



**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS**  
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA  
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100  
[www.crea-rs.org.br](http://www.crea-rs.org.br)

## ANEXO I: Prova de Conceito (POC)



## Identificação

Documento anexo ao edital de contratação da solução *Omnichannel*.

## Da POC

1. Durante o certame a empresa que apresentar a melhor proposta de valor deverá realizar com sucesso a Prova de Conceito (POC), para então, ser declarada vencedora.
2. As solicitações constantes neste documento referenciam itens elencados nos requisitos técnicos do edital. A sua execução é a garantia de que estes itens fazem parte da solução antes da detecção dos na inexistência dos mesmos durante a execução. Trazendo ineficiência e prejuízos a administração pública.
3. A empresa deverá montar um cenário para POC atendendo o seguinte escopo:
  - 3.1 Disponibilizar o canal único para contato integrado à Meta para seja possível enviar mensagens via whatsapp.
  - 3.2 Configurar uma Rota Simples de atendimento via chat:
    - 3.2.1 Mensagem de boas vindas no primeiro contato sem identificação, no segundo contato com a identificação do utilizador.
    - 3.2.2 As seguintes opções posteriores:
      - 3.2.2.1 1 – Financeiro.
        - 3.2.2.1.1 -> Retornar um arquivo PDF ao usuário.
      - 3.2.2.2 2 – Registro.



3.2.2.2.1 -> Consultar situação e profissional. Por Carteira (acessar webservice do CREA-RS) Retornar dados do profissional (nome, registro, titulação).

3.3 Email para envio integrado.

3.4 Telegram integrado.

3.5 Ramal para ligações.

3.6 Usuário e senha para operação do CREA-RS.

3.7 Todas as comunicações devem estar presentes na POC.

4. Abaixo a tabela de demonstração técnica da qual a empresa deverá apresentação solução conforme edital:

ID	Funcionalidade	Resultado	Observação
1	Velocidade de resposta.	Apto/Não Apto/ Parcialmente Apto.	
2	Dashboard de atendimento.		
3	Integração Webservice.		
4	Número de fluxos.		
5	Vídeo Chamada.		
6	Telefônico.		
7	Canal único.		
8	Atendimento humano		

4.1 A coluna “Resultado”, poderá ter 3 resultados:

4.1.1 Apto: Atende aos requisitos.

4.1.2 Não Apto: Tecnologia/Requisitos insuficientes para atender ao edital.

4.1.3 Parcialmente apto: Demonstra quase a totalidade da necessidade.

Campo observação será preenchido pelo Conselho

4.1.3.1 Para os campos Parcialmente Aptos a empresa deverá apresentar um cronograma de adequação da funcionalidade não superior a 30 dias úteis. Ou informar que não irá desenvolver, ficando assim inapta.