

Informações iniciais

Dados do projeto ou ação

Nome do projeto	Contratação de serviço de chatbot para WhatsApp e Telegram
Objetivo Estratégico	Garantir a excelência no atendimento de suporte aos usuários
Eixo	Suporte e Infraestrutura
Escopo do projeto	<p>Estamos fazendo na ACI, o PAC 2022, e estamos inserindo uma previsão de contratação de um serviço de mensagens automatizadas para aplicativos de mensagens instantâneas, como WhatsApp, Telegram, etc. Estamos consultando o CETIC sobre esta possibilidade, pois este serviço/produto, provavelmente é classificado como TIC. No NTI UFABC não há possibilidade de desenvolver esta solução, pois as empresas que fornecem este serviço têm acesso a API do WhatsApp, ou seja, elas são autorizadas pela empresa controladora do WhatsApp a acessar ferramentas específicas de TI para fornecer este tipo de serviço. Consultei o WhatsApp sobre o acesso a esta API para uma possibilidade de desenvolver isto internamente. e a resposta foi para buscar empresas parceiras, que tem acesso autorizado a API deles.</p>
Justificativas do projeto	<p>Devido ao número de servidores na Divisão de Redes Sociais/Portal da Assessoria de Comunicação e Imprensa, não conseguimos realizar atendimento para a comunidade via WhatsApp ou Telegram, somente através de outras redes sociais, como Facebook, Instagram e Twitter, onde temos a possibilidade de contar com interfaces em outras áreas que nos auxiliam respondendo também as dúvidas que chegam aos perfis e páginas institucionais. Com a utilização de um serviço de mensagens automatizadas, seria possível filtrar mensagens e responder a dúvidas pontuais e frequentes da comunidade, de forma rápida e automatizada, passando também a oferecer o serviço de resposta de mensagens via WhatsApp e/ou Telegram para a comunidade.</p>
Previsão inicial de custo (R\$) [Estimativa por ano em R\$][2021]	R\$ 0,00
Previsão inicial de custo (R\$) [Estimativa por ano em R\$][2022]	R\$ 0,00
Previsão inicial de custo (R\$) [Estimativa por ano em R\$][2023]	R\$ 0,00
Data de início do projeto	2022-01-01 00:00:00
Data estimada de fim do projeto	2022-12-31 00:00:00

Papéis e responsabilidades

Responsáveis pelo projeto [Gerente][Nome]	Robson Luiz Mioto de Carvalho
Responsáveis pelo projeto [Gerente][E-mail]	robson.mioto@ufabc.edu.br
Responsáveis pelo projeto [Gerente][Área]	Assessoria de Comunicação e Imprensa - ACI
Responsáveis pelo projeto [Suplente][Nome]	Mariella Batarra Mian
Responsáveis pelo projeto [Suplente][E-mail]	mariella.mian@ufabc.edu.br
Responsáveis pelo projeto [Suplente][Área]	Assessoria de Comunicação e Imprensa - ACI

Metas e indicadores

Meta e indicador relacionado ao projeto [Meta]	60% das mensagens enviadas para o WhatsApp institucional da UFABC no primeiro semestre de 2021 respondidas
Meta e indicador relacionado ao projeto [Prazo de cumprimento]	2º semestre de 2021
Meta e indicador relacionado ao projeto [Valor esperado]	60%
Meta e indicador relacionado ao projeto [Valor de tolerância]	30%
Meta e indicador relacionado ao projeto [Tipo de valor]	Porcentagem
Meta e indicador relacionado ao projeto [Indicador]	-
Meta e indicador relacionado ao projeto [Polaridade do Indicador]	-
Meta e indicador relacionado ao projeto [Responsável]	Robson Luiz Mioto de Carvalho
Meta e indicador relacionado ao projeto [Valor atual do indicador]	Atualmente não utilizamos chatbot para responder mensagens via WhatsApp Institucional, de modo que devido a nossa limitação de atendimento, não respondemos mensagens, somente enviamos.

Marcos e entregas do projeto

Estrutura de decomposição do trabalho [Etapas do projeto]	Planejamento e instrução
Estrutura de decomposição do trabalho [Responsável]	Robson Luiz Mioto de Carvalho
Estrutura de decomposição do trabalho [Data de início]	08/03/2021
Estrutura de decomposição do trabalho [Data de fim]	31/12/2021

Custos do projeto

Custos por item[Item]	Chatbot WhastApp e/ou Telegram
Custos por item[Custo estimado]	R\$ 0,00
Custos por item[Ano do Orçamento]	2022

Riscos do Projeto

Risco [Se (causa ou ameaça)]	A universidade não responder nenhuma mensagem enviada para o WhatsApp ou Telegram institucional
Risco [Então (consequência)]	A universidade pode perder prestígio no atendimento a comunidade
Risco [Categoria do risco]	Qualidade
Avaliação do risco [Impacto]	1
Avaliação do risco [Probabilidade]	2
Avaliação do risco [Severidade:]	2
Resposta ao risco [Opção de tratamento do risco]	Responder mensagens de forma automatizada
Resposta ao risco [Como será realizado?]	Contratação do serviço de chatbot
Deseja incluir mais um risco?	Não
Deseja incluir mais um risco?	Não