

Processo nº 2598/2023

Assunto: Contratação de Serviço de CRM para Comunicação com Aposentados e Pensionistas via WhatsApp

1. Descrição da necessidade da contratação



A Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais Efetivos de Bauru (Funprev) enfrenta anualmente um desafio crítico relacionado ao cadastramento de aposentados e pensionistas, um processo essencial para a continuidade dos pagamentos mensais. Atualmente, o método de comunicação empregado durante esse período é tradicional, envolvendo notificações por meio do site ou telefonemas, o que se revelou ineficiente e propenso a resultar em cancelamentos de pagamentos devido à ausência dos beneficiários no ato de cadastramento.

A necessidade de uma abordagem mais ágil e eficaz na comunicação com os aposentados e pensionistas durante o processo de cadastramento é evidente. O objetivo é reduzir significativamente o número de casos de cancelamento de pagamentos, proporcionando aos beneficiários uma experiência mais conveniente e minimizando os transtornos causados pela ausência no cadastramento presencial.

A comunicação proativa é crucial para informar os aposentados e pensionistas sobre os prazos de cadastramento, documentação necessária e procedimentos a serem seguidos. Além disso, a Fundação busca uma solução que permita o envio de lembretes automáticos no período do mês de aniversário de cada beneficiário, garantindo uma participação adequada no processo.

A contratação de um serviço de Customer Relationship Management (CRM) dedicado ao WhatsApp surge como uma resposta estratégica para superar os desafios de comunicação identificados. Esta solução possibilitará uma interação mais direta e instantânea com os beneficiários, permitindo a entrega eficiente de informações relevantes, lembretes automáticos e a coleta de documentos necessários para o cadastramento.

Portanto, a necessidade de contratação de um CRM para WhatsApp não apenas visa atender às demandas imediatas relacionadas ao cadastramento, mas também estabelecer uma base sólida para aprimorar continuamente a comunicação com os beneficiários da Funprev, contribuindo para a eficiência operacional e a satisfação dos aposentados e pensionistas. Este estudo técnico explorará os

	<p align="center"> FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV CNPJ 46.139.960/0001-38 Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP Fone: (14) 3009-5500 www.funprevbauru.sp.gov.br ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETPC </p>	
---	--	---

requisitos específicos, opções disponíveis no mercado, estimativas de custo e benefícios esperados dessa contratação.

2. Requisitos da contratação

2.1. Licença Mínima de Usuários:

O sistema CRM deve permitir no mínimo a configuração de 5 usuários.

2.2. Configuração de Chatbot:

O software disponibilizado deve incluir a funcionalidade de configurar um chatbot para interações automáticas com os clientes via WhatsApp. Isso inclui a capacidade de criar respostas automáticas para perguntas frequentes, gerenciar conversas iniciais e fornecer suporte básico ao cliente.

2.3. Disparos de Massa:

O CRM deve ser capaz de realizar disparos de mensagens em massa para os contatos da lista.

2.4. Múltiplos Atendentes:

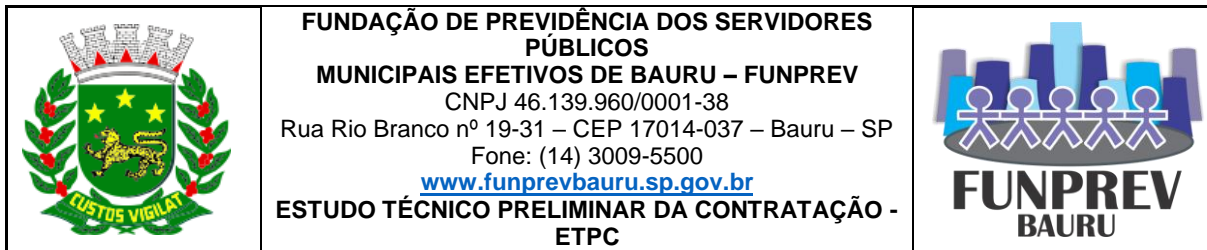
Deve permitir que múltiplos atendentes acessem e gerenciem o sistema simultaneamente. Isso possibilitará uma distribuição eficiente das tarefas de atendimento ao cliente entre a equipe, garantindo uma resposta rápida e eficaz às consultas dos clientes.

2.5. Integração com o WhatsApp:

É necessário que o sistema CRM se integre perfeitamente com o WhatsApp Business API ou ofereça uma solução própria para comunicação via WhatsApp, garantindo a sincronização eficiente de todas as interações e dados com os clientes.

2.6. Gestão de Contatos e Conversas:

Deve fornecer recursos abrangentes para gerenciamento de contatos e conversas, incluindo a capacidade de etiquetar contatos, organizar conversas por



categoria, atribuir conversas a atendentes específicos e registrar o histórico completo de interações com os clientes.

2.7. Suporte Técnico e Atendimento ao Cliente:

É essencial que o fornecedor do sistema CRM ofereça suporte técnico confiável e eficiente, bem como treinamento para a equipe de atendimento, garantindo uma implantação tranquila e uma experiência contínua de uso do sistema.

3. Levantamento de mercado

Durante o processo de análise dos meios de comunicação mais adequados para interagir os aposentados/pensionistas da Funprev, concluímos que o WhatsApp se destaca como a opção mais eficaz e abrangente. Esta conclusão foi alcançada após uma análise cuidadosa dos diferentes canais de comunicação disponíveis e considerando o perfil de nosso público-alvo.

3.1. Análise dos Meios de Comunicação:

Foram avaliados diversos meios de comunicação, incluindo e-mail, telefonemas, mensagens de texto (SMS) e aplicativos de mensagens instantâneas, como WhatsApp.



3.2. Identificação do WhatsApp como Melhor Opção:

Constatamos que o WhatsApp é amplamente utilizado por nossos aposentados/pensionistas, sendo praticamente universal entre eles. A maioria dos nossos beneficiários já utiliza o WhatsApp como seu principal meio de comunicação.

3.3. Vantagens do WhatsApp:

A escolha do WhatsApp como meio de comunicação preferencial se deve à sua conveniência, simplicidade e alcance abrangente. Ele permite comunicação instantânea, multimídia e em tempo real, além de ser acessível em dispositivos móveis.

3.4. Utilização Generalizada do WhatsApp:

	<p align="center"> FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV CNPJ 46.139.960/0001-38 Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP Fone: (14) 3009-5500 www.funprevbauru.sp.gov.br ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETPC </p>	
---	--	---

A utilização generalizada do WhatsApp entre nossos aposentados/pensionistas garante que a comunicação por meio dessa plataforma seja eficaz, eficiente, rápida e acessível para toda a nossa base de beneficiários.

O WhatsApp foi identificado como o meio de comunicação mais adequado para interagir com nossos aposentados/pensionistas, dada sua ampla adoção e facilidade de uso. A partir dessa conclusão, buscamos selecionar um sistema CRM que se integre de forma eficiente com o WhatsApp, visando otimizar nossas operações e oferecer um serviço de qualidade aos nossos beneficiários.

3.5. Análise da Viabilidade entre Solução Gratuita e Paga

Foi realizada uma análise da viabilidade de utilizar o WhatsApp em sua versão gratuita em comparação com uma solução paga de CRM. Os resultados dessa análise destacaram que a solução gratuita apresenta limitações significativas que não atendem plenamente às demandas da Funprev. Abaixo estão os principais pontos considerados:

3.5.1. Limitação de Usuários:



A versão gratuita do WhatsApp possui um número limitado de usuários por grupo e não oferece recursos avançados de gerenciamento de conversas. Isso tornaria a gestão das interações com aposentados e pensionistas mais lenta e menos eficiente, especialmente em casos de grande volume de mensagens.

3.5.2. Ausência de Chatbot:

Uma das vantagens cruciais dos serviços de CRM de WhatsApp pagos é a disponibilidade de ferramentas avançadas de Chatbot. Esses Chatbots automatizam parte do atendimento ao cliente, proporcionando respostas rápidas e precisas, e reduzindo significativamente o tempo necessário para cada interação.

3.5.3. Ferramenta de Disparos em Massa:

A solução gratuita do WhatsApp oferece apenas a funcionalidade básica de listas de transmissão, que requer que os usuários tenham o número da Funprev adicionado em seus contatos para receber as mensagens. Isso representa uma limitação significativa em relação à necessidade de realizar disparos em massa para comunicações amplas e segmentadas.

