

inicial, que deverá ser enviado sempre que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso. Possibilidade de integração com o ChatGPT, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo ChatGPT. Enquetes e Pesquisas Permissão de criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término. Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções). Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras. Atendimento ao Vivo Permissão para interações operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio. Geração automática de número de protocolo de atendimento. Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta. Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação do atendente. Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido. Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível. Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial. Permissão de utilização de mensagens pré-definidas. Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada. Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, ou seja, enviar a primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo. Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera. Mensagens Setorizadas e formulários. Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário. Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma. Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail. Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo whatsapp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma. Deverá possuir função para captura de localização. Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário. Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas. Envio avulso de notificação Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número short code de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, limitado a 1.000 mensagens mensais não-cumulativas. Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato. Cadastros Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de

cadastro de expediente diferenciado para o feriado. Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento. No cadastro de atendentes, configurar se o mesmo pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo. Definição de acesso aos formulários e gerenciamento dos mesmos para atendentes. Deverá ter opção de coletar "aceite" dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD. Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores. 6-SEGURANÇA DOS DADOS A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados." 7-CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO A configuração da plataforma deverá realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis. O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE, e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação. 8-SUPORTE TÉCNICO Todo o suporte técnico deverá estar incluso no serviço, sem limitação, via sistema de Chamados (tickets), WhatsApp, e-mail e videoconferência. A base de dados da ferramenta onde ficam armazenados os dados de todas as comunicações originadas e recebidas pertence a Prefeitura Municipal do Natal, devendo ficar em sua posse, caso haja rompimento contratual ou ausência de renovação. A interação em nível de suporte para resolução de problemas da plataforma com os fornecedores de aplicativos integrados, como WhatsApp, de propriedade da empresa META, são de responsabilidade da CONTRATADA 9-PROVA DE CONCEITO A PROVA DE CONCEITO – POC, deverá ser realizada de forma prática, fazendo uso direto das soluções que serão entregues à CONTRATANTE, em ambiente controlado, em infraestrutura computacional da licitante, mostrando cada serviço e as principais características da solução, promover a apresentação da ferramenta à equipe técnica da CONTRATANTE, de forma a validar as especificações técnicas contidas no Termo de Referência antes da homologação do resultado da licitação. A licitante deverá ajustar a ferramenta de forma a comprovar a possibilidade de implantação dos requisitos funcionais levantados neste termo. Deverá apresentar em forma de teste, simulação de atendimento em chatbots de outros órgãos públicos que utilizam a ferramenta, com intuito de validar as possibilidades apresentadas no Termo de Referência e bom atendimento e experiência a cidadão. 10-ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA O Licitante deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido por Pessoa Jurídica de Direito Público, declarando a data de início dos serviços, cujo período de prestação de serviço seja superior a 6 (seis) meses, a fim de comprovar a qualidade e estabilidade do sistema, com atendimento às funcionalidades prescritas no presente Termo de Referência, contendo nome, cargo e assinatura do responsável pela declaração

SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E URBANISMO

RELATÓRIO GERAL DOS SALTOS DAS CPC 009/2024

| CPC | Data_ emissão | Processo | Proprietário | Representante | Contato | Potencial (m²) | Saldo (m²) | Status |
|----------|---------------|-------------|--|--|---------------------------------|----------------|------------|------------|
| 005/2001 | 13/09/2023 | 20230504087 | Nii Imoveis LTDA | Eleonora Bezerra de Melo Tinoco | (84)99983-6703 | 499.168,03 | 0,00 | Fracionada |
| 001/2023 | 14/04/2023 | 20230000429 | Elson Ferreira da Cruz (Espolios) | Joana Cristina de Araujo Cruz | (84)999116396 | 7.875,00 | 3.265,84 | Ativa |
| 002/2023 | 29/05/2023 | 20221423393 | HMG Investimentos e Participações Societárias LTDA | Mariana Bezerra Gabriel | mariana@hmginvestimentos.com.br | 645.208,06 | 581.021,17 | Ativa |
| 003/2023 | 20/06/2023 | 20230777075 | Nii Imoveis LTDA | Aldo da Fonseca Tinoco Filho | (84) 99103-4830 | 14.169,60 | 0,00 | Inativa |
| 004/2023 | 28/07/2023 | 20230794808 | Nii Imoveis LTDA | Aldo da Fonseca Tinoco Filho | (84) 99103-4831 | 18.641,33 | 9.738,36 | Ativa |
| 005/2023 | 20/06/2023 | 20230777164 | Nii Imoveis LTDA | Aldo da Fonseca Tinoco Filho | (84) 99103-4830 | 20.422,51 | 0,00 | Inativa |
| 006/2023 | 20/06/2023 | 20230777245 | Nii Imoveis LTDA | Aldo da Fonseca Tinoco Filho | (84) 99103-4830 | 35.893,00 | 27.996,71 | Ativa |
| 007/2023 | 28/07/2023 | 20230794913 | Nii Imoveis LTDA | Aldo da Fonseca Tinoco Filho | (84) 99103-4832 | 26.796,53 | 26.796,53 | Ativa |
| 008/2023 | 28/07/2023 | 20230794999 | Nii Imoveis LTDA | Aldo da Fonseca Tinoco Filho | (84) 99103-4833 | 18.747,74 | 18.747,74 | Ativa |
| 026/2023 | 25/07/2023 | 20230409254 | Milson Dantas (Espolio) | Jorge Eduardo Campos Melo Dantas | (84) 999823542 | 440.032,71 | 430.308,30 | Ativa |
| 027/2023 | 13/09/2023 | 20231182934 | Carlos Fernandes de Araújo Lima e Outros | Marcelo Roberto Ribeiro de Carvalho | (84)99109-4036 | 42.233,78 | 42.233,78 | Ativa |
| 001/2024 | 8/2/2024 | 20240207698 | ONE - OLIVEIRA NETO EMPREENDIMENTOS LTDA | ONE - OLIVEIRA NETO EMPREENDIMENTOS LTDA | (84)9128-0190 | 11.000,00 | 11.000,00 | Ativa |
| 002-B/01 | 28/6/2011 | 20240946946 | Maria Emília Ramos Pignataro | Diogo Pignataro de Oliveira | (84) 9660-0330 | 5.200,00 | 2.009,00 | Ativa |
| 002-C/01 | 28/6/2011 | 20240948540 | Katia Maria Ramos Pignataro | Diogo Pignataro de Oliveira | (84) 9660-0330 | 6.007,00 | 2.710,46 | Ativa |
| 002-D/01 | 28/6/2011 | 20240948493 | Maria de Fátima Ramos Pignataro | Diogo Pignataro de Oliveira | (84) 9660-0330 | 5.200,00 | 2.009,00 | Ativa |
| 002/2024 | 15/05/2024 | 20240659505 | Suzyanne Eryka Alves Tavares Macedo | Suzyanne Eryka Alves Tavares Macedo | (67) 982152158 | 200,00 | 200,00 | Ativa |
| 003/2024 | 17/05/2024 | 20240698640 | Maria Liana Vasconcelos Nascimento (espólio) | Aldo da Fonseca Tinoco Filho | (84) 99103-4830 | 1.665,48 | 1.665,48 | Ativa |

Relatório emitido em cumprimento ao Art. 14, inciso I da Instrução Normativa 01/2023, em conformidade com a Lei Complementar nº 212, de 17 de maio de 2022, nos termos do artigo 4º, § 2º e § 4º.

Natal, 11/09/2024

Maria Luiza Silva Furtado Rodrigues
 Diretoria de Geoinformação e Pesquisa
 Thiago de Paula Nunes Mesquita
 Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo