

TURISMO IA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviço de locação de sistema de inteligência artificial com comunicação via WhatsApp , para atendimento às necessidades da Prefeitura Municipal de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

1.1. Objetivo

O presente processo de contratação de locação do objeto especificado neste Termo de Referência visa:

- Oferecer aos turistas e visitantes informações sobre atrações turísticas, passeios, roteiros, hospedagem, restaurantes e alimentação, comércio, eventos, cultura, infraestrutura e equipamentos, e demais informações relevantes para o turismo na cidade;
- Proporcionar acesso de facilitado via WhatsApp para visitantes e munícipes a informações turísticas;
- Reunir em um único sistema todas as informações sobre o turismo local;
- Aumentar a eficiência do setor de turismo na prefeitura fornecendo a todos uma ferramenta como forma de gerenciar as atividades de controle e publicação de informações turísticas;
- Fornecer um painel administrativo com as principais informações sobre a estrutura e atividades do turismo na cidade;

1.2. Justificativa para a contratação (necessidade/possibilidade):

A presente contratação vem de encontro com a realização de projetos que priorizam a Modernização Administrativa. Sendo assim, o objeto da demanda tem por finalidade a otimização do serviço público, além de primar pelo princípio da economicidade e eficiência. O sistema informatizado de publicação de informações turísticas visa tornar mais ágil, fácil, econômico e eficiente o processo de divulgação de informações turísticas aos visitantes e operadores do turismo.

1.3. Forma de prestação dos serviços

O serviço a ser contratado envolve a cessão de licença de uso da plataforma informatizada com implantação, treinamento e suporte contínuo (técnico, manutenção, armazenamento e assessoramento), não envolvendo fornecimento, entrega ou a divulgação do código-fonte da plataforma e demais subsídios tecnológicos.

O termo de licenciamento de uso deverá permitir o acesso à plataforma informatizado no ambiente tecnológico da empresa a ser contratada, e sua validade será limitada ao período de vigência contratual, sendo que, ao seu término, a empresa contratada deverá entregar os dados atualizados, armazenados pela plataforma informatizada.

A propriedade intelectual e comercial da plataforma Informatizada é exclusiva da

empresa a ser contratada, sendo que o Município observará as previsões constantes na Lei de Software e na Lei de Direitos Autorais, respectivamente Leis nº 9.609/98 e 9.610/98.

A contratação será pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável até o limite permitido em lei, tendo em vista tratar-se de serviços de natureza contínua e essenciais ao funcionamento da rede pública e ao atendimento à população, sendo por isso considerado de alta prioridade, e a relação necessidade/possibilidade verificada por esta administração.

2. Requisitos Tecnológicos da plataforma:

Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone.

A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.

Servidor de aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data center certificado e localizado no território nacional.

Garantia de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema - a serem publicamente disponibilizados em uma página de status.

SLA para atendimento: Até 2 horas - tempo para primeira resposta; Até 4 horas - retorno sobre problema constatado; Até 24 horas - retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado;

Exportação de dados nos formatos CSV, XLS, PDF e API;

3. Principais características e funcionalidades

Visão geral

O Turismo IA deve oferecer um ambiente próprio para operar o atendimento turístico da cidade (ou região). Um painel administrativo os dados, um número de WhatsApp integrado e um agente de inteligência artificial personalizado que conversa com turistas, apresenta o catálogo local (restaurantes, hospedagens, atividades, eventos e lojas), sugere roteiros e, quando necessário, encaminha a conversa para um atendente humano.

Benefícios para o turista: uma conversa natural pelo WhatsApp que responde dúvidas, mostra fotos e detalhes dos lugares, monta roteiros e chama um atendente quando é preciso.

Benefícios para a agência ou prefeitura: um painel único para cadastrar o catálogo, configurar o agente, acompanhar conversas, assumir atendimentos e medir a operação.

Perfis atendidos

Administrador no cliente: dono da operação — configura persona da IA, cadastra usuários, aprova permissões.

Editor: alimenta catálogo, roteiros e base de conhecimento.

Visualizador: acompanha o painel e responde no atendimento humano sem alterar cadastros.

Turista: conversa pelo WhatsApp ou pelo chat do site da região.

Catálogo unificado

Uma única tela cadastra todos os tipos de local, com campos comuns e blocos específicos por categoria.

Restaurantes - Tipos de menu (culinária), horários por dia da semana com intervalo almoço/jantar, faixa de preço

Hospedagens - Tipo (hotel, pousada, etc.), facilidades, características.

