

Termo de Referência 71/2023

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
71/2023	810005-COORDENAÇÃO-GERAL DE LOGÍSTICA DO MDH	ELLEN DOS SANTOS COSTA	25/01/2024 09:00 (v 2.0)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	90021/2022	21260.200754 /2023-71

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, incluindo serviços de BackOffice para tratamento, encaminhamento e monitoramento de demandas de denúncia, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

DESCRIÇÃO	SEGMENTO DE SERVIÇO	CATSER	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTID. ESTIMADA MENSAL	VALOR UNITÁRIO	Valor total MENSAL
	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista	20605					
	STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista	20605					

Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado	20605	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	2.092.509	R\$ 1,83	R\$ 3.829.291
	SSOH - Serviço de Suporte Operacional Humano	20605					
	SAE - Serviço de Atendimento Eletrônico /Autônomo	20605					
Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com Cidadão)	SIG - Sistema Informatizado de Gestão e Operação	26077	24h 7 dias/semana	CzRM SaaS /mês	1	R\$ 178.461,67	R\$ 178.461,67
VALOR TOTAL (30 MESES)							R\$120.232.594

1.1.1. SIG - Disponibilização de sistema para integração de multimeios de atendimento, gestão, operacionalização e base de dados operacionais. (**Sobre o item 2**, disponibilização de sistema informatizado de gestão, a CONTRATANTE poderá, durante a execução do contrato, optar em utilizar solução própria de sistema, estando garantida a migração de toda a base de dados da operação para o novo sistema, bem como as demais regras definidas neste instrumento)

1.1.2. SAE – Atendimento eletrônico, com o auxílio de multimeios (IA) e de URA que poderão ser incorporados ao catálogo de serviço e solicitados por demandas e otimização dos serviços para demandas específicas.

1.1.3. STHG – Teleatendimento generalista atendimento humano para absorção das demandas direcionadas a central.

1.1.4. STHE – Teleatendimento Especializado responsável por atendimentos diferenciados na central para pessoas que requerem o atendimento qualificado bem como o atendimento em multimeios.

1.1.5. SBHE - Serviço Back office responsável pelo tratamento, revisão e encaminhamentos das demandas registradas no serviço, bem como cadastro de instituições e pesquisas a serem demandas pela contratada por meio de ordem de serviço.

1.1.6. SSOH - Serviço de suporte operacional humano, responsável pelo planejamento, gestão e operação das ações de monitoramento temático, capacitação, apoio psicológico, manutenções evolutivas em sistemas e garantia da qualidade dos atendimentos e tratamentos de manifestações que resultaram de esforço HUMANO dos perfis profissionais exigidos para a execução do objeto.

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses contados da assinatura, prorrogável por até 60 (sessenta) meses, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que em razão de sua necessidade pública permanente e contínua assegurando a integridade no atendimento a mulheres vítimas de violência, sendo sua interrupção um grave comprometimento à missão institucional da Central de Atendimento Ligue 180 do Ministério das Mulheres, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando sua característica de continuidade dos serviços e ainda pelos princípios da economicidade e eficiência.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Atualização: maio/2023

Termo de Referência contratação de Serviços – Licitação - Modelo para Pregão Eletrônico

Aprovado pela Secretaria de Gestão.

Identidade visual pela Secretaria de Gestão (versão dezembro/2022)

2. Fundamentação da contratação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme consta das informações básicas desse termo de referência.

3. Descrição da solução

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência, bem como nos Anexos I, II, III, IV e V .

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1. Acessibilidade na locação do imóvel: Na escolha do imóvel a ser locado deverão ser considerados os padrões de acessibilidade constantes da Lei nº 10.098, de 2000, da Lei nº 13.146, de 2015, do Decreto nº 5.296, de 2004 e da NBR 9050/ABNT, bem como sinalização em braile e em formatos de fácil leitura e compreensão nos termos do Decreto nº 6.949, de 2009.