	<p align="center"> FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV CNPJ 46.139.960/0001-38 Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP Fone: (14) 3009-5500 www.funprevbauru.sp.gov.br ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETPC </p>	
---	--	---

Diante dessas considerações, concluiu-se que a solução gratuita do WhatsApp não é suficiente para suprir as demandas da Funprev em termos de comunicação eficiente, automação de atendimento e gerenciamento de interações em larga escala. Portanto, a opção por uma solução paga de CRM de WhatsApp se mostrou mais adequada para atender às necessidades específicas da organização.

4. Descrição da solução como um todo

A solução proposta consiste na contratação de um Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) integrado com o WhatsApp, com o objetivo de otimizar nossas operações de atendimento ao cliente, marketing e comunicação com a base de aposentados/pensionistas.

4.1. Características da Solução:

O sistema CRM será projetado para atender às necessidades específicas da empresa, incluindo funcionalidades como chatbots para interações automáticas, disparos de mensagens em massa, gestão de contatos e conversas, relatórios e análises avançadas, entre outros.

4.2. Justificativa Técnica e Econômica:



A escolha de um CRM integrado com o WhatsApp é respaldada pela ampla adoção dessa plataforma entre nossos aposentados/pensionistas, garantindo uma comunicação eficaz e acessível para toda a base de beneficiários

Além disso, a integração com o WhatsApp proporciona uma comunicação mais rápida, direta e personalizada, contribuindo para melhorar a experiência do cliente e fortalecer o relacionamento com os beneficiários.

4.3. Manutenção e Assistência Técnica:

A solução contratada incluirá exigências relacionadas à manutenção e assistência técnica, garantindo a disponibilidade contínua do sistema e o suporte necessário para resolver eventuais problemas ou dúvidas.

A solução proposta de um Sistema CRM integrado com o WhatsApp foi selecionada com base em sua eficácia técnica, vantagens econômicas e adequação

	<p align="center"> FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV CNPJ 46.139.960/0001-38 Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP Fone: (14) 3009-5500 www.funprevbauru.sp.gov.br ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETPC </p>	
---	--	---

às necessidades específicas da empresa. A contratação será realizada por meio de processo licitatório, assegurando uma escolha transparente e alinhada aos interesses da organização.

5. Estimativa das quantidades a serem contratadas

Este tópico apresenta a estimativa das quantidades a serem contratadas do Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) integrado com o WhatsApp, acompanhada das memórias de cálculo e documentos que embasam essa estimativa.

5.1 Estimativa das Quantidades:

Item	Especificação	Unidade	Quantidade
1	Licenças de usuário	unidade	5
2	Configuração de Chatbot	projeto	1



A estimativa das quantidades foi realizada com base nos seguintes critérios:

5.2. Licenças de Usuário: Considerou-se o número mínimo necessário para atender à demanda inicial, prevendo uma margem de crescimento.

5.3. Configuração de Chatbot: Estimativa de um projeto único para configurar o chatbot inicialmente.

5.4. Serviço de Manutenção e Assistência Técnica: Prevê-se a contratação de um contrato anual para garantir a manutenção e suporte contínuos do sistema.

As quantidades foram justificadas com base na previsão de consumo e utilização do sistema, considerando a demanda inicial e eventuais incrementos futuros, como expansão de operações e aumento do volume de interações com os clientes.

	<p align="center"> FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV CNPJ 46.139.960/0001-38 Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP Fone: (14) 3009-5500 www.funprevbauru.sp.gov.br ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETPC </p>	
---	--	---

As memórias de cálculo e documentos de suporte incluem registros de reuniões, análises de necessidades, projeções de crescimento e relatórios de consumo, que embasam a estimativa apresentada.

A estimativa das quantidades a serem contratadas foi realizada de forma criteriosa, considerando as necessidades atuais e potenciais da empresa em relação ao sistema CRM integrado com o WhatsApp. Os quantitativos propostos visam garantir uma implementação eficaz e um suporte adequado ao longo do período contratual.

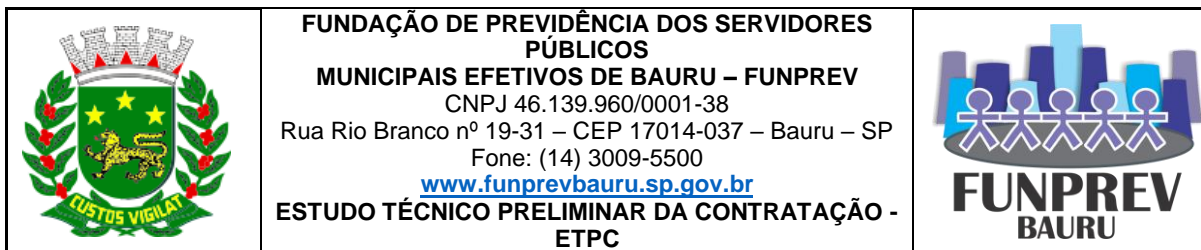
6. Estimativa do valor da contratação

Empresa	CNPJ	Instalação (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
Meets Tecnologia da Informação Ltda	45.372.261/0001-70	-	R\$ 857,60	R\$ 10291,20
NEW WAY SOLUCOES DIGITAIS LTDA	17.738.064/0001-97	R\$ 1500,00	R\$ 490,00	R\$ 7380,00
GROW FAST MARKETING DIGITAL	27.088.264/0001-03	-	R\$ 679,90	R\$ 8158,80

7. Contratações correlatas e/ou interdependentes

Até o momento da elaboração deste Estudo Técnico Preliminar (ETP), não foram identificadas contratações correlatas ou interdependentes que guardem relação direta com o objeto da compra/contratação pretendida para o CRM de WhatsApp.

A inexistência de contratações correlatas ou interdependentes neste momento se justifica pela especificidade e singularidade do objeto em questão. A análise



técnica e a pesquisa realizada indicaram que a implantação do CRM de WhatsApp, conforme as especificações delineadas, atenderá às demandas da empresa de forma autônoma e independente de contratações adicionais.

Caso futuras contratações correlatas ou interdependentes sejam identificadas ou se tornem necessárias, será realizada uma revisão e atualização deste campo, conforme previsto no artigo 18º, §2º da Lei Federal nº. 14.133/2021.

8. Alinhamento entre a contratação e o planejamento

O processo de contratação atual para o CRM de WhatsApp está alinhado com as orientações estabelecidas no Planejamento Estratégico da Funprev para o período de 2022 a 2026, bem como com o Plano Plurianual (PPA) de 2022 a 2025. Essa conformidade reflete os objetivos e necessidades definidos para esse período específico. Aqui estão alguns aspectos que destacamos:



8.1. Implementação Tecnológica:

A demanda por um CRM de WhatsApp está alinhada com a necessidade de melhorar nossa infraestrutura tecnológica, conforme planejado estrategicamente. Essa melhoria é essencial para facilitar a comunicação com aposentados e pensionistas, contribuindo para uma gestão mais eficiente e personalizada dos benefícios previdenciários.

8.2. Melhoria dos Serviços de Tecnologia da Informação:

Ao incluir essa demanda no PPA 2022-2025, a Funprev demonstra seu compromisso em promover a implementação e o constante aprimoramento dos serviços de Tecnologia da Informação. O CRM de WhatsApp desempenha um papel fundamental nesse contexto, assegurando uma comunicação eficaz e ágil com os beneficiários, contribuindo para a eficiência e eficácia das operações tecnológicas da instituição.

A correlação entre a contratação do CRM de WhatsApp e o planejamento estratégico da Funprev evidencia o comprometimento da organização com a modernização e melhoria contínua de sua infraestrutura tecnológica, bem como com a transparência e qualidade dos serviços prestados aos aposentados e pensionistas.

	<p align="center"> FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV CNPJ 46.139.960/0001-38 Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP Fone: (14) 3009-5500 www.funprevbauru.sp.gov.br ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETPC </p>	
---	--	---

9. Resultados pretendidos

Antecipa-se que o CRM de WhatsApp proporcionará uma melhoria significativa na eficiência operacional da Funprev, facilitando a gestão e o processamento dos pagamentos de benefícios para aposentados e pensionistas. A automação de processos e a centralização das informações agilizarão as operações internas.

O CRM de WhatsApp permitirá uma comunicação mais direta e efetiva com os aposentados e pensionistas, possibilitando o envio de notificações, lembretes e informações relevantes de forma rápida e personalizada. Isso contribuirá para a transparência e a proximidade no relacionamento com os beneficiários.

A utilização do CRM de WhatsApp possibilitará um melhor aproveitamento dos recursos humanos e tecnológicos da Funprev, otimizando o tempo e os esforços dedicados à gestão dos benefícios previdenciários. A centralização das informações facilitará o acesso e a análise dos dados, aumentando a eficácia das operações.

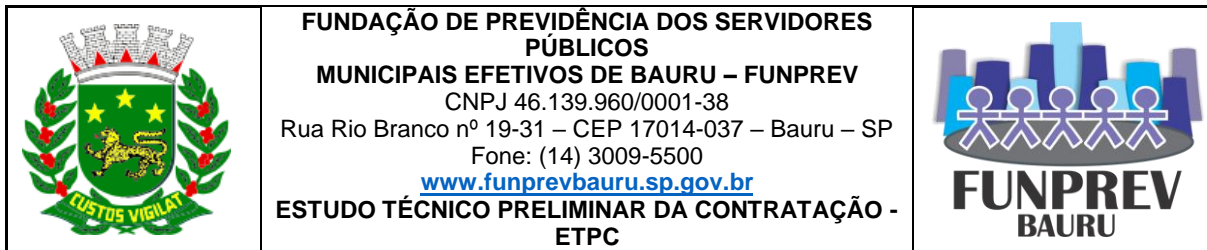
Prevê-se que o uso do CRM de WhatsApp resultará em uma experiência mais satisfatória para os aposentados e pensionistas da Funprev, oferecendo um canal de comunicação ágil e acessível para esclarecimento de dúvidas, solicitação de informações e acompanhamento dos pagamentos de benefícios.

10. Justificativa do não parcelamento do objeto

Considerando a natureza específica do CRM de WhatsApp e as características singulares da solução proposta, a decisão de não parcelar a solução é justificada por diversos motivos. A integração e unificação da comunicação com aposentados e pensionistas por meio do WhatsApp demanda uma abordagem coesa e centralizada, garantindo eficiência e consistência nas interações.

Além disso, a divisão do CRM de WhatsApp em parcelas poderia comprometer a integridade e eficácia da solução, tornando a gestão mais complexa e aumentando o risco de inconsistências nas comunicações. Portanto, a manutenção da solução como uma entidade unificada é essencial para garantir a eficácia das estratégias de comunicação da Funprev e a satisfação dos beneficiários.

10.1. Não é Economicamente Viável:



O parcelamento da solução não é economicamente viável, uma vez que não resultaria em economia de custos significativa. A divisão da solução aumentaria os custos administrativos e operacionais associados à gestão de múltiplos contratos e fornecedores, sem oferecer benefícios tangíveis em termos de eficiência ou economia.

10.2. Ineficiência Operacional:

Dividir a solução resultaria em um fluxo de trabalho fragmentado, com diferentes plataformas e sistemas sendo utilizados para gerenciar as comunicações com os aposentados e pensionistas. Isso dificultaria a coordenação e integração das atividades, prejudicando a eficiência operacional e a qualidade do atendimento ao cliente.

Diante dessas considerações, conclui-se que o parcelamento da solução de CRM de WhatsApp não seria uma abordagem eficaz para atender às necessidades da Funprev. Manter a solução integrada e centralizada em uma única plataforma é mais prático, eficiente e econômico para a organização.

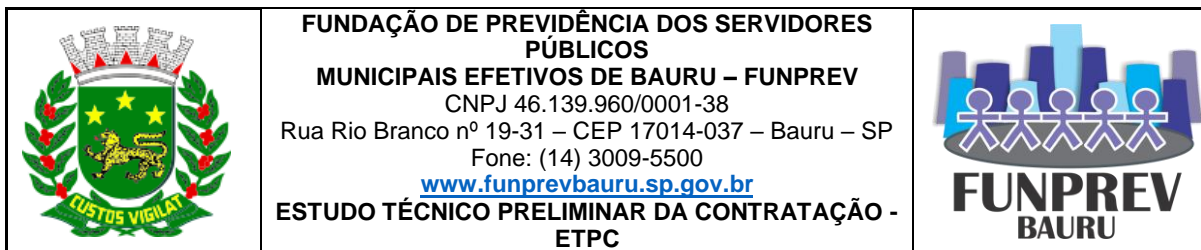
11. Providências a serem tomadas

Para garantir a eficácia e o sucesso da implementação do CRM de WhatsApp, algumas providências devem ser tomadas:

Definição do Número de Telefone para Integração: É necessário decidir qual número de telefone será utilizado para a integração com a ferramenta de CRM contratada. Este número será responsável por receber e enviar mensagens aos clientes, sendo crucial para a comunicação eficaz e o gerenciamento adequado dos contatos.

Deve-se definir quais pessoas serão responsáveis por receberem o treinamento para utilizar a ferramenta de CRM de WhatsApp. Esses indivíduos serão os multiplicadores do conhecimento dentro da organização e estarão encarregados de capacitar os demais colaboradores.

12. Possíveis impactos ambientais e tratamentos



Durante a elaboração deste ETP, foi realizada uma avaliação dos possíveis impactos ambientais associados à implementação e operação do CRM de WhatsApp. Os principais aspectos considerados incluem:

Consumo de Energia: A operação do sistema requer infraestrutura tecnológica que consome energia elétrica. É importante avaliar e monitorar o consumo energético para identificar oportunidades de redução e eficiência.

Uso de Recursos Naturais: Embora o CRM seja uma plataforma virtual, sua operação depende indiretamente de recursos naturais, como energia e materiais para a produção de equipamentos eletrônicos. É importante avaliar e mitigar esse impacto.

12.1. Tratamentos Propostos:

Para lidar com os possíveis impactos ambientais identificados, propõem-se as seguintes medidas:

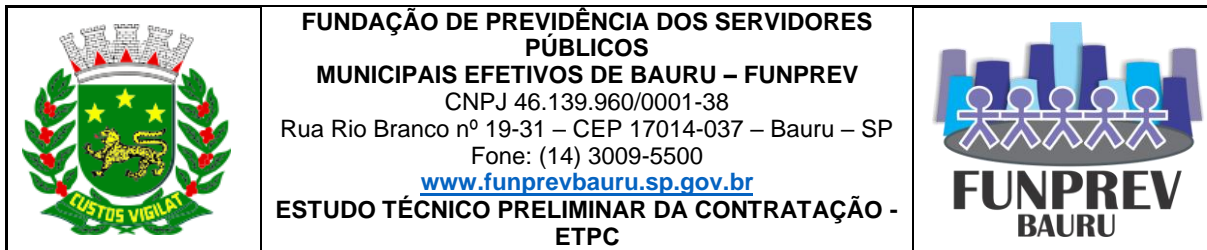
Priorização de Fornecedores Sustentáveis: Buscar parcerias com fornecedores que adotem práticas sustentáveis em suas operações, promovendo o uso de energia limpa e a redução do desperdício.

Eficiência Energética: Implementar medidas para reduzir o consumo energético do sistema, como a otimização de servidores e a utilização de tecnologias de eficiência energética.

Conscientização Ambiental: Promover a conscientização ambiental entre os colaboradores, incentivando boas práticas de sustentabilidade e o uso responsável dos recursos.

13. Declaração de viabilidade

Com base na análise detalhada das necessidades da empresa e das funcionalidades requeridas para o CRM de WhatsApp, conclui-se que a solução proposta é viável do ponto de vista técnico. O mercado oferece diversas opções de sistemas CRM integrados com o WhatsApp que atendem aos requisitos específicos da empresa.



A viabilidade econômica da contratação do CRM de WhatsApp foi avaliada considerando os custos de aquisição, implementação e manutenção do sistema, bem como os benefícios esperados em termos de eficiência operacional e melhoria no atendimento aos clientes. Com base nas projeções financeiras, verificou-se que o retorno sobre o investimento é positivo e que a contratação do CRM se mostra vantajosa em relação aos custos e benefícios esperados.

Os possíveis impactos ambientais associados à implementação e operação do CRM de WhatsApp foram avaliados e tratados de forma adequada, conforme descrito no tópico anterior. Concluiu-se que a contratação do sistema é viável do ponto de vista ambiental, desde que sejam adotadas as medidas de mitigação e controle propostas.

14. Responsáveis

O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) foi elaborado sob a responsabilidade do Chefe da Seção de Informática e Estatística da Funprev, Thales Hirose Nakandakari Maedo.

Thales Hirose Nakandakari Maedo
Chefe da Seção de Informática e
Estatística