

Recife, 07 de fevereiro de 2025.

CT nº 031/2025 - Diretoria

Exmo. Sr.

MÁRCIO LUIZ FRANCA GOMES

Ministro de Estado

Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMP)

Assunto: Proposta de Plano de Trabalho – Termo de Fomento – Lei Federal nº 13.019/2014.

Senhor Ministro,

Cumprimentando-o cordialmente, é com imensa satisfação que apresentamos em anexo uma proposta de plano de trabalho para estabelecer uma parceria significativa com o Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMP).

Considerando o notável compromisso do Instituto de Apoio à Universidade de Pernambuco – IAUPE com o desenvolvimento institucional da Universidade de Pernambuco (UPE) e seu sucesso em apoiar, complementar e suplementar atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão, acreditamos firmemente que uma parceria com este Ministério será de extrema relevância para a implementação de soluções inovadoras para a transformação digital deste órgão.

O IAUPE, como única organização de apoio reconhecida no Estatuto da Universidade de Pernambuco, possui uma governança sólida e uma equipe dedicada comprometida com os princípios da legalidade, moralidade, imparcialidade, publicidade e eficiência.

A visão do IAUPE de ser reconhecido pela UPE, fornecedores, clientes e reguladores pela excelência dos serviços prestados e transparência na gestão dos recursos é altamente louvável e alinhada com os valores que também prezamos em nossa instituição.

Vale ressaltar que estamos focados em oferecer oportunidades de colaboração em atividades que visem à eficiência de programas e projetos, compartilhando conhecimentos, recursos e experiências para alcançar objetivos comuns.

Acreditamos que, ao unir nossos esforços, podemos alcançar resultados extraordinários que beneficiarão não apenas nossas organizações, mas toda a sociedade.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

Para tanto, encaminhamos em anexo nossa proposta de plano de trabalho, para análise a apreciação deste Ministério, a fim de que considere a possibilidade de estabelecer parceria para a execução do objeto proposto, tudo com fundamento na Lei Federal nº 13.019/2014 e alterações, Decreto Federal nº 8.726/16 e alterações, bem como outros instrumentos legais pertinentes à matéria.

Agradecemos pelo tempo e pela atenção dispensada na leitura de nossa proposta e estaremos à inteira disposição para prestar os esclarecimentos que se fizerem necessários para a realização da pactuação.

Renovamos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

Pedro Henrique De Barros Falcão
Prof. Dr. PEDRO Henrique de Barros FALCÃO

DIRETOR



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

INSTITUTO DE APOIO À UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - IAUPE

PLANO DE TRABALHO

CONECTA MEMP

Recife-PE, 07 de fevereiro 2025



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

RESUMO

O projeto “**CONECTA MEMP**” é uma iniciativa inovadora desenvolvida pelo IAUPE, com o objetivo de implementar uma transformação digital que fortaleça a comunicação e a integração das políticas públicas no Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMP). A iniciativa visa facilitar o acesso da população a informações e serviços essenciais por meio do Canal de Atendimento via WhatsApp com inteligência artificial. Com foco em fomentar **o empreendedorismo, a formalização de negócios, o acesso ao crédito e o fortalecimento das micro e pequenas empresas como motores da economia**, o projeto busca otimizar a gestão de recursos públicos, desburocratizar processos e promover inclusão social, eficiência e transparência no relacionamento entre governo e cidadãos.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

SUMÁRIO

1. OBJETO DA PARCERIA.....	4
2. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO	4
3. OBJETIVOS 5	
3.1. Objetivo Geral.....	5
4. JUSTIFICATIVA.....	6
4.1. DO PROCESSO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	7
4.2. DA SOLUÇÃO ESPECÍFICA.....	8
4.2.1. Aumento da Arrecadação.....	9
4.2.2. Apoio à Formalização e Empreendedorismo Local	9
4.2.3. Inclusão Digital e Acesso à Informação	10
4.3. ABORDAGEM METODOLÓGICA PROPOSTA	10
5. SERVIÇO 12	
5.1. Tipo de Serviço:	12
6. ATIVIDADES E INDICADORES	12
7. DA SINGULARIDADE DO OBJETO DA PARCERIA.....	14
8. DA INEXIGIBILIDADE PREVISTA NA LEI FEDERAL Nº 13.019/2014.....	16
9. DA DISPENSA E DA INEXIGIBILIDADE DE REALIZAÇÃO DO CHAMAMENTO PÚBLICO PREVISTA NA LEI FEDERAL Nº 13.019/2014	17
9.1 ACERCA DA POSSIBILIDADE DA DISPENSA DE CHAMAMENTO PÚBLICO	
17	
9.2 ACERCA DA INEXIGIBILIDADE DO CHAMAMENTO PÚBLICO	19
10. REQUISITOS DO PROJETO	20
10.1 Detalhamento dos Blocos de Requisitos	21
10.2 Demonstrativo Sintético de Requisitos	25
10.3 Detalhamento dos Avisos Operacionais	26
11. CRONOGRAMA FÍSICO DE EXECUÇÃO	32
12. DO VALOR DO REPASSE E DO CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO.....	34
DECLARAÇÃO 35	



1. OBJETO DA PARCERIA

Estabelecer parceria entre o MINISTÉRIO DO EMPREENDEDORISMO, DA MICROEMPRESA E DA EMPRESA DE PEQUENO PORTE e o INSTITUTO DE APOIO À UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – IAUPE, uma instituição privada sem fins lucrativos, nos termos da Lei Federal nº 13.019/14 e suas respectivas alterações, juntamente com o Decreto Federal nº 8.726/16 e demais normativas pertinentes para o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas que fortaleçam o papel social e o protagonismo deste órgão no fomento ao empreendedorismo, na capacitação de micro e pequenos empresários, na ampliação do acesso a serviços e ferramentas digitais, e na promoção de políticas públicas que gerem impacto positivo no desenvolvimento econômico sustentável e na inclusão produtiva de cidadãos.

2. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

O projeto "**CONECTA MEMP**" é uma iniciativa inovadora, essencial para impulsionar a transformação digital no Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, visando modernizar a forma como a administração pública se relaciona com a população e atende às suas necessidades. O principal objetivo do projeto é implementar soluções tecnológicas que promovam a eficiência e a transparência, por meio de ações estratégicas voltadas para aprimorar a comunicação e o acesso a informações e serviços públicos essenciais.

Com foco em resultados concretos, o projeto engloba a busca ativa por informações relevantes que possibilitem entender melhor as demandas da população. Isso inclui a realização de avaliações minuciosas dos sistemas atuais do governo, identificando pontos fortes e áreas de melhoria. A partir dessa análise, será desenvolvido um conjunto de soluções tecnológicas robustas que atendam às necessidades identificadas.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) desempenham um papel central nesta transformação, especialmente através da integração de tecnologia móvel. Essa abordagem permitirá que os cidadãos acessem informações sobre serviços, façam solicitações e recebam suporte de forma mais ágil e eficiente. A implantação de aplicativos móveis e plataformas



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

digitais facilitará a comunicação direta, possibilitando que a população interaja com o MEMP de maneira simples e intuitiva.

Este Plano de Trabalho adota uma abordagem abrangente e colaborativa, que envolve a capacitação de servidores e a promoção de um ambiente propício à inovação. O projeto busca não apenas otimizar a interação entre o Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte e os cidadãos, mas também reforçar a transparência e a eficiência na prestação de serviços públicos. Ao implementar soluções digitais inovadoras, o MEMP busca promover o desenvolvimento sustentável e a inclusão social, garantindo que toda a população brasileira tenha acesso facilitado e igualitário às inovações que transformarão sua realidade.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo Geral

Desenvolver e implementar uma metodologia que integre processos, procedimentos e ações estratégicas para facilitar o acesso dos cidadãos a informações e serviços públicos, por meio do Canal de Atendimento via WhatsApp “**CONECTA MEMP**”. A iniciativa visa promover inclusão social, transparência e eficiência na comunicação entre o Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte e os cidadãos, fortalecendo a participação cidadã nas políticas públicas e ampliando o alcance e a efetividade dos serviços governamentais.

3.2. Objetivos Específicos

- a) Promover a Inclusão Digital e Financeira:** Garantir o acesso de microempreendedores e comunidades vulneráveis a ferramentas digitais, informações essenciais, linhas de crédito e programas de financiamento, com foco na inclusão econômica e social;
- b) Facilitar o Acesso à Informação e Oportunidades:** Consolidar políticas públicas, serviços e programas de apoio ao empreendedorismo em uma plataforma centralizada, conectando cidadãos a capacitação, incentivos fiscais e recursos estratégicos;



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

- c) **Capacitar Servidores e Empreendedores:** Desenvolver treinamentos voltados ao uso eficiente das tecnologias implementadas e ao aprimoramento de competências técnicas e gerenciais de empreendedores e equipes do MEMP;
- d) **Simplificar Processos e Promover Transparência:** Automatizar serviços como registros e licenças, desburocratizando o atendimento e aumentando a eficiência na gestão pública;
- e) **Monitorar Resultados e Incentivar a Participação Cidadã:** Criar mecanismos de avaliação contínua do impacto do projeto, utilizando feedback para melhorias, e estimular o diálogo entre cidadãos, empreendedores e o MEMP;
- f) **Assegurar a Sustentabilidade e Inovação:** Garantir a continuidade e atualização tecnológica do projeto, fortalecendo a inovação e a eficiência no ministério.