4.1.2. Nos termos da Lei nº 12.305, de 2010, do Decreto nº 10.936, de 2022, e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19/01/2010, a contratada deverá adotar as seguintes providências:

a) realizar o adequado acondicionamento dos resíduos recicláveis descartados pela Administração.

a.1) os resíduos sólidos reutilizáveis e recicláveis devem ser acondicionados adequadamente e de forma diferenciada, para fins de disponibilização ao sistema de coleta seletiva ou logística reversa porventura estabelecido.

b) otimizar a utilização de recursos e a redução de desperdícios e de poluição, através das seguintes medidas, dentre outras:

b.1) racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas ou poluentes;

b.2) substituir as substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

b.3) usar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

b.4) racionalizar o consumo de energia (especialmente elétrica) e adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada;

b.5) realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

b.6) treinar e capacitar periodicamente os empregados em boas práticas de redução de desperdícios e poluição;

c) utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros);

d) observar a Resolução CONAMA nº 20, de 7/12/1994, e legislação correlata, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;

e) fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

f) respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

g) desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, dentre os quais:

g.1) pilhas e baterias que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos devem ser recolhidas e encaminhadas aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;

g.2) lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral devem ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica;

g.3) pneumáticos inservíveis devem ser encaminhados aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, conforme disciplina normativa vigente.”

Indicação de marcas ou modelos (art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021)

4.2. Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a contratada deverá utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste documento. Entretanto, o Ministério das Mulheres não fará nenhuma exigência em relação a marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela contratada, mesmo que tenham sido mencionados na proposta comercial da mesma, ficando facultada, desde que aceite pelo Ministério das Mulheres, a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

Subcontratação

4.3. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

4.3.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação.

4.3.2. É autorizada a subcontratação dos serviços integrados de infraestrutura física e tecnológica e de capacitação, revisão de fluxos e protocolos e de treinamento das atendentes da central.

4.3.3. É autorizada a subcontratação dos serviços complementares de telecomunicações, que dependem de outorga ou autorização na forma da Lei nº 9.472/97.

4.4. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

Garantia da contratação

4.6. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato e demais condições descritas nas cláusulas contratuais.

4.7. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.8. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.9. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Vistoria

4.10. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A CONTRATADA deverá participar de uma reunião inicial na sede do Ministério das Mulheres, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, com o objetivo de conhecer a estrutura e os sistemas de informação relacionados no escopo deste instrumento e absorver o conhecimento necessário para prestação dos serviços contratados.

5.2. Devem participar efetivamente dessa reunião, no mínimo, o Preposto da CONTRATADA, a gerência e o gestor de contrato da CONTRATANTE.

5.3. Na reunião inicial a CONTRATANTE apresentará o Plano de Inserção, que tem como objetivo apresentar as atividades de repasse das informações do ambiente computacional da CONTRATANTE necessárias para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

5.4. A execução do Plano de Inserção tem como objetivos:

- Ajustar os recursos dos ambientes da CONTRATADA e CONTRATANTE;
- Apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de gestão dos serviços;
- Apresentar e entregar a documentação dos profissionais da CONTRATADA;
- Absorver conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pela CONTRATANTE;
- Convalidar os itens e relatórios do Catálogo de Serviços;
- Validar os fluxos e processos inerentes à gestão contratual.

5.5 O processo de implantação dos TIPOS DE ATIVIDADES e respectivas MODALIDADES consiste no planejamento, instalação, configuração, customização da plataforma de atendimento multicanais, de modo a contemplar integralmente as características e necessidades da CONTRATANTE, sendo que é responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todos recursos de infraestrutura física, tecnológica, comunicação e pessoal necessários para o bom desempenho dos serviços.

5.6. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 (dez) dias após realização da reunião inicial, para posterior aprovação pela CONTRATANTE, o Plano de Implantação, a partir do Plano de Inserção ajustado e definições registradas na Ata da Reunião Inicial.

5.7. A CONTRATANTE analisará, em até 5 (cinco) dias, o Plano de Implantação apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada.

5.8. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

5.9. Em caso de aprovação, a CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA para que inicie sua execução no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação.

5.10. O Plano de Implantação abordará os seguintes tópicos:

- Diagnóstico e detalhamento da situação atual;
- Configuração e criação do catálogo de serviços;
- Fluxo para criação e elaboração de novos scripts, procedimentos e FAQ's;
- Cadastramento da base de conhecimento, base de serviços e de órgãos de encaminhamento, disponibilizada pela Contratante na reunião de inserção ;
- Desenvolvimento e configuração dos níveis de acesso;
- Desenvolvimento, identificação e criação dos grupos e filas de e-mail e denúncias;
- Desenvolvimento configuração dos níveis de qualidade do serviço e do instrumento da monitoria de qualidade e da pesquisa de satisfação;
- Diagnóstico e análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes;
- Configuração da ferramenta, desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pela CONTRATANTE;
- Transferência de conhecimento, a ser realizada para os atendentes, a partir de Plano de Capacitação conjunto entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- Operação supervisionada (go live), por prazo máximo de 5 (cinco) dias, a iniciar em até 55 (cinquenta e cinco) dias a partir da assinatura do Termo de Contrato.

5.11. A CONTRATANTE realizará vistoria prévia e testes operacionais amostrais na infraestrutura da CONTRATADA, até 55 (cinquenta e cinco) dias da assinatura do contrato e 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação de serviços, para averiguação objetiva das condições disponíveis para prestação dos serviços em conformidade com as exigências da contratação.

5.12. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início efetivo da operação, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da assinatura do contrato, de acordo com o dimensionamento constante do Plano de Implantação.

5.13. Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação da CONTRATANTE, os conhecimentos necessários para ajuste de relatórios e sistemas visando a prestação dos serviços.

5.14. Os primeiros 60 (sessenta) dias após a conclusão da etapa de implementação serão considerados como período de estabilização (até 120 dias após a assinatura do contrato), para ajustes procedimentais e de qualidade específicos, não sendo avaliados os indicadores para fins de sanção ou aplicação de penalidades.

5.15. A partir do fim do período de estabilização, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do IMR sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

5.16. Durante o período de operação supervisionada e estabilização serão executados os TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES já disponibilizados atualmente à sociedade através de atendimento telefônico ativo e receptivo, na modalidade assistida, incluindo atendimento telefônico eletrônico via URA, todos os canais de mensageria, videochamada e correspondência eletrônica.

5.17. Após o término do período de estabilização, a CONTRATADA deverá iniciar a implantação dos demais TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES constantes do CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo IV) que deverá ter o seu próprio cronograma de implantação seguindo as especificidades do serviço contratado e segundo as diretrizes e prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.

5.18. A implantação de novos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES durante a execução contratual devem obedecer a plano de implantação com cronograma próprio acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, prevendo etapas de desenho, homologação, transição e produção.

5.19. A CONTRATADA compromete-se a realizar a transição de sucessão contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo a CONTRATADA a critério da CONTRATANTE, inclusive, realizar a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

5.20. A implantação de novos serviços ou mudanças nos serviços contempla a realização de ETAPA de homologação que consiste na disponibilização do TIPO DE ATENDIMENTO e respectiva MODALIDADE em caráter experimental, com monitoramento detalhado dos processos, avaliação e estudos com vistas à sua execução em caráter permanente, prevendo etapas de desenho, homologação, transição e produção.

5.21. A CONTRATANTE emitirá, em até três dias úteis após realizada a avaliação experimental, o TERMO DE ACEITAÇÃO da ETAPA de homologação, confirmando o cumprimento dos requisitos técnicos/operacionais estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA e seus Anexos, bem como as diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE e liberando para o início de operação.

5.22. A fim de facilitar o entendimento das fases do início da execução dos serviços, segue quadro detalhado:

Marco	Atividade	Responsável
D	Assinatura do Termo de Contrato	CONTRATANTE + CONTRATADA
D+5	Reunião Inicial	CONTRATANTE + CONTRATADA

D+5	Plano de Inserção da CONTRATADA	CONTRATADA
D+15	Plano de Implantação	CONTRATADA
D+20	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE
D+55	Vistoria da Infraestrutura (física, tecnológica)	CONTRATANTE
D+55	Início efetivo da prestação dos serviços	CONTRATADA
D+60	Fim da Operação Supervisionada (go Live)	CONTRATANTE CONTRATADA +
D+60	Início do Período de Estabilização	CONTRATADA
D+120	Início da Análise Efetiva dos Indicadores de Nível de Serviço	CONTRATANTE

Local e horário da prestação dos serviços

5.23. Os serviços serão prestados no endereço disponibilizado pela Contratada (imóvel próprio ou alugado), 24 horas por dia, 07 dias por semana.

Rotinas a serem cumpridas

5.24. A execução contratual observará as rotinas:

5.24.1. Os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço específica e em conformidade com as exigências deste instrumento.

1.

5.24.2. A quantidade estimada de atendimentos se refere a Volumetria Média Esmada - VME e será apresentada via Ordem de Serviço.

2.

5.24.3. A VME será calculada de forma dinâmica e consecutiva, no mínimo com base na série histórica da Central de Relacionamento do Ligue 180, considerando a MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS DE ATENDIMENTOS (Receptivo Humano) dos últimos 2 (dois) meses anteriores ao mês subsequente da aplicação, bem como o mês correspondente no exercício do ano anterior (se houver, caso não exista será considerada o 3º mês de execução). Desta forma será gerada dinamicamente a VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA – VME dos serviços, que deverá ser validada pela CONTRATANTE e autorizada por meio de Ordem de Serviço – OS.

3.

5.24.4. Para os casos de variação negativa e/ou positiva de serviços efetivamente executados em relação ao VOLUME MENSAL ESTIMADO (VME) calculado dinamicamente, ou ainda acrescido pela Contratante, ocorrerá as seguintes compensações: A CONTRATADA fará jus a compensação financeira para os meses onde os volumes de atendimento tiverem efetiva demanda com uma variação negativa superior a 15% do VME para o período, ou seja, se a volumetria real demandada for inferior ao VME, representando menos de 85% do que foi estimado, a CONTRATANTE remunerará a empresa a título de compensação conforme a fórmula:

4.

$$VC = ((VME * 0,85) - VR) * VA$$

Onde:

VC = Valor de compensação (R\$)

VME = Volumetria Mensal Estimada

VR = Volumetria Real. Quantidade de Atendimentos efetivamente demandados.

VA = Valor do Atendimento

II - Em se tratando de variação positiva, se a volumetria real for superior ao VME em mais de 10%, não haverá aplicação de sanções relativas aos níveis de serviços pactuados.

5.

5.24.5. As hipóteses de compensações e não aplicações de sanções por variações positivas e/ou negativas do VME ocorrerão para os serviços humanos. Considerando esta dinâmica, durante toda a execução contratual, a CONTRATADA disporá de 30 (trinta) dias de antecedência para planejar e mobilizar os recursos necessários para a execução da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA dos serviços em cada período mensal.

6.

5.24.6. Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover o gestor do contrato com relatórios contendo o cálculo apurado do VME do mês subsequente de prestação de serviços inerentes ao Receptivo e ativo Humano.

7.

5.24.7. Caberá à CONTRATANTE o cálculo da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA, considerando a possibilidade de advirem novas campanhas e expectativa de atendimentos específicos e/ou esporádicos não inclusos na série histórica de atendimento. Nesses casos, a CONTRATADA deverá ser informada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para os ajustes operacionais.

8.

5.24.8. A partir do recebimento da Ordem de Serviço a ser enviada via e-mail aos gestores do contrato, com acuso de recebimento, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias para manifestar o aceite ou sua recusa fundamentada.

9.

5.24.9. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias para informar à CONTRATADA sua decisão final sobre os fundamentos da recusa da Ordem de Serviço.

10.

5.24.10. Os TIPOS DE ATIVIDADES e respectivas MODALIDADES (humanos e automatizados) serão estimados separadamente na Ordem de Serviço.

11.

5.24.11. Com base nos quantitativos constantes na Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos necessários à execução dos serviços, visando à prestação de um serviço de qualidade e ao atendimento às necessidades e expectativas da CONTRATANTE.

12.

5.24.12. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, de acordo com Anexo I da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017.

13.

5.24.13. No IMR está definido o modo pelo qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável, graduada a redução em níveis de esforço da execução.

14.

5.24.14. O IMR da contratação está relacionado no ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, indicando seu parâmetro de qualidade e faixa de avaliação para sanções e penalidades.

15.

