	Protocolo SICCAU 1474334/2022
INTERESSADO	Gabinete da Presidência - CAU/RS
ASSUNTO	Projeto Especial: Contratação e Implantação da Ferramenta Omnichannel
DELIBERAÇÃO PLENÁRIA DPO/RS Nº 1418/2022	

Homologa Plano de Trabalho para Contratação e Implantação da Ferramenta Omnichannel e dá outras providências.

O PLENÁRIO DO CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL – CAU/RS no exercício das competências e prerrogativas de que trata o artigo 29 do Regimento Interno do CAU/RS reunido ordinariamente, sede da FECOMÉRCIO-RS, Sala 104, localizada na Rua Fecomércio, 101 – Bairro Anchieta, Porto Alegre – RS, no dia 18 de fevereiro de 2022, 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 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;

Considerando a Deliberação CD-CAU/RS nº 010/2022 do Conselho Diretor, que aprovou, no que tange ao mérito, o Plano de Trabalho para Contratação e Implantação da Ferramenta Omnichannel.

DELIBEROU por:

- 1 Homologar o Plano de Trabalho para Contratação e Implantação da Ferramenta Omnichannel, através da realização de processo licitatório, conforme anexos desta deliberação.
- 2 Encaminhar a presente deliberação à Gerência de Atendimento para providências necessárias;

Esta deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Com 17 (dezesete) votos favoráveis, das conselheiras Aline Pedroso da Croce, Andréa Larruscahim Hamilton Ilha, Deise Flores Santos, Evelise Jaime de Menezes, Gislaine Vargas Saibro, Ingrid Louise de Souza Dahm, Marcia Elizabeth Martins, Orildes Tres e Silvia Monteiro Barakat e dos conselheiros Carlos Eduardo Iponema Costa, Carlos Eduardo Mesquita Pedone,



Fabio Muller, Fausto Henrique Steffen, Pedro Xavier De Araujo, Rafael Ártico, Rinaldo Ferreira Barbosa e Rodrigo Spinelli e 04 (quatro) ausências, das conselheiras Ana Paula Schirmer dos Santos, Letícia Kauer, Lidia Glacir Gomes Rodrigues, Magali Mingotti.

Porto Alegre – RS, 18 de fevereiro de 2022.

TIAGO HOLZMANN DA SILVA
Presidente do CAU/RS

**129ª REUNIÃO PLENÁRIA ORDINÁRIA DO CAU/RS****Votação da Deliberação Plenária DPO-RS nº 1418/2022 - Protocolo nº 1474334/2022**

Nome	Voto Nominal
1. Aline Pedroso da Croce	Favorável
2. Ana Paula Schirmer dos Santos	Ausente
3. Andréa Larruscahim Hamilton Ilha	Favorável
4. Carlos Eduardo Iponema Costa	Favorável
5. Carlos Eduardo Mesquita Pedone	Favorável
6. Deise Flores Santos	Favorável
7. Evelise Jaime de Menezes	Favorável
8. Fabio Muller	Favorável
9. Fausto Henrique Steffen	Favorável
10. Gislaine Vargas Saibro	Favorável
11. Ingrid Louise de Souza Dahm	Favorável
12. Letícia Kauer	Ausente
13. Lidia Glacir Gomes Rodrigues	Ausente
14. Magali Mingotti	Ausente
15. Marcia Elizabeth Martins	Favorável
16. Orildes Tres	Favorável
17. Pedro Xavier De Araujo	Favorável
18. Rafael Ártico	Favorável
19. Rinaldo Ferreira Barbosa	Favorável
20. Rodrigo Spinelli	Favorável
21. Sílvia Monteiro Barakat	Favorável

Histórico da votação:**Plenária Ordinária nº 129****Data: 18/02/2022****Matéria em votação: DPO-RS 1418/2022** – Projeto Especial: Contratação e Implantação da Ferramenta Omnichannel**Resultado da votação:** Favoráveis (17) Ausências (04) total (21)**Ocorrências:** Votos registrados com chamada nominal.**Secretária da Reunião: Josiane Cristina Bernardi****Presidente da Reunião: Tiago Holzmann da Silva**

**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

**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.