4. JUSTIFICATIVA

O projeto “**CONECTA MEMP**” surge como uma solução estratégica para enfrentar os desafios de comunicação, inclusão digital e acesso a informações que impactam o Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMP). O objetivo é modernizar e agilizar a prestação de serviços públicos voltados ao empreendedorismo e às micro e pequenas empresas, promovendo a inclusão social e econômica de forma acessível e eficiente.

Muitos empreendedores enfrentam dificuldades para acessar informações sobre políticas públicas, linhas de crédito, incentivos fiscais e capacitações, em razão da ausência de uma plataforma centralizada e de barreiras geográficas e tecnológicas.¹ Em resposta, o “**CONECTA MEMP**” propõe a implantação do Canal de Atendimento via WhatsApp com inteligência artificial, ambos voltados para simplificar e desburocratizar o acesso a serviços essenciais, além de fornecer suporte em tempo real.

A proposta é especialmente relevante para micro e pequenos empreendedores que enfrentam desafios como falta de recursos, burocracia excessiva e dificuldade de navegação em sistemas governamentais. A implementação de Tecnologias da

¹Gomes, M. V. P.; Alves, M. A.; Fernandes, R. J. R. Políticas públicas de fomento ao empreendedorismo e às micro e pequenas empresas. 2013.



Informação e Comunicação (TICs) no MEMP permitirá não apenas a democratização do acesso a políticas públicas, mas também o fortalecimento do empreendedorismo como motor de desenvolvimento econômico.

A eficácia de soluções digitais na administração pública é amplamente comprovada, com estudos destacando seu papel na redução de burocracia, otimização de processos e aumento da transparência.² O “**CONECTA MEMP**” busca alinhar-se a essas práticas, oferecendo uma experiência acessível e centralizada que não apenas melhora o atendimento ao cidadão, mas também fomenta a participação ativa de empreendedores e da sociedade na formulação e acompanhamento de políticas públicas.

Por meio da modernização de seus serviços e do fortalecimento da inclusão digital, o projeto contribui para a criação de um ambiente econômico mais inclusivo, competitivo e sustentável, reforçando o compromisso do MEMP em promover uma sociedade mais equitativa, inovadora e digitalmente conectada.

4.1. DO PROCESSO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A implementação das soluções tecnológicas no projeto "**CONECTA MEMP**" é alicerçada na necessidade de aprimorar a eficiência, acessibilidade e transparência dos serviços públicos destinados a micro e pequenos empreendedores, além de fomentar o fortalecimento econômico e social por meio da digitalização. O projeto adota inovações tecnológicas que otimizam a utilização de recursos públicos e ampliam o acesso a informações e serviços essenciais. Isso fortalece a comunicação com os cidadãos e facilita processos como formalização, acesso a crédito e suporte a novos negócios, promovendo uma gestão mais eficiente e centrada no cidadão.

Estudos indicam que a utilização de canais digitais com inteligência artificial, como o WhatsApp, reduz significativamente custos operacionais e aumenta a eficiência na prestação de serviços públicos. A automação de atendimentos para consultas frequentes libera recursos humanos para tarefas estratégicas e complexas, enquanto a resposta

² Banco Mundial. (2022). Digital Government: Harnessing Technology to Improve Public Services. Washington, DC: World Bank Group.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

ágil e disponível em tempo integral melhora a experiência do usuário, ampliando a confiança na administração pública e a percepção de eficiência.³

No **CONECTA MEMP**, a criação de um Canal de Atendimento via WhatsApp com IA permitirá aos empreendedores acessar, em tempo real, informações sobre registro de empresas, regularização fiscal, linhas de crédito, capacitações e programas de incentivo ao empreendedorismo. Essa abordagem possibilitará uma comunicação eficiente e personalizada, beneficiando principalmente pequenos negócios e comunidades com menos acesso a serviços presenciais.

Para complementar essa estrutura de comunicação, serão ativados softwares de gestão para o envio de mensagens qualificadas inteligentes. Esses sistemas têm a capacidade de enviar, de forma automatizada, um grande volume de mensagens diárias (pelo menos 100 mil mensagens por dia), garantindo uma comunicação rápida e eficaz com a população. Essa funcionalidade será acompanhada de relatórios detalhados sobre a interação dos usuários, permitindo ao MEMP ajustar estratégias e melhorar continuamente os serviços oferecidos, alinhando-os às reais demandas dos cidadãos.

As soluções propostas têm como foco a desburocratização e a modernização, proporcionando eficiência operacional, economia de recursos e inclusão digital. Ao transformar o MEMP em um modelo de referência no uso de tecnologias da informação, o **“CONECTA MEMP”** reforça o compromisso do Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte em atender de forma inclusiva, transparente e inovadora as demandas dos micro e pequenos empreendedores, impulsionando o desenvolvimento econômico e a sustentabilidade.

4.2. DA SOLUÇÃO ESPECÍFICA

O Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, com o projeto **CONECTA MEMP**, busca uma transformação digital que torne os serviços públicos mais acessíveis, eficientes e alinhados às necessidades dos micro e pequenos

³ SILVA, R. M.; SOUSA, L. P. A aplicabilidade da Inteligência Artificial (IA) na gestão pública brasileira. Revista de Finanças Públicas e Políticas Públicas, 2016. Disponível em: www.revistaft.com.br. Acesso em: 25 set. 2024.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

empreendedores. Considerando que o celular é o principal meio de conexão com a internet no Brasil, o projeto utiliza soluções tecnológicas para otimizar o acesso a informações e serviços essenciais.⁴ A seguir, detalharemos como o projeto contribuirá para diferentes áreas-chave:

4.2.1. Aumento da Arrecadação

A digitalização dos processos tributários e a implementação do Canal de Atendimento via WhatsApp com Inteligência Artificial serão pilares do projeto. Por meio da metodologia proposta, o Ministério poderá fornecer orientações personalizadas sobre regularização fiscal para empreendedores informais e microempresas, facilitando a adesão a programas de incentivos tributários. Além disso, o envio automatizado de mensagens qualificadas inteligentes permitirá lembretes de prazos fiscais, alertas sobre oportunidades de regularização e campanhas educativas sobre a importância da formalização.

Essa abordagem não apenas incrementa a arrecadação, mas também promove um ambiente tributário mais transparente e acessível, incentivando a participação cidadã no processo fiscal.

4.2.2. Apoio à Formalização e Empreendedorismo Local

O CONECTA MEMP será uma ferramenta importante para fomentar o empreendedorismo local e incentivar a formalização de pequenos negócios. Por meio do canal de WhatsApp, os cidadãos terão acesso a informativos sobre cursos de capacitação, programas de incentivo ao empreendedorismo, informações sobre linhas de microcrédito e incentivos fiscais. As mensagens qualificadas serão utilizadas para divulgar iniciativas como feiras de negócios e novos programas de apoio, promovendo um ambiente de negócios inclusivo e sustentável. Essa estratégia contribuirá para a geração de empregos e aumento da formalização, impactando positivamente a economia.

⁴ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2021). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua: Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) 2021.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

4.2.3. Inclusão Digital e Acesso à Informação

A inclusão digital é um dos principais pilares do **CONECTA MEMP**. O projeto visa assegurar que empreendedores de todas as regiões do país tenham acesso facilitado a informações estratégicas, como programas de capacitação, benefícios disponíveis, oportunidades de mercado e iniciativas de networking.

Para isso, será implantada uma plataforma digital intuitiva e um canal de comunicação simplificado, projetados para atender às necessidades de diferentes públicos. Essas ferramentas permitirão que cidadãos utilizem de maneira prática e eficiente os recursos digitais disponibilizados, promovendo maior conectividade, inclusão social e fortalecimento das relações econômicas. Essa abordagem amplia significativamente o impacto positivo do projeto, incentivando a participação ativa dos empreendedores no ecossistema digital e no desenvolvimento sustentável do país.

Através do **CONECTA MEMP**, o Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte se compromete a transformar a realidade do empreendedorismo no Brasil, oferecendo ferramentas e serviços digitais que promovam o crescimento econômico, a sustentabilidade e a inclusão social.

4.3. ABORDAGEM METODOLÓGICA PROPOSTA

A metodologia proposta para a condução deste projeto adota uma abordagem estruturada, composta por uma série de etapas interligadas, com intuito de otimizar a comunicação e a interação com a população e usuários do sistema.

- I. **Coleta e Monitoramento de Dados:** Realizar sondagens digitais e coletar dados relevantes para compreender as necessidades e demandas da população em relação aos serviços públicos oferecidos pelo Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Monitorar constantemente os indicadores e métricas pertinentes para fundamentar as tomadas de decisões.
- II. **Aplicação de Tecnologias:** Utilizar técnicas de Big Data, Business Intelligence e Geocodificação para analisar dados coletados, identificando padrões e tendências significativas. Análise geocodificada para possibilitar compreensão aprofundada do



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

contexto geográfico, a fim de auxiliar no planejamento de ações específicas para cada região específica para realização de ações.

- III. **Realização de Diagnósticos:** Empregar dados obtidos nas pesquisas e monitoramento para realizar diagnósticos detalhados das áreas de atuação do Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Identificar os principais desafios e obstáculos, visando soluções viáveis e eficazes para a demanda apresentada.
- IV. **Planejamento e Integração de Iniciativas:** Planejar e executar ações e intervenções com base nos diagnósticos e estudos realizados. Integrar as informações e dados coletados com os sistemas internos do Ministério, a fim de aprimorar a gestão de serviços sociais e de políticas públicas.
- V. **Inovação na Entrega de Informações e Serviços:** Desenvolver abordagens inovadoras para se comunicar de maneira eficaz com os cidadãos. Criar canais de comunicação digitais para disseminar informações relevantes e conduzir novas sondagens digitais para obter feedback contínuo da população.
- VI. **Implementação de Sistemas e Plataformas Digitais:** Aprimorar e criar fluxos informativos operacionais personalizados para cada área de atuação do MEMP, utilizando narrativas e elementos gráficos para uma comunicação mais eficiente. Implementação de sistemas chatbots e integração de plataformas de envios de informações móveis, a fim de criar meios estratégicos de conexão com o cidadão e usuário de programas sociais.
- VII. **Análise e Melhoria Contínua:** Utilizar resultados de análises para avaliar o impacto de ações realizadas, com otimização de intervenções futuras. O ciclo deve ser contínuo, permitindo que os insights obtidos em todas as etapas retroalimentem o sistema de Business Intelligence, promovendo a constante melhoria das políticas públicas.