5.24.15. Constarão no Relatório de Medição e Fiscalização da execução contratual, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

16.

5.24.16. As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, serão aplicadas diretamente pelo Gestor do Contrato, que também providenciará as medidas administrativas para a penalização cabível, especialmente a cobrança de multas previstas no contrato, quando for o caso.

17.

5.24.17. No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento do estabelecido no IMR, a CONTRATADA disporá do prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de notificação pelo descumprimento do IMR, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo.

18.

5.24.17.1. No caso de não realização da glosa, mas esta mostrar-se pertinente após análise, ou mesmo quando esta for realizada, e posteriormente for comprovado sua impertinência, os valores deverão ser deduzidos ou restituídos na próxima fatura.

19.

5.24.17.2. No caso de não haver fatura futura, o valor será descontado da garantia prestada pela CONTRATADA.

20.

5.24.18. O total das glosas apuradas mensalmente com base nos indicadores relacionados no IMR será aplicado integralmente na fatura do mês fiscalizado até o limite de 10% do total do serviço, sendo as diferenças complementares aplicadas nas faturas dos meses seguintes dentro do mesmo limite até que se alcance o total das glosas.

21.

5.24.19. No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheia à CONTRATADA, o dia que for afetado será considerado como “dia atípico”. Sendo assim, serão expurgados estes dias para o cálculo de aferição do indicador de níveis de serviços.

22.

5.24.20. Para fins de composição dos relatórios quantitativos e qualitativos previstos no Contrato, será considerado “dia atípico”, para o teleatendimento e multimeios, o dia em que o volume de chamadas recebidas bem como, das interações dos serviços de mensageria (chat, whatsapp, telegram) e de correspondência eletrônico, for superior a 15% em relação à média dos dias da semana correspondentes as últimas 12 semanas, devendo ser expurgados todos os “dias atípicos” para fins de cálculos dos indicadores de níveis de serviços.

Segurança da Informação, Sigilo e Confidencialidade

5.25. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

5.26. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

5.27. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

5.28. As regras sobre segurança, sigilo e confidencialidade encontram-se discriminadas em item específico do Anexo II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

Materiais a serem disponibilizados

5.29. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidade estabelecidas no ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, promovendo sua substituição quando necessário, em resumo:

1.

5.29.1. Infraestrutura física própria e exclusiva para prestação dos serviços, segmentada conforme o tipo de atendimento, incluindo mobiliário e outros;

2.

5.29.2. Infraestrutura física de apoio de treinamento, de atendimento psicológico, de alimentação e descanso, de reunião técnica e operacional e outras de suporte aos serviços, incluindo mobiliário e outros;

3.

5.29.3. Infraestrutura tecnológica de atendimento das comunicações externas para prestação dos serviços, incluindo equipamentos, central telefônica e outros;

4.

5.29.4. Infraestrutura tecnológica para atuação dos atendentes e conectividade com sistema de registro da CONTRATANTE, incluindo computadores, equipamentos, switches, servidores, storage e outros.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.30. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

1.

5.30.1. Os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento estão relacionados no ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS deste Termo de Referência.

2.

5.30.2. A quantidade estimada de atendimentos a serem realizadas por período será sob demanda e fixada por meio de Ordem de Serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

3.

5.30.3. A volumetria estimada de atendimentos ativos e receptivos é apresentada no ANEXO IV – CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS deste Termo de Referência.

4.

5.30.4. Os tempos médios para a execução dos atendimentos humanos ativos e receptivos generalista, especialista e especializado estão relacionados no ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.

5.

5.30.5. Todos os custos de recursos humanos e seus encargos necessários à execução dos serviços devem correr por conta da CONTRATADA.

6.

5.30.6. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na quantidade mensal estimada pela CONTRATANTE, objetivando atender os níveis de qualidade do serviço definidos neste documento.

7.

5.30.7. A CONTRATADA deverá considerar, para o dimensionamento em questão, que os sistemas de propriedade da CONTRATANTE podem apresentar ocorrências eventuais de indisponibilidade temporária e/ou lentidão.

8.