Atividades - Horários, indicação de entrada gratuita, faixa de preço.

Eventos - Datas de início e término, endereço, preço.

Lojas / Compras - Categoria editável, informações de contato.

Pontos turísticos - Descrição, imagens, coordenadas para o mapa.

- Todos os locais aceitam telefone, celular, WhatsApp, redes sociais, site, descrição e galeria de fotos ordenável.
- Endereço obtido por CEP (ViaCEP) com geocodificação automática (Google Maps ou OpenStreetMap) e pin editável no mapa.
- Marcação de destaque para priorizar sugestões do agente.
- Tipos de menu (culinárias dos restaurantes) — vem com 24 opções padrão e pode ser expandido pelo tenant.
- Categorias de loja — criadas e ajustadas conforme a realidade do destino.
- Ambas podem ser criadas e editadas diretamente no formulário do local, sem sair da tela.
- Montagem de roteiros com múltiplos locais, ordenados por arrastar e soltar.
- Cada parada aceita observações.
- Mapa interativo com pontos numerados e rota traçada; locais sem coordenadas aparecem sinalizados fora do mapa.
- Roteiros ficam disponíveis para o agente sugerir aos turistas
- Base de conhecimento organizada em pastas aninhadas com documentos livres (títulos, descrições, mídias).
- Cada documento é vetorizado automaticamente para busca semântica pelo agente.
- Ideal para regras da cidade, informações institucionais, procedimentos, curiosidades locais.
- Configuração do agente com nome do assistente e mensagem de saudação personalizados.
- Foto de saudação enviada no primeiro contato.
- Cidade, forma de tratamento (você, senhor(a), o(a) turista) e gírias locais que a IA passará a usar.
- Padrões globais aplicáveis quando o tenant ainda não personalizou.
- Painel de atendimento humano espelha o WhatsApp em uma interface bipartida: lista de conversas à esquerda, histórico à direita.
- Busca por nome, telefone e filtro por tags.
- Indicador de conversas aguardando atendente humano.
- Botão Assumir pausa o agente naquela conversa.
- Botão Liberar devolve a conversa para o agente.

- Devolução automática configurável (0, 30 min, 1, 2, 4, 8, 12, 24 h, 2, 3 ou 7 dias) após inatividade do turista.
- O histórico mostra texto e as fichas com foto enviadas pelo agente.
- Tags de conversas - Rotinas diárias classificam automaticamente as conversas com base em palavras-chave.
- Tags ajudam a filtrar e priorizar o atendimento (ex.: reclamação, reserva, informação).
- Cadastro das tags e palavras-chave gerido pelo tenant.
- Chat do site - Widget de chat para o site do destino, sem exigir login do turista.
- Compartilha o mesmo agente e as mesmas ferramentas do WhatsApp.
- Conversas ficam registradas como canal chat-teste e aparecem no painel de atendimento.
- Perfis de usuários e permissões: Administrador, Editor, Visualizador — cada um com padrões por módulo.
- Exceções pontuais por usuário (por módulo e ação: Ver, Criar, Editar, Excluir, Configurar).
- Regras de segurança impedem a exclusão do último administrador.
- Log de ações - auditoria de tudo o que muda no painel (quem, o quê, quando).
- Visível apenas para administradores.

Agente de IA

O núcleo da experiência do turista. O agente conversa em linguagem natural, entende o contexto da região e usa ferramentas para consultar o catálogo, montar respostas visuais e escalar para humano quando faz sentido.

O que o agente sabe fazer:

- Cumprimentar o turista na primeira mensagem com texto + foto configurada.
- Responder dúvidas usando a base de conhecimento.
- Sugerir e enviar fichas com foto de restaurantes, hospedagens, atividades, lojas e pontos turísticos.
- Detalhar um local específico quando o turista pede mais informações.
- Listar roteiros disponíveis e enviá-los de forma resumida com link de rota no Google Maps.
- Buscar locais próximos por tipo e proximidade.
- Informar clima do destino.
- Chamar um atendente humano quando o turista pede ou quando o próprio agente identifica que o caso ultrapassa a IA.

Personalização

- Nome, saudação, cidade, tratamento e gírias vêm da tela de Assistente.
- Menus de restaurante e categorias de loja cadastrados alimentam o vocabulário do agente.
- Base de conhecimento e catálogo definem o que a IA pode responder.

Sessões e memória

- Cada turista tem uma sessão; após um tempo de inatividade a IA inicia uma nova, evitando arrastar contexto obsoleto.
- O histórico completo permanece para consulta no painel de atendimento.