Essa metodologia proporciona uma abordagem abrangente e inovadora para o desenvolvimento e execução de ações, visando atender de maneira eficaz e eficiente às demandas da população. Por meio da utilização de tecnologias e de participação ativa dos cidadãos, na qual a administração pública por meio de sua gestão governamental poderá construir uma nação mais conectada e inclusiva.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

5. SERVIÇO

5.1. Tipo de Serviço:

O **CONECTA MEMP** propõe uma transformação digital estratégica para facilitar o acesso de micro e pequenos empreendedores a serviços públicos essenciais, utilizando soluções tecnológicas modernas e acessíveis. O projeto é estruturado para oferecer informações claras e personalizadas sobre capacitação profissional, oportunidades de negócios, programas de crédito e incentivos fiscais, promovendo a inclusão digital e a eficiência na interação entre governo e cidadãos.

6. ATIVIDADES E INDICADORES

6.1. Desenvolvimento e implementação de plataformas de gestão de comunicação mobile em RCS, URA 2.0, Canal WhatsApp com Inteligência Artificial, Big Data, Sistema de Geocodificação e Business Intelligence, conectando-as com banco de dados do Órgão Público via API, RPA, inserção manual ou dataset.

6.2. Definir os cronogramas, datas e conteúdo de comunicações a serem realizadas, utilizando a metodologia e demais sistemas implementados. Distribuir envios conforme decisão da administração/gestão, de acordo com obtenção e aprovação dos conteúdos. Otimizar conteúdos para formatos adequados aos dispositivos móveis, e automatizar os processos comunicativos dos serviços sociais e de políticas públicas realizadas pelo MEMP. Lembrando que o processo deverá respeitar os fluxos de informações móveis pelos envios dos alertas ativos, e a continuidade da conversa para tirar as dúvidas dos usuários deverá ser efetivado nos canais de chatbot.

6.3. Será implementado um fluxo de reuniões com alinhamento de diretrizes para execução de ações propostas, reunindo representantes dos departamentos envolvidos no projeto. Ocasão em que serão realizadas avaliações e progresso das atividades desempenhadas, realizando ajustes necessários no cronograma conforme estabelecimento de estratégias para realização dos objetivos pré-estabelecidos.

6.4. Após a execução de cada ação, um relatório analítico será enviado em até 3 dias úteis para o órgão. Esse relatório conterá um resumo de interações e respostas dos cidadãos,



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

permitindo a filtragem por diferentes perfis e regiões do país. Além disso, serão disponibilizados mapas visuais que destacam as interações nas diversas áreas do país, proporcionando uma visão geográfica do envolvimento dos cidadãos com as iniciativas promovidas pelo MEMP.

6.5. Assegurar a execução da quantidade planejada de envios, distribuídos ao longo do período do projeto, abrangendo diversas campanhas e ações estrategicamente planejadas e aprovadas no cronograma estabelecido. Isso envolverá o cumprimento eficaz dos indicativos estipulados, garantindo a amplitude e alcance das informações relevantes para a população que depende das políticas públicas disponibilizadas através do Ministério.

6.6 Implementação de painel de controle com Business Intelligence para a gestão do projeto, fornecendo informações sobre o êxito das entregas das mensagens e as respostas recebidas dos cidadãos. O painel analítico será composto por métricas que ilustram os percentuais de interações em diferentes áreas do país, permitindo uma avaliação abrangente do envolvimento em cada região. Além disso, o painel incluirá opções de filtragem de acordo com os perfis dos cidadãos registrados, permitindo uma segmentação precisa dos dados e contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas, com base em informações concretas e específicas para cada grupo de cidadãos.

6.7. Oferecer capacitação e suporte para a metodologia de monitoramento, diagnóstico e ação, agendando sessões virtuais (por meio de plataformas como Google Meet, Skype ou Zoom) ou presenciais, conforme a conveniência e solicitação do Ministério. O propósito é treinar servidores públicos envolvidos no projeto, assegurando a utilização adequada da plataforma, bem como a exploração completa de suas funcionalidades. O treinamento abrangerá desde a compreensão da interface da plataforma até a aplicação das ferramentas de análise. Com este suporte, os colaboradores envolvidos estarão habilitados para explorar todas as potencialidades da metodologia gerenciando de forma eficaz as campanhas e ações, melhorando, assim, a comunicação com os cidadãos e os resultados obtidos ao longo do projeto.

6.8. Assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em todas as fases do processo, garantindo a segurança e privacidade das informações e dados dos cidadãos, além da realização de uso e manuseio de dados, de forma correta e legal de todos



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

dados coletados durante o procedimento. Implementação de medidas de segurança e privacidade, conduzindo análises de risco e adoção de práticas apropriadas de armazenamento e descarte, conforme princípios definidos pela Lei 13.709/18 (LGPD).

Indicadores monitorados

- a) **Engajamento com o canal de WhatsApp:** número de usuários ativos, frequência de interações e engajamento com o conteúdo distribuído pelo canal de WhatsApp com inteligência artificial;
- b) **Comportamento dos usuários:** mudanças no comportamento da população, como reduções de inadimplência, absenteísmos e aumento na busca por serviços digitais;
- c) **Satisfação e percepção pública:** pesquisas de opinião pública para medir a percepção dos cidadãos sobre a eficácia do projeto em melhorar a qualidade de vida e acesso aos serviços públicos;
- d) **Respostas a campanhas educativas:** análise da eficácia das campanhas educativas, medindo o alcance e o impacto das mensagens, além da retenção de conhecimento transmitido;
- e) **Taxa de resposta a notificações de alerta:** medir a rapidez e eficácia com que os cidadãos respondem às notificações de alerta enviadas através do sistema;
- f) **Dados de big data:** análise de dados coletados em comparação a dados já registrados pelo MEMP, cruzando informações sobre acessos, pagamentos de tributos e uso de serviços públicos, para avaliar a eficiência da distribuição de informações e alertas.

7. DA SINGULARIDADE DO OBJETO DA PARCERIA

- a) **Inovação e Abordagem:** O projeto **CONECTA MEMP** se destaca por sua abordagem inovadora ao integrar tecnologias, como análise de dados, inteligência artificial e soluções de comunicação móvel, em uma estratégia de engajamento com a população. Esta abordagem não apenas facilita a disseminação de informações sobre oportunidades e serviços públicos, mas também promove um diálogo direto e eficaz com os cidadãos, contribuindo para uma gestão pública mais transparente e acessível.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

- b) **Personalização e Adaptação Regional:** A utilização de técnicas de geolocalização e personalização no projeto permite adaptar as comunicações e os serviços às realidades geográficas e culturais específicas de cada região do país. Essa capacidade de personalizar e responder às necessidades regionais torna o **CONECTA MEMP** uma iniciativa diferenciada, superando as abordagens convencionais na entrega de serviços públicos e na promoção do desenvolvimento regional.
- c) **Integração de Disciplinas e Especialidades:** O projeto é conduzido por uma equipe multidisciplinar, uma prática distintiva em iniciativas governamentais. Essa integração garante que todas as dimensões das necessidades sociais, desde a análise técnica até a implementação de soluções, sejam consideradas, assegurando intervenções que sejam contextualizadas e eficazes na promoção do desenvolvimento sustentável e da inclusão digital.
- d) **Combate à Desinformação:** Uma das inovações-chave do projeto é o foco na eliminação da desinformação relacionada aos serviços e oportunidades disponíveis. O **CONECTA MEMP** utiliza metodologias robustas para garantir a precisão das informações e promover uma população mais bem-informada, reduzindo o impacto de informações incorretas e melhorando o acesso aos serviços públicos.

Com base nos elementos acima, o projeto se destaca pela sua abordagem única, métodos inovadores e objetivos claros. Este projeto não apenas incorpora tecnologias robustas, mas também demonstra um compromisso profundo com a melhoria da comunicação entre o governo e os cidadãos, respeitando e respondendo às complexidades das necessidades da população. A iniciativa representa um avanço significativo na comunicação de políticas públicas e estabelece um novo padrão para iniciativas futuras no setor público.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

8. DA INEXIGIBILIDADE PREVISTA NA LEI FEDERAL Nº 13.019/2014

A Lei Federal nº 13.019/2014, também conhecida como Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), define as normas para as parcerias entre a Administração Pública e as organizações da sociedade civil. A lei inclui disposições específicas sobre quando é possível dispensar o chamamento público, que é o procedimento padrão de seleção para firmar parcerias.

De acordo com o art. 31 da Lei Federal nº 13.019/2014, o chamamento público é considerado inexigível nas seguintes condições:

Art. 31. Será considerado inexigível o chamamento público na hipótese de inviabilidade de competição entre as organizações da sociedade civil, em razão da natureza singular do objeto da parceria ou se as metas somente puderem ser atingidas por uma entidade específica, especialmente quando: (Redação dada pela Lei nº 13.204, de 2015).

O projeto **CONECTA MEMP** atende aos requisitos para a inexigibilidade de chamamento público devido às suas características técnicas e inovadoras específicas. A seguir, detalhamos as razões pelas quais o chamamento público não é aplicável:

Natureza Singular do Objeto

A iniciativa se caracteriza por sua abordagem inovadora e especializada na promoção da transformação digital nos serviços públicos do Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. A proposta combina tecnologias, como análise de dados e comunicação móvel, com uma estratégia adaptada às necessidades regionais específicas. Ao integrar soluções como o uso de inteligência artificial no atendimento ao cidadão, a digitalização de processos administrativos e a personalização de serviços, o projeto oferece uma experiência única para os cidadãos brasileiros. Esta singularidade cria uma proposta de valor única, que não pode ser replicada por outras entidades sem a mesma combinação específica de expertise técnica e conhecimento profundo das realidades locais.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

Especialização Exclusiva da Entidade Parceira

O projeto envolve a parceria com uma entidade que possui notória especialização na área de atuação, possuindo a competência técnica necessária para a implementação bem-sucedida das soluções propostas. A colaboração com esta instituição é crucial, dado o seu conhecimento especializado e a experiência comprovada na área, garantindo que o projeto seja executado de acordo com os mais altos padrões de qualidade.

Competência Técnica

A entidade parceira é a única com a capacidade técnica e o conhecimento específico necessários para realizar o **CONECTA MEMP** de forma eficiente. A natureza inovadora e complexa do projeto exige habilidades e conhecimentos especializados que esta organização possui, tornando inviável a competição entre outras organizações para alcançar os objetivos estabelecidos.

Portanto, a inexigibilidade de chamamento público é justificada pela singularidade e pela natureza técnica especializada do projeto, bem como pela competência exclusiva da entidade parceira. A colaboração com a entidade especializada é essencial para assegurar a eficácia e o sucesso do projeto, conforme os critérios estabelecidos pela Lei Federal nº 13.019/2014.

9. DA DISPENSA E DA INEXIGIBILIDADE DE REALIZAÇÃO DO CHAMAMENTO PÚBLICO PREVISTA NA LEI FEDERAL Nº 13.019/2014

9.1 ACERCA DA POSSIBILIDADE DA DISPENSA DE CHAMAMENTO PÚBLICO

A Lei Federal nº 13.019/2014, que instituiu o Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), regulamentou as parcerias a serem realizadas entre a Administração Pública e as Organizações da Sociedade Civil (OSCs).



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

Em regra geral, nos termos do art. 24 do referido diploma legal, a seleção da OSC responsável pela execução de objeto de pactuação poderá ocorrer por chamamento público, garantindo transparência e alinhamento às diretrizes governamentais.

Entretanto, esta mesma legislação prevê, no art. 30, inc. VI, que a administração poderá dispensar a realização do chamamento público, quando o objeto da parceria se tratar de atividades voltadas ou vinculadas a serviços de educação, saúde e de cunho social, desde que executadas por organizações da sociedade civil previamente credenciadas pelo órgão gestor da respectiva política.

Embora a redação deste dispositivo mencione expressamente os serviços de educação, saúde e de cunho social, sua interpretação **deve considerar a finalidade da norma, os princípios constitucionais e os objetivos do Marco Regulatório**, que buscam fomentar a colaboração entre o poder público e as OSCs para atender às necessidades sociais.

A proposta apresentada pelo IAUPE, com sua abordagem inovadora ao integrar tecnologias, como análise de dados, inteligência artificial e soluções de comunicação móvel, em uma estratégia de engajamento com a população, facilitando a disseminação de informações sobre oportunidades e serviços, e também promovendo um diálogo direto e eficaz com os cidadãos, contribuindo com a transparência e acessibilidade, pode ser enquadrada como uma atividade de interesse público voltada ao fortalecimento da inclusão social e da melhoria na qualidade de vida.

Essas atividades possuem transversalidade das políticas públicas, dada a relevância do acesso digital como fator de inclusão e desenvolvimento humano.

Pelo seu histórico de projetos executados junto aos mais diferentes órgãos públicos, bem como a ausência de quaisquer ressalvas por parte dos órgãos de controle externo, é possível constatar que o IAUPE observa os princípios constitucionais que regem a administração pública, de modo que a qualificação técnica e operacional, associada à compatibilidade das ações propostas, devido ao interesse público existente, terão um impacto muito positivo para a promoção da inclusão digital e eficiência da gestão pública.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

Entendemos que esta iniciativa tem elevado potencial de contribuição para a sustentabilidade das ações públicas, uma vez que o uso de dados confiáveis e tecnológicos fortalecerá a formulação de políticas públicas essenciais e promoverá a inclusão digital.

Este aspecto reforça a possibilidade de dispensa de chamamento público, especialmente pelo fato de que o IAUPE demonstra *expertise* e experiência específica no desenvolvimento e aplicação das soluções tecnológicas propostas, máxime pelos projetos que vem implementando junto à União Federal, através do MDS – Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, denominado “Projeto Conexão Cidadão: Informação Acessível, Confiável e Eficiente”.

Neste sentido, entendemos ser juridicamente viável a realização de parceria com dispensa de chamamento público, nos termos do art. 30, inc. VI, da Lei Federal nº 13.019/2014, uma vez que o IAUPE detém das condições e requisitos para a execução do objeto proposto, além do fato de que o plano de trabalho apresentar estar em sintonia direta com o interesse público e o cumprimento dos princípios que regem a administração pública.

9.2 ACERCA DA INEXIGIBILIDADE DO CHAMAMENTO PÚBLICO

Por outro lado, trazemos também outra possibilidade, prevista no art. 31 da Lei Federal nº 13.019/2014, de que o chamamento público poderá ser considerado inexigível nas seguintes condições:

Art. 31. Será considerado inexigível o chamamento público na hipótese de inviabilidade de competição entre as organizações da sociedade civil, em razão da natureza singular do objeto da parceria ou se as metas somente puderem ser atingidas por uma entidade específica, especialmente quando: (Redação dada pela Lei nº 13.204, de 2015).

O projeto atende aos requisitos para a inexigibilidade de chamamento público devido às suas características técnicas e inovadoras específicas. A seguir, detalhamos as razões pelas quais o chamamento público não é aplicável:



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

Natureza Singular do Objeto

A iniciativa se caracteriza por sua abordagem inovadora e especializada na promoção da transformação digital. A proposta combina tecnologias, como análise de dados e comunicação móvel, com uma estratégia adaptada às necessidades regionais específicas. Ao integrar soluções como o uso de inteligência artificial no atendimento ao cidadão, a digitalização de processos administrativos e a personalização de serviços, o projeto oferece uma experiência única para os cidadãos. Esta singularidade cria uma proposta de valor única, que não pode ser replicada por outras entidades sem a mesma combinação específica de expertise técnica e conhecimento profundo das realidades locais.

Especialização Exclusiva da Entidade Parceira

O projeto envolve a parceria com uma entidade que possui notória especialização na área de atuação, possuindo a competência técnica necessária para a implementação bem-sucedida das soluções propostas. A colaboração com esta instituição é crucial, dado o seu conhecimento especializado e a experiência comprovada na área, garantindo que o projeto seja executado de acordo com os mais altos padrões de qualidade.

Competência Técnica

A entidade parceira é a única com a capacidade técnica e o conhecimento específico necessários para realizar o projeto de forma eficiente. A natureza inovadora e complexa exige habilidades e conhecimentos especializados que esta organização possui, tornando inviável a competição entre outras organizações para alcançar os objetivos estabelecidos.

Portanto, a inexigibilidade de chamamento público é justificada pela singularidade e pela natureza técnica especializada do projeto, bem como pela competência exclusiva da entidade parceira. A colaboração com a entidade especializada é essencial para assegurar a eficácia e o sucesso do projeto, conforme os critérios estabelecidos pela Lei Federal nº 13.019/2014.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

10. REQUISITOS DO PROJETO

Nas seções subsequentes apresentaremos os requisitos essenciais para a implementação bem-sucedida do projeto. Serão descritos os componentes e serviços necessários, organizados em blocos que detalham as especificações técnicas, as soluções tecnológicas, os recursos e as integrações fundamentais para alcançar os objetivos do projeto de forma eficaz.

10.1 Detalhamento dos Blocos de Requisitos

Nesta subseção, será feito o detalhamento dos blocos que compõem o projeto. Cada bloco especifica os entregáveis e serviços que serão disponibilizados, assim como as tecnologias, integrações e ações operacionais necessárias para garantir a execução eficiente do projeto. A organização desses blocos facilita a visualização dos componentes-chave e assegura que todos os requisitos essenciais estejam claros e bem definidos para as partes envolvidas.

BLOCO 1	
ENTREGÁVEL	Descrição do serviço ou bem a ser disponibilizado para a Administração Pública
1.1 Transformação Digital, atendimento e informação Canal WhatsApp	<p>Desenvolvimento, estruturação e ativação de Canal WhatsApp, com chatbot automatizado com informações de utilidade para a população e desenvolvimento de sistema de busca com inteligência nas respostas e perguntas frequentes, para localizar as cartas de serviços digitais, incluindo CRM e troca de informações através do CRM.</p> <p>Além da integração de todo processo já ofertado digitalmente em suas cartas de serviços para a população sendo possível ser executada neste canal. Todo este processo deverá estar integrado ao denominado sistema plataforma digital, para gerar informações, preditores, e estudos para melhorar o desempenho de todo o atendimento.</p> <p>Deverá ser trabalhado os seguintes tópicos:</p> <p>1. Objetivos do Canal: Definir claramente os objetivos do canal, como fornecer suporte aos usuários, responder a consultas comuns, fornece informações sobre serviços, ações entre outros</p>



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

	<p>2. Identificação do Público-Alvo:</p> <p>Entender quem será o principal usuário de cada fluxo e adaptar o conteúdo para atender às suas necessidades.</p> <p>3. Escopo e Limitações:</p> <p>Estabelecer o escopo do que o canal pode e não pode fazer.</p> <p>Informar sobre limitações e situações em que o atendimento humano será necessário.</p> <p>4. Integração com Outros Sistemas:</p> <p>Integrar o canal com sistemas existentes, além dos que serão desenvolvidos, como CRM, para um atendimento mais personalizado.</p> <p>Considere integrações com ferramentas de análise para obter insights sobre o desempenho.</p> <p>5. Segurança e Privacidade:</p> <p>Garantir a segurança das informações transmitidas pelo canal.</p> <p>Esteja em conformidade com regulamentações de privacidade e proteção de dados.</p> <p>6. Desenvolvimento Técnico:</p> <p>Escolher a tecnologia apropriada para a integração com o sistema de inteligência artificial com o chatbot</p> <p>Considerar o uso de Pais, Sedes ou outras soluções de desenvolvimento.</p> <p>7. Treinamento do Modelo de Linguagem:</p> <p>Treinar o modelo de linguagem para se adequar ao tom e estilo desejados.</p> <p>Ajustar o modelo para compreender termos específicos do seu domínio.</p> <p>8. Gestão de Conversas:</p> <p>Desenvolver uma interface para gerenciar conversas e garantir uma transição suave para atendimento humano quando necessário.</p> <p>9. Respostas Padrão e Personalização:</p> <p>Criar respostas padrão para perguntas comuns.</p> <p>Permitir personalização para tornar as interações mais naturais.</p> <p>10. Atualização Contínua do Modelo:</p> <p>Estabelecer um processo para atualizar e melhorar o modelo de linguagem continuamente.</p> <p>Adaptar o modelo conforme novas consultas e termos surgem.</p> <p>11. Testes e Validação:</p> <p>Realizar testes extensivos para garantir que o modelo responda de maneira precisa e útil.</p> <p>Coleta de feedback dos usuários para melhorias contínuas.</p> <p>12. Canais de Comunicação Alternativos:</p>
--	---



	<p>Oferecer canais de comunicação alternativos para casos mais complexos ou sensíveis.</p> <p>Informar claramente quando o atendimento humano será necessário.</p> <p>13. Monitoramento e Métricas:</p> <p>Estabelecer métricas para avaliar o desempenho do canal.</p> <p>Monitorar a satisfação do cliente, tempos de resposta e outros indicadores-chave de desempenho.</p> <p>14. Atendimento Humanizado:</p> <p>Integrar a capacidade de transferir para atendimento humano quando necessário.</p> <p>Fornecer informações claras sobre quando o contato humano será feito.</p> <p>15. Treinamento da Equipe de Suporte:</p> <p>Treinar a equipe de suporte para entender e colaborar com a inteligência artificial</p> <p>Fornecer diretrizes para situações específicas.</p>
1.2 Manutenção e otimização contínua do Sistema de WhatsApp	<p>Assegurar a eficácia, segurança e melhoria contínua do Canal WhatsApp. O plano de manutenção visa garantir que o canal permaneça operacional, oferecendo respostas precisas e úteis aos usuários, além de incorporar melhorias conforme a evolução das necessidades.</p> <p>Monitoramento Contínuo:</p> <p>Implementar ferramentas de monitoramento para acompanhar o desempenho do canal e do chatbot.</p> <p>Estabelecer alertas para identificar potenciais problemas.</p> <p>Atualização de Dependências:</p> <p>Verificar e atualizar as dependências do sistema, incluindo bibliotecas, APIs e outras integrações.</p> <p>Garantir a compatibilidade com as versões mais recentes das plataformas de desenvolvimento e APIs externas.</p> <p>Correção de Bugs e Problemas Técnicos:</p> <p>Estabelecer um processo ágil para identificar e corrigir bugs relatados pelos usuários ou detectados durante o monitoramento.</p> <p>Implementar correções imediatas para problemas técnicos críticos.</p> <p>Otimização de Desempenho:</p> <p>Realizar análises periódicas do desempenho do chatbot e do canal.</p> <p>Otimizar o código e a lógica do chatbot para garantir respostas rápidas e eficientes.</p> <p>Atualização do Modelo de Linguagem:</p>



	<p>Desenvolver um processo para treinamento contínuo do modelo de linguagem.</p> <p>Adaptar o modelo para novas consultas e termos que possam surgir ao longo do tempo.</p> <p>Avaliação de Respostas Padrão:</p> <p>Periodicamente revisar e atualizar as respostas padrão do chatbot para garantir precisão e relevância.</p> <p>Incorporar feedback dos usuários para ajustes necessários.</p> <p>Integração com Novos Sistemas:</p> <p>Avaliar a possibilidade de integração com novos sistemas ou atualização de integrações existentes.</p> <p>Garantir que novos serviços ou informações sejam incorporados ao chatbot conforme necessário.</p> <p>Testes e Validação:</p> <p>Realizar testes de funcionalidades e desempenho de forma regular.</p> <p>Coletar feedback dos usuários para garantir que as atualizações estejam alinhadas com suas expectativas.</p> <p>Backup e Recuperação:</p> <p>Manter procedimentos regulares de backup para garantir a segurança dos dados.</p> <p>Testar periodicamente os procedimentos de recuperação para garantir sua eficácia.</p> <p>Treinamento da Equipe de Suporte:</p> <p>Fornecer treinamento contínuo à equipe de suporte para lidar com questões específicas e colaborar eficientemente com o chatbot.</p> <p>Atualizar a equipe sobre novas funcionalidades e ajustes implementados.</p> <p>Aprimoramento da Segurança:</p> <p>Revisar e fortalecer continuamente as medidas de segurança do canal e do chatbot.</p> <p>Manter-se atualizado sobre as melhores práticas de segurança em canais de comunicação digital.</p> <p>Feedback dos Usuários:</p> <p>Implementar mecanismos para coletar feedback regular dos usuários sobre a experiência com o canal e o chatbot.</p> <p>Utilizar feedback para direcionar melhorias específicas e ajustes no sistema.</p> <p>Resultados Esperados:</p> <p>Canal WhatsApp e Chatbot operacionais e eficazes.</p> <p>Correção rápida de problemas identificados.</p> <p>Melhoria contínua na precisão e relevância das respostas do chatbot.</p>
--	--

	<p>Atualização regular do modelo de linguagem.</p> <p>Integração eficiente com novos sistemas ou serviços.</p> <p>Respostas rápidas e eficientes mesmo diante de alterações nos padrões de consulta.</p> <p>A manutenção será realizada de forma contínua, com atividades distribuídas ao longo do tempo para garantir a integridade e eficácia do canal e do chatbot.</p>
<p>1.3 Monitoramento de Redes Sociais e análises de preditores</p>	<p>A implantação do entregável de monitoramento de redes sociais e seus processos associados consiste na seleção e configuração de ferramentas especializadas para coletar, analisar e interpretar dados provenientes de plataformas de mídia social. Este serviço possibilita a compreensão detalhada do comportamento dos usuários, a identificação de tendências relevantes e a antecipação de cenários futuros.</p> <p>Funcionalidades Principais:</p> <p>Coleta de Dados: Utilização de ferramentas para coletar dados de diversas plataformas de mídia social, como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, entre outras.</p> <p>Análise: Aplicação de técnicas de análise de dados, incluindo análise de sentimento, análise de tendências e identificação de influenciadores, para extrair insights significativos.</p> <p>Geração de Relatórios: Produção de relatórios personalizados e detalhados, que destacam informações cruciais para a tomada de decisões estratégicas.</p> <p>Monitoramento Contínuo: Acompanhamento constante das conversas e atividades nas redes sociais, permitindo ajustes rápidos e adaptações de estratégia conforme necessário.</p> <p>Integração com Estratégias de Marketing: Integração dos insights obtidos com as estratégias de marketing existentes, para otimizar campanhas e maximizar o alcance e impacto das ações.</p> <p>Gestão da Reputação da Marca: Identificação proativa de possíveis crises de reputação e implementação de medidas preventivas para mitigar possíveis danos à imagem da marca.</p> <p>Benefícios:</p> <p>Tomada de Decisões Informada: Basear as decisões em dados concretos e análises detalhadas das redes sociais.</p> <p>Antecipação de Tendências: Identificar tendências emergentes e antecipar-se às mudanças no mercado.</p> <p>Melhoria das Estratégias de Marketing: Ajustar campanhas de marketing com base em insights precisos e atualizados.</p>



	<p>Gerenciamento de Crises: Agir rapidamente em situações de crise, minimizando danos à reputação da marca.</p> <p>Monitoramento de Concorrentes: Acompanhar as estratégias e ações dos concorrentes para manter a competitividade.</p> <p>Economia de Tempo e Recursos: Automatização de processos de coleta e análise de dados, economizando tempo e recursos da equipe.</p>
--	---

BLOCO 2	
ENTREGÁVEL	Descrição do serviço ou bem a ser disponibilizado para a Administração Pública
2.1 Envio de alertas mensais	<p>Valor de mensagens de RCS, WhatsApp Passivo, WhatsApp Ativo e WhatsApp com IA para realizar os objetivos estabelecidos. É necessário a construção de todas as análises e estudos para acerto dos grupos e narrativas, além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações.</p> <p>Serão contratados mensalmente de envios a serem definidos em ações ativas e passivas de atendimento. Que serão divididas e formatadas em valores individuais.</p>

10.2 Demonstrativo Sintético de Requisitos

Nesta subseção, o demonstrativo sintético organiza de forma clara as quantidades, os tipos de contratação, os valores mensais e o valor total estimado para cada item. Essa estrutura facilita a compreensão rápida dos recursos necessários e dos custos envolvidos na execução do projeto, servindo como base para o planejamento financeiro e operacional.

ENTREGÁVEL	QUANTIDADE	TIPO DE CONTRATAÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1.1 Transformação Digital, atendimento e informação Canal WhatsApp	1	Implantação	R\$ 594.000,00	R\$ 594.000,00
1.2 Manutenção e otimização contínua do Sistema de WhatsApp	3	Manutenção	R\$ 126.000,00	R\$ 378.000,00



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350


www.iaupe.com.br


Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

1.3 Monitoramento de Redes Sociais e análises de preditores	4	Relatórios (1 relatório ao mês)	R\$ 5.000,00	R\$ 20.000,00
2.1 Envio de alertas mensais (*)	4	Contingência	R\$ 252.000,00	R\$ 1.008.0000,00

(*) As despesas relativas aos serviços de mensagens inteligentes estão incluídas no valor total acima apresentado. Esta atividade será realizada sob demanda, considerando o programa, o público-alvo, a região e municípios, conforme deliberação acerca do planejamento das ações estabelecidas no projeto.

10.3 Detalhamento dos Avisos Operacionais

Nesta subseção, serão apresentados os procedimentos para a emissão e gestão dos avisos operacionais relacionados aos serviços oferecidos pelo Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Esses avisos incluirão informações sobre prazos fiscais, atualizações sobre programas de capacitação, oportunidades para empreendedores e demais serviços públicos vinculados ao MEMP. A frequência das notificações será estruturada para garantir que a população receba informações precisas e em tempo hábil, minimizando transtornos e promovendo a transparência nos serviços prestados.

DESCRÍÇÃO DO SERVIÇO DE MENSAGENS INTELIGENTES A SEREM DISPONIBILIZADAS PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	VALOR UNITÁRIO (R\$)
<p>Serão contratados avisos mensais, podendo chegar a 100.000.000 (100 milhões) de avisos a serem definidos em ações ativas e passivas de atendimento. Que serão divididas e formatadas e valores individuais mensalmente, nas reuniões de alinhamento e definição de ações: Serão envios em RCS (Smart Sms), WhatsApp (ativo) WhatsApp (passivo), Ura (unidade de resposta audível), com processo de integração ao BI e integração a um CRM (Painel de controle de clientes), para melhor visualização e análise dos processos de avisos.</p> <p>Será necessário o planejamento abaixo:</p> <p>Gestão de Listas e Segmentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar um sistema eficiente de gestão de listas de contatos. • Segmentar os contatos com base em critérios relevantes para direcionar mensagens específicas a grupos específicos. <p>APIs Robustas e Integrações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver ou utilizar APIs robustas para integração com os canais de comunicação (RCS, WhatsApp, URA). • Certificar-se de que as integrações são estáveis e eficientes. 	Sob demanda



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350


www.iaupe.com.br


Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

Plataforma de Envio:

- Utilizar uma plataforma de envio que seja capaz de lidar com grandes volumes de mensagens.
- Certificar-se de que a plataforma escolhida é compatível com os requisitos específicos de cada canal.

Garantia de Entrega:

- Implementar mecanismos de confirmação de entrega para cada mensagem enviada.
- Monitorar e relatar o status de entrega em tempo real.

Personalização de Mensagens:

- Incorporar personalização nas mensagens para torná-las mais relevantes para cada destinatário.
- Utilizar variáveis dinâmicas para adaptar automaticamente o conteúdo com base nos dados do cliente.

Gerenciamento de Respostas e Interações:

- Desenvolver um sistema para gerenciar respostas e interações dos usuários de maneira eficiente.
- Implementar lógica para processar respostas automaticamente sempre que possível.

Monitoramento de Métricas:

- Implementar métricas de desempenho para avaliar a eficácia das campanhas.
- Monitorar taxas de abertura, taxas de resposta e outros indicadores-chave.

Garantia de Segurança:

- Priorizar a segurança dos dados do cliente durante a transmissão e armazenamento.
- Implementar criptografia e outras medidas de segurança necessárias.

Integração com BI e CRM:

- Garantir que o sistema esteja perfeitamente integrado ao Business Intelligence (BI) e ao Customer Relationship Management (CRM).
- Utilizar dados desses sistemas para personalização e análise de dados.

Automação e Programação de Mensagens:

- Implementar automação para programar o envio de mensagens em horários estratégicos.
- Personalizar mensagens automatizadas com base em comportamentos e preferências dos usuários.

Testes Contínuos:

- Realizar testes regulares para garantir que todas as funcionalidades estejam operando corretamente.
- Simular cenários de alta demanda para avaliar a escalabilidade do sistema.

Adaptação a Padrões e Regulamentações:

- Garantir conformidade com regulamentações de privacidade, como a LGPD, e seguir as melhores práticas do setor.
- Manter-se atualizado sobre as mudanças nos padrões e regulamentações.

Escalabilidade da Infraestrutura:

- Projetar a infraestrutura para ser escalável e capaz de lidar com um aumento significativo no volume de mensagens.
- Considerar a implementação de soluções em nuvem para flexibilidade e escalabilidade.

Recursos de Recuperação em Caso de Falhas:

- Desenvolver mecanismos de recuperação para lidar com falhas no envio de



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350


www.iaupe.com.br


Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

<p>mensagens.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar backups e redundâncias para garantir a continuidade do serviço. <p>Identificação de Pontos de Entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar os diferentes pontos de entrada no funil de comunicação (por exemplo, anúncios, newsletters, interações prévias). • Avalie a eficácia de cada ponto de entrada. <p>Definição de Etapas do Funil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dividir o funil em etapas distintas (conhecimento, interesse, decisão, ação, retenção). • Mapear o conteúdo e as interações relevantes para cada etapa. <p>Rastreamento de Conversões:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar ferramentas de rastreamento para medir a conversão entre as diferentes etapas do funil. • Analisar onde os usuários estão abandonando o processo e fazer ajustes para melhorar a retenção. <p>Personalização de Mensagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalizar as mensagens com base na posição do usuário no funil. • Ofereça conteúdo específico e direcionado para aumentar a relevância. <p>Ações Corretivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar os pontos de fricção ou desistência no funil. • Desenvolver ações corretivas para lidar com objeções ou barreiras percebidas. <p>Integração com Sistema de BI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrar o funil de comunicação com o sistema de Business Intelligence (BI) para análises detalhadas. <p>Monitoramento Contínuo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer uma prática de monitoramento contínuo para avaliar o desempenho do funil. • Estar preparado para adaptar o funil com base em mudanças nas tendências e no comportamento do usuário. <p>Suporte técnico horário comercial de segunda a sexta-feira, plantões de sábado e domingo.</p>	
<p>Valor unitário de mensagens via Smart Message RCS para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises, fluxos, programações necessárias e estudos para acerto dos grupos e narrativas, além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”.</p> <p>Smart Message RCS combina os atributos do modelo RCS Conversacional com funcionalidades para uma gestão e envio de mensagens altamente eficazes. Inclui a visão analítica dos envios, realizando relatórios dos envios e gestão de listas e segmentação, APIs robustas e integrações, plataforma de envio capaz de lidar com grandes volumes, garantia de entrega, personalização de mensagens, gerenciamento eficiente de respostas e interações, monitoramento de métricas de desempenho, garantia de segurança de dados, integração com BI e CRM para análise e personalização, automação e programação de mensagens, testes contínuos, adaptação a padrões e regulamentações, escalabilidade da infraestrutura, recursos de recuperação em caso de falhas, identificação de pontos de entrada, definição de etapas do funil, programação em multiníveis de perguntas, rastreamento de conversões, personalização de mensagens baseada na posição do usuário no funil, ações corretivas, integração com sistema de BI, monitoramento contínuo, de maneira integrada e funcional. Ainda, neste modelo de informativo, a empresa contratada para a realização. Deverá, gratuitamente, fornecer 20% dos envios para teste a/b gratuitos e fornecer outros 20% dos envios de mensagens caso a taxa de interação nos botões fornecidos seja inferior a 1%.</p> <p>Formato: Imagem (Jpeg) ou vídeo (MP4) com até 3mb de tamanho, além de textos de apoio</p>	R\$ 0,71



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350


www.iaupe.com.br


Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

ao conteúdo de mídia podem conter até 2.000 caracteres, além de 4 botões interativos, com trilha multinível com possibilidade de outras páginas de botões interativos.

- Realização de análises de fluxos.
- Programações necessárias.
- Estudos para acerto dos grupos e narrativas.
- Execução de testes A/B para melhoria do desempenho das ações.
- Envio de mensagens multimídia únicas sem esperar respostas.
- Ideal para comunicação unidirecional como notificações, alertas ou mensagens promocionais.
- Possibilidade de incluir conteúdo multimídia ou links.
- Não projetado para conversas contínuas ou diálogo subsequente.
- Fornecimento gratuito de 5% dos envios para testes A/B.
- Outros 5% dos envios de mensagens são gratuitos se a taxa de interação nos botões for inferior a 1%.
- Formato de envio: Imagem (JPEG) ou vídeo (MP4) com até 3MB de tamanho.
- Textos de apoio ao conteúdo de mídia com até 2.000 caracteres.
- Sem botões interativos, sem trilha multinível.
- Perfil oficial na plataforma Google Messages.
- Com integração ao WhatsApp e Redes Sociais Através de Botões Interativos.

Valor unitário de **mensagens via RCS Basic Message** para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises, fluxos, programações necessárias e estudos para acerto dos grupos e narrativas, além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”.

RCS Basic Message é atualização de SMS para RBM e raramente espera receber respostas. Geralmente é esperado que o agente envie mensagens de texto simples de até 160 caracteres. Este tipo de mensagem é ideal para comunicações simples e diretas, como confirmações de agendamento, lembretes ou atualizações de status. Deverá, gratuitamente, fornecer 5% dos envios para teste a/b gratuitos.

- Construção necessária de análises de fluxos, programações e estudos.
- Realização de testes A/B para aprimoramento das ações.
- Itens pressupostos para o envio de alertas mensais.
- Atualização do SMS para RBM com pouca expectativa de resposta.
- Envio de mensagens de texto simples de até 160 caracteres.
- Fornecimento gratuito de 5% dos envios para testes A/B.
- Perfil oficial na plataforma Google Messages.

R\$ 0,26

Valor unitário de **mensagens via WhatsApp Oficial Ativo**, para realizar, minimamente, as ações propostas ao item 4.1. É necessário a construção de todas as análises e estudos para acerto dos grupos e narrativas além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”

WhatsApp Oficial Ativo permite que utilizem a plataforma para enviar notificações, alertas, atualizações de pedidos, entre outros tipos de mensagens. O envio dessas mensagens pode ser automatizado e personalizado, oferecendo uma maneira eficiente de manter os usuários informados e engajados.

- Áudio: Formatos suportados incluem audio/aac, audio/mp4, audio/amr, audio/mpeg e audio/ogg; codecs=opus. Para ogg/opus, apenas arquivos de áudio de canal único são aceitos pelos clientes do WhatsApp, proporcionando uma ampla gama de opções para o envio de mensagens de voz ou outros arquivos de áudio relevantes.
- Documento: Aceita qualquer tipo MIME válido, permitindo o envio de documentos diversos como PDFs, documentos do Word, planilhas Excel, entre outros, facilitando a comunicação de informações detalhadas ou documentos importantes.
- Imagem: Suporta image/jpeg e image/png. Atualmente, imagens com fundo transparente não são compatíveis, o que deve ser considerado ao preparar conteúdo visual para envio.
- Sticker: Aceita image/webp, permitindo o envio de stickers para uma comunicação mais informal e engajadora.

R\$ 1,20



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

<ul style="list-style-type: none"> • Vídeo: Formatos suportados incluem vídeo/mp4 e vídeo/3gpp, com a ressalva de que apenas o codec de vídeo H.264 e o codec de áudio AAC são compatíveis. Vídeos podem ser enviados com stream de áudio único ou sem stream de áudio, adequando-se a diversas necessidades de comunicação visual. • Permite a órgãos utilizar a plataforma para enviar notificações, alertas, atualizações de pedidos, entre outros tipos de mensagens de forma proativa. • O envio dessas mensagens pode ser automatizado e personalizado, oferecendo uma maneira eficiente de manter os usuários informados e engajados com conteúdo relevante e oportunidade. 	
<p>Valor unitário de mensagens via WhatsApp Passivo, para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises e estudos para acerto dos grupos e narrativas, além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”.</p> <p>WhatsApp Oficial Passivo foca no atendimento ao cliente e suporte, permitindo que gerenciem consultas e solicitações de maneira eficaz. A comunicação passiva segue as regras do WhatsApp, garantindo que as respostas sejam dadas dentro de uma janela de 24 horas desde a última interação do cliente para evitar custos adicionais com templates de mensagens ativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áudio: Formatos suportados incluem audio/aac, audio/mp4, audio/amr, audio/mpeg, e áudio/ogg; codecs=opus. Para ogg/opus, apenas arquivos de áudio de canal único são aceitos pelos clientes do WhatsApp, proporcionando uma ampla gama de opções para o envio de mensagens de voz ou outros arquivos de áudio relevantes. • Documento: Aceita qualquer tipo MIME válido, permitindo o envio de documentos diversos como PDFs, documentos do Word, planilhas Excel, entre outros, facilitando a comunicação de informações detalhadas ou documentos importantes. • Imagem: Suporta imagem/jpeg e imagem/png. Atualmente, imagens com fundo transparente não são compatíveis, o que deve ser considerado ao preparar conteúdo visual para envio. • Sticker: Aceita image/web, permitindo o envio de stickers para uma comunicação mais informal e engajadora. • Vídeo: Formatos suportados incluem vídeo/mp4 e vídeo/3gpp, com a ressalva de que apenas o codec de vídeo H.264 e o codec de áudio AAC são compatíveis. Vídeos podem ser enviados com stream de áudio único ou sem stream de áudio, adequando-se a diversas necessidades de comunicação visual. • Foca no atendimento ao cliente e suporte, permitindo que os Órgãos Públicos gerenciem consultas e solicitações de maneira eficaz. • A comunicação passiva deve seguir as regras do WhatsApp, garantindo que as respostas sejam dadas dentro de uma janela de 24 horas desde a última interação do cliente para evitar custos adicionais com templates de mensagens ativas. • Adequado para órgãos públicos que priorizam um serviço de atendimento ao cliente excepcional, permitindo respostas rápidas e eficazes a perguntas ou problemas dos usuários. 	R\$ 0,71
<p>Valor unitário de mensagens via URA 2.0, para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises e estudos para acerto dos grupos e narrativas, além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”.</p> <p>URA 2.0 é refere-se a uma versão de Unidade de Resposta Audível, que é uma tecnologia utilizada para automatizar o atendimento ao cliente através de sistemas telefônicos. A URA 2.0 vai além da simples resposta a comandos de voz ou teclado, incorporando inteligência artificial e capacidades de processamento de linguagem natural para oferecer uma experiência de atendimento mais dinâmica e personalizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processamento de Linguagem Natural (PLN): Compreensão de comandos de voz naturais. • Personalização e Contextualização: Uso de dados do cliente para respostas personalizadas. • Integração com Dados e Sistemas: Acesso e manipulação de informações em tempo 	R\$ 0,40



<p>real.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automação e Eficiência: Capacidade de executar tarefas e responder solicitações automaticamente. • Feedback e Aprendizado Contínuo: Melhoria contínua baseada em interações passadas. • Áudio pré-gravado: Limite de 1 minuto de duração, sem trilha musical para clareza na ligação. 	
<p>Integração com OpenAI para os canais chatbot WhatsApp, que permite a absorção e a compreensão de um grande volume de dados, a fim de dar respostas assertivas e executar tarefas de atendimento complexas que antes precisavam de humano.</p> <p>Necessidade que precisamos atingir:</p>	<p>R\$ 0,50 (*)</p>
<p>Processamento de Linguagem Natural (NLP):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de entender e processar linguagem natural, facilitando a interação dos usuários com os sistemas digitais do Ministério. 	<p>(*) Unitário a partir de uso no Canal WhatsApp (Sessão de 24h)</p>
<p>Assistência Virtual Inteligente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementação de assistentes virtuais inteligentes que podem responder a consultas, fornecer informações e orientar os usuários de forma eficiente. 	
<p>Automatização de Tarefas Repetitivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redução significativa do tempo gasto em tarefas repetitivas por meio da automatização, liberando recursos para atividades mais estratégicas. 	
<p>Análise Preditiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilização de algoritmos para análise preditiva, antecipando necessidades da população e otimizando a alocação de recursos. 	
<p>Personalização de Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de personalizar serviços com base em dados individuais, proporcionando uma abordagem mais centrada no usuário. 	
<p>Atendimento ao Cliente Eficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria no atendimento ao cliente através de respostas rápidas e precisas, reduzindo o tempo de espera e aumentando a satisfação do usuário. 	
<p>Tomada de Decisão Baseada em Dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoio à tomada de decisões baseada em dados, utilizando análises para identificar padrões e tendências relevantes. 	
<p>Eficiência na Prestação de Contas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitação da prestação de contas por meio da automação na coleta, processamento e apresentação de dados e relatórios. 	
<p>Melhoria na Triagem de Demandas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilização de algoritmos para a triagem eficiente de demandas, priorizando casos urgentes e otimizando o fluxo de trabalho. 	
<p>Aprimoramento da Experiência do Usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementação de interfaces mais amigáveis e eficientes, melhorando a experiência geral do usuário nos serviços oferecidos. 	
<p>Gestão de Recursos de Forma Inteligente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otimização na gestão de recursos, garantindo que sejam alocados de maneira eficiente e direcionados para as áreas de maior necessidade. 	
<p>Integração com Sistemas Existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidade de integração com os sistemas existentes no Ministério, proporcionando uma transição suave para a automatização digital. 	
<p>Escala na Resolução de Demandas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de lidar com um grande volume de demandas de forma eficiente, proporcionando uma escala superior na entrega de serviços. 	
<p>Adaptação Contínua com Aprendizado de Máquina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizado contínuo do sistema com algoritmos de machine learning, permitindo adaptação às mudanças nas necessidades da população. 	
<p>Redução de Erros Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimização de erros humanos por meio da automação de processos, resultando em maior precisão e consistência nas operações. 	



Acesso Rápido a Informações Relevantes:

- Facilitação do acesso rápido a informações relevantes para tomada de decisões, agilizando processos e serviços.

Transparéncia e Accountability:

- Promoção da transparéncia nos processos, contribuindo para a prestação de contas e o fortalecimento da accountability institucional.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

11. CRONOGRAMA FÍSICO DE EXECUÇÃO

11.1 - ITENS	11.2- ESPECIFICAÇÃO/ LOCALIDADE	11.3- INDICADOR FÍSICO		11.4- DURAÇÃO	
		UNID.	QUANT.	INÍCIO	TÉRMINO
Reuniões para definições de cronogramas, datas, fluxos de naveabilidade, uso da inteligência artificial e definição do conteúdo de comunicações a serem realizados, utilizando a metodologia aplicada e os sistemas implementados, com distribuição de envios das ações conforme decisão da administração/gestão, mediante obtenção e aprovação dos conteúdos, com a distribuição de até 100.000.000 envios mensais, entre as plataformas informativas RCS e URA 2.0.	Serão realizadas reuniões mensais, digitais ou presenciais, para otimizar conteúdos para dispositivos móveis e automatizar processos de conexão entre os serviços do Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. O respeito aos fluxos de informações móveis dos alertas ativos é essencial. O cronograma incluirá as ações descritas, e após cada execução, um relatório analítico será enviado em até 3 dias úteis, contendo um resumo das interações e respostas dos cidadãos, filtrável por perfis e regiões. Mapas visuais mostrarão as interações em diferentes regiões, proporcionando uma visão geográfica do engajamento. A execução da quantidade planejada de conteúdos será assegurada, abrangendo ações estratégicas e garantindo o alcance das informações relevantes para a população dependente dos serviços sociais do MEMP.	1 reunião ao mês	4	Mês 1	Mês 4
CANAL WHATSAPP Ativação do chatbot para desempenhar o papel do agente informativo digital ativo na entrega das informações e passivo na busca dos esclarecimentos e dúvidas dos usuários de serviços públicos. Necessários: Desenvolvimento de todos os Fluxos da jornada de buscas das informações para facilitar a localização dos serviços digitais ou não digitais. Implementação de um processo automatizado que tirará dúvidas dos usuários mais frequentes com a entrega da solução pelo chatbot. Desenvolvimento, estudos dos fluxos de autoatendimentos, com inteligência artificial facilitando a busca na naveabilidade para grupos distintos de pessoas com necessidades diferentes, possibilitando maior acessibilidade.	Utilizado como ferramenta de automação abrangente para o atendimento informativo operacional e de autosserviço em relação aos programas, serviços digitais e às políticas públicas promovidas pelo Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. O chatbot deve oferecer recursos como mecanismo de busca alimentado por inteligência artificial, permitindo que os usuários acessem facilmente informações detalhadas sobre ações e serviços do MEMP., bem como informações que podem ser respondidas via inteligência artificial. Deve conter integração à CRM para controle de usuários e integração ao OpenAI, que permite a absorção e a compreensão de um grande volume de dados, a fim de dar respostas assertivas e executar tarefas de atendimento complexas que antes precisariam de humanos.	1 ativação de Canal WhatsApp Oficial Chatbot	1	Mês 1	Mês 1



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350


www.iaupe.com.br


Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

CANAL WHATSAPP Manutenções e otimizações de chatbot para desempenhar o papel do agente informativo digital ativo na entrega das informações e passivo na busca dos esclarecimentos e dúvidas dos usuários de serviços públicos.	Realizar manutenções e otimizações no chatbot, posicionando-o como agente informativo digital ativo e passivo, voltado para fornecer informações sobre programas e serviços disponibilizados pelo Ministério. O chatbot atuará como ferramenta abrangente para atendimento informativo operacional e de auto serviço.	1 nova atualização de Canal WhatsApp ao mês	11	Mês 2	Mês 4
CONEXÃO MOBILE Ativação de sistema de alertas em plataformas mobile, a fim de informar mensalmente os cidadãos sobre diversos serviços sociais.	Utilizando abordagem multiplataforma, incluindo canais digitais supracitados, para alcançar um público diversificado. A informação central deve destacar a ampla gama de ações, serviços e oportunidades promovidas pelo Ministério. Este processo deve estar integrado ao denominado Sistema Plataforma Digital, para gerar informações, preditores e estudos para melhorar o desempenho de todo o atendimento.	1 ativação ao mês	12	Mês 1	Mês 4
ALERTAS MOBILE Ativação de sistema de alertas mobile, a fim de informar as instruções mensais para que cidadãos compreendam como podem acessar os serviços e programas sociais e quais são os passos necessários para se inscreverem.	O objeto abrange toda a população do país, assegurando que todos os cidadãos tenham acesso à serviços e à informações que possam lhe interessar, ser úteis e/ou impactar suas vidas de alguma forma. Todo este processo deverá estar integrado ao denominado Sistema Plataforma Digital, para gerar informações, preditores e estudos para melhorar o desempenho de todo o atendimento previsto no CONECTA MEMP .	1 ativação ao mês	12	Mês 1	Mês 4
MONOM Monitoramento de redes sociais e seus processos associados	Implantar o entregável de monitoramento de redes sociais e processos associados para selecionar e configurar ferramentas especializadas em coleta, análise e interpretação de dados provenientes de plataformas de mídias sociais. O serviço possibilita a compreensão detalhada do comportamento dos usuários, a identificação de tendências relevantes e a antecipação de cenários futuros.	1 relatório ao mês	4	Mês 1	Mês 4



12. DO VALOR DO REPASSE E DO CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

O valor total para a consecução do objeto da parceria é de **R\$2.000.000,00 (dois milhões de reais)**.

Nestes valores estão incluídas as despesas com o envio de mensagens qualificadas inteligentes, que será definido conforme demanda.

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO 2025

1º mês	R\$ 851.000,00
2º mês	R\$ 383.000,00
3º mês	R\$ 383.000,00
4º mês	R\$ 383.000,00



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350

www.iaupe.com.br

Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

DECLARAÇÃO

Na qualidade de representante da convenente, venho declarar, para os devidos fins e sob as penas da Lei, à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA que:

- a) Nossos diretores, controladores e respectivos cônjuges ou companheiros não são membros do Poder Legislativo da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. (art. 39, inc. III da Lei Federal nº 13.019/14)
- b) Nenhum dos diretores incorre nas vedações da legislação, em especial o art. 39, inc. VII da Lei Federal nº 13.019/2014.
- c) A instituição não possui nenhum impedimento legal para realizar a presente parceria, conforme as vedações dos artigos 38 a 41 da Lei Federal nº 13.019/14.
- d) A instituição não tem dívidas com o Poder Público;
- e) Estamos cientes do inteiro teor da legislação que rege a matéria, em especial da Lei Federal nº 13.019/2014, tendo as condições legais de firmar a parceria com a administração pública e não incorrendo em nenhuma das vedações legais;
- f) A instituição possui todos os documentos originais referentes às cópias simples de documentos apresentados (cópias de certidões, comprovantes de RG, CPF, contrato social, comprovantes de residência e outros) e que os apresentará administração pública quando solicitado e antes da assinatura da parceira, para fins de conferência;
- g) A instituição possui estrutura para a operacionalização do Termo de Fomento tal como proposto, estando ciente da obrigação de seguir as normas legais e estando ciente de que a administração pública não presta consultoria jurídica, técnica, contábil, financeira ou operacional;
- h) A instituição irá prestar contas dos bens transferidos a NOME de empréstimo temporários pela concedente, caso ocorra, destinados à consecução do objeto do Termo de Fomento;



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

- i) A instituição está apta para executar o objeto desta parceria com todas as obrigações comerciais e legais, específicas da atividade/projeto a que se propõe a executar, bem como, que atende às convenções e acordos nacionais e internacionais pertinentes;
- j) A instituição irá receber e movimentar recursos exclusivamente em conta aberta somente para os fins da parceria.

Com isso, pede-se o DEFERIMENTO do Plano de Trabalho.

Recife, 07 de fevereiro de 2025.

Pedro Henrique De Barros Falcão
Prof. Dr. PEDRO Henrique de Barros FALCÃO

DIRETOR



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 1599, Graças - Recife/PE

Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)

Última atualização em 10 Fevereiro 2025, 10:53:24



Status: Assinado

Documento: CT 031CONECTA MEMP - Proposta De Plano De Trabalho.Docx

Número: 7ecdce02-8ece-4905-bc96-47ece97ab6a5

Data da criação: 10 Fevereiro 2025, 10:07:34

Hash do documento original (SHA256): f2e377d5b7c060ee03de72f6f14e07f1c5eb7d677eb2340e84b512f4eadfdebd



Assinaturas

1 de 1 Assinaturas

<p>Assinado via ZapSign by Truora</p> <p>PEDRO HENRIQUE DE BARROS FALCÃO</p> <p>Data e hora da assinatura: 10 Fevereiro 2025, 10:53:23</p> <p>Token: 36415098-7870-4cf0-8e64-82a08648d41e</p>	<p>Assinatura</p> <p><i>Pedro Henrique De Barros Falcão</i></p> <p>Pedro Henrique de Barros Falcão</p>
<p>Pontos de autenticação:</p> <p>Telefone: + 5587999881942</p> <p>E-mail: pedro.falcao@iaupe.com.br</p> <p>Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail</p>	<p>Localização aproximada: -8.052054, -34.896580</p> <p>IP: 200.133.12.130</p> <p>Dispositivo: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 18_1_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) EdgiOS/132.0.2957.122 Version/18.0 Mobile/15E148 Safari/604.1</p>

INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

[Confirme a integridade do documento aqui.](#)



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número 7ecdce02-8ece-4905-bc96-47ece97ab6a5, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em [zapsign.com.br](#)

ZapSign 7ecdce02-8ece-4905-bc96-47ece97ab6a5. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.