5.30.8. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar e disponibilizar a infraestrutura física e tecnológica, conforme especificações constantes deste Termo de Referência, bem como as contingências suficientes e necessárias ao atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na volumetria demanda pela CONTRATANTE, objetivando atender os níveis de qualidade do serviço.

9.

5.30.9. O conteúdo de todos os atendimentos realizados, por qualquer canal, seja de voz, texto e imagem, devem ser armazenados pela CONTRATADA, pelo período de vigência contratual, para fins de monitoramento e fiscalização, e disponíveis para consulta pela CONTRATANTE a qualquer tempo.

10.

5.30.10. Cabe à CONTRATADA suportar os gastos decorrentes da execução dos serviços contratados referente à infraestrutura telefônica para receber o tridígito 180 (entrantes - receptivo), bem como das ligações do ativo (saintes) originadas de fixo para fixo e de fixo para móvel, nas modalidades local e LDN.

11.

5.30.11. Cabe à CONTRATADA prover a comunicação de dados privativo, principal e redundância, entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI da CONTRATANTE.

12.

5.30.12. Eventual necessidade de instalação de equipamentos de modo a permitir a interconexão com a rede de dados da CONTRATANTE (gateway) e seus custos de operação será responsabilidade da CONTRATADA.

13.

5.30.13. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA.

14.

5.30.14. O contrato vigente utiliza link primário de 30Mb/s e redundância de 10 Mb/s, protocolo MPLS.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.31. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

5.32. Após a entrega do Plano de Transição pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

5.33. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

5.34. O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de atendimento utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

5.35. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de atendimento e qualquer cópia de segurança porventura existente.

5.36. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE.

5.37. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

5.38. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estarão sujeitas a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.

5.39. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

5.40. Todos os perfis de acesso aos produtos cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual serem revogados pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto à área competente.

5.41. Ao Gestor e aos Fiscal (is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.

5.42. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas aos sistemas sustentados, para a prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato.

5.43. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.

5.44. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

5.45. Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados: Registros dos chamados e seus históricos; Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos, scripts, etc; Gravações dos chamados (voz e tela).

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se os seguintes meios:

- Documento oficial (atas, relatório, carta ou ofício), contendo timbre, nome, função e assinatura do signatário;

- Por meio de correspondência eletrônica (e-mail), desde que sejam utilizados e-mails institucionais.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto. A CONTRATADA designará Preposto do Contrato, dentre seus funcionários, como representante da própria e responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

6.8. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.12. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

6.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

6.16. Além do disposto acima, a fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades CONTRATADAS; ou
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.16.1. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.16.2. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.16.3. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.16.4. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

6.16.5. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.16.6. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do Contrato.

6.16.7. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

6.16.8. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação

detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

Fiscalização Administrativa

6.17. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.18. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

6.19. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.20. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.21. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.22. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.23. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.24. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.25. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo VI.

1.

7.1.1 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

2.

2.1.

7.1.1.1 não produzir os resultados acordados,

2.2.

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

2.3.

7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará a avaliação de um conjunto de itens inerentes às atividades, efetivamente realizados, que irá compor uma avaliação geral de performance contratual da prestação do serviço, no mês de referência, de acordo com os critérios estabelecidos no ANEXO VI.

Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.5. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

1.

7.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

2.

7.9.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

3.

7.9.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

4.

7.9.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

5.

7.9.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

1.

7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022)

2.

7.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

3.

7.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

4.

7.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

5.

7.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.16. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

7.17. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

1.

7.17.1. o prazo de validade;

2.

7.17.2. a data da emissão;

3.

7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

4.

7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

5.

7.17.5. o valor a pagar; e

6.

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.18. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.19. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.20. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.21. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.22. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.23. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.24. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.25. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES /ME nº 77, de 2022.

7.26. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice *IPCA* de correção monetária.

Forma de pagamento

7.27. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.28. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

1.

7.29.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.30. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e

contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de crédito

7.31. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

1.

7.31.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.32. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.33. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.34. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos)

7.35. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

8. Critérios de seleção do fornecedor

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR ITEM.

Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será a empreitada por preço unitário por item especializado de atendimento, considerando vencedora a licitante que ofertar o menor valor global, mesmo com lances individualizados por itens, evitando assim o jogo de planilhas.

Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

8.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

8.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.11 Sociedade cooperativa: Não se aplica, considerando o não enquadramento da demanda aos requisitos dispostos no art. 10 da Instrução Normativa /SEGES nº 05/2017, *in verbis*:

Art. 10. A contratação de sociedades cooperativas somente poderá ocorrer quando, pela sua natureza, o serviço a ser contratado evidenciar:

I - a possibilidade de ser executado com **autonomia pelos cooperados**, de modo a não demandar relação de subordinação entre a cooperativa e os cooperados, nem entre a Administração e os cooperados; e

II - que a **gestão operacional do serviço seja executada de forma compartilhada ou em rodízio**, em que as atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços e as de preposto, conforme determina o art. 68 da Lei nº 8.666, de 1993, sejam realizadas pelos cooperados de forma alternada ou aleatória, para que tantos quanto possíveis venham a assumir tal atribuição. (grifo nosso)

8.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *Municipal/Distrital* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.18. Prova de regularidade com a Fazenda *Municipal/Distrital* do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos *Municipal/Distrital* relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.21. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.22. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II);

8.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, comprovando:

1.

8.23.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

2.

8.23.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

3.

8.23.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

4.

8.23.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.26. *O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.*

Qualificação Técnica

8.27. Declaração de que a licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8.28. *A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.*

8.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

1.

8.29.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

2.

2.1.

8.29.1.1 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, compreendendo como compatível a implantação, operação e gestão de serviços de central de atendimento, com o fornecimento de recursos humanos e de infraestrutura física e tecnológica.

2.2.

8.29.1.2. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da Contratada (site próprio), contemplando a execução baseada em níveis de serviço, disponibilização e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Demandas tipo CzRM, gravação digital de voz e tela, solução de gestão de atendimento em arquitetura web, disponibilização de recursos de atendimento multimídia, desenvolvimento e customização de sistema de integração (Computer Telephony Integration – CTI) entre plataforma de comunicação de voz e sistemas corporativos, com no mínimo uma quantidade média de 60.000 (sessenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos humanos por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado destes atendimentos.

2.3.

8.29.1.3. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços de BackOffice Especializado em formato humano com no mínimo uma quantidade média de 15.000 (quinze mil) atividades relacionadas a demandas de denúncias por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado destes serviços.

2.4.

8.29.1.4. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 10.000 (dez mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado de atendimentos pelos canais telefônico e presencial.

2.5.

8.29.1.5. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar

comprovada a experiência no fornecimento da mesma solução tecnológica de CzRM ofertada, disponibilizada no modelo Software as Service (SaaS) em nuvem, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Termo de Referência e seus anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório dos requisitos descritos nos subitens a seguir:

- . Disponibilização, implantação, suporte e manutenção da solução tecnológica de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, com no mínimo os seguintes módulos integrados em uma mesma instância: (i) atendimento multicanal – call center, (ii) portal de atendimento, (iii) aplicativo móvel;

. A plataforma deverá ter gerenciado a abertura e o tratamento de pelo menos 120.000 (cento mil) demandas de denúncias por ano equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado destes serviços. Entende-se por demandas de denuncia os registros que geraram uma solicitação de serviços e que seguem um fluxo de workflow no sistema. Não serão aceitos como compatíveis registros de protocolos de atendimentos informativos solucionados em primeiro atendimento e que não geraram fluxos de tratamento.

. Ter executado serviços técnicos de disponibilização e implantação da mesma solução ofertada, contemplando manutenção corretiva e evolutiva dos aplicativos, capacitação, desenvolvimento de novas funcionalidades e sustentação, em modelo de fornecimento SaaS, com índice de disponibilidade superior a 97,99%;

8.30. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

3.

8.31. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

4.

8.32. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

5.

8.33. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6.

8.34. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

7.

8.35. Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica da unidade de serviços, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles são a quantidade de atendimentos. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca.

8.

8.36. Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de atestados e/ou declarações, desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA.

9.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 120.232.594,00

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ **120.232.594,00** (*cento e vinte milhões, duzentos e trinta e dois mil, quinhentos e noventa e quatro reais*) conforme custos unitários e totais apostos na *tabela do item 1.1 deste Termo de Referência*.

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 0001/65101 - Ministério das Mulheres - Administração Direta;

II) Fonte de Recursos: 1000;

III) Programa de Trabalho: 14.422.5662.21GI.001 - Central de Atendimento à Mulher (Ligue 180);

IV) Elemento de Despesa: 40 - Serviços de tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica;

10.3. *A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.*

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: PORTARIA Nº 365, DE 09 DE OUTUBRO DE 2023 - designa a Equipe de Planejamento da Contratação/EPC.

ELLEN DOS SANTOS COSTA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 24/01/2024 às 15:04:36.

Despacho: PORTARIA Nº 365, DE 09 DE OUTUBRO DE 2023 - designa a Equipe de Planejamento da Contratação/EPC.

DENISE MOTTA DAU

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 24/01/2024 às 15:16:47.

Despacho: PORTARIA Nº 365, DE 09 DE OUTUBRO DE 2023 - designa a Equipe de Planejamento da Contratação/EPC.

CELIANE DAMASCENA NUNES

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 25/01/2024 às 09:00:16.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.pdf (127.99 KB)
- Anexo II - ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.pdf (136.53 KB)
- Anexo III - ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.pdf (114.98 KB)
- Anexo IV - ANEXO IX DADOS DE VOLUMETRIA.pdf (196.47 KB)
- Anexo V - ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO.pdf (198.82 KB)
- Anexo VI - ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.pdf (226.47 KB)
- Anexo VII - ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.pdf (165.03 KB)
- Anexo VIII - ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM.pdf (534.36 KB)
- Anexo IX - ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS.pdf (236.43 KB)
- Anexo X - ANEXO III - REQUISITOS TECNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTACAO DOS SERVICOS..pdf (227.86 KB)

**Anexo I - ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE
RESULTADOS.pdf**

ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Os indicadores contratuais a serem exigidos e mensurados serão:

IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados: Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.

Memória de cálculo: Quantidade de atendimentos registrados / Quantidade de atendimentos recebidos

IND 002 - Capacitação continuada: Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os agentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.

Memória de cálculo: Quantidade de horas de capacitação continuada realizadas / Quantidade de Horas de Capacitação continuada previstas

IND 003 - Apoio Psicológico: Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos agentes ativos, conforme tempo dimensionado.

Memória de cálculo: Quantidade de horas de Apoio Psicológico realizadas / Quantidade de Horas de Apoio Psicológico previstas

IND 004 - Qualidade: Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.

Memória de cálculo: Média das notas de monitoria realizadas durante o mês

IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria): Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação da atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.

Memória de cálculo: Quantidade de atendimentos atendidos em até **60 segundos** de espera / quantidade de atendimentos entrantes na fila de atendimento humano

A qualidade dos serviços prestados será mensurada a partir da avaliação de um conjunto de itens inerentes às atividades, efetivamente realizados, que irá compor uma avaliação geral de performance contratual da prestação do serviço, no mês de referência.

Item	Indicador	Descrição	Período	Índice de performance por desempenho realizado
1	IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.	Mensal	Abaixo de 70,00 - índice 50 Entre 70,01 e 75,00 - índice 70 Entre 75,01 e 80,00 - índice 80 Entre 80,01 e 85,00 - índice 90 Acima de 85,00 - índice 100
2	IND 002 - Capacitação continuada	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os atendentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.	Mensal	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100

3	IND 003 - Apoio Psicológico	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos atendentes ativos, conforme tempo dimensionado.	Mensal	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100
4	IND 004 - Qualidade	Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.	Mensal	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100
5	IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria)	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação da atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.	Mensal	Abaixo de 70,00 - índice 50 Entre 70,01 e 75,00 - índice 70 Entre 75,01 e 80,00 - índice 80 Entre 80,01 e 85,00 - índice 90 Acima de 85,00 - índice 100
Média da exigência de performance contratual			Mensal	Média dos índices: IND 001;IND 002; IND 003; IND 004; IND005

O resultado da média dos índices de performance efetivamente desempenhados deverão compor a tabela de mensuração de incidências, para efeito de glosas, conforme abaixo:

Faixas de Glosa - Média da exigência de performance contratual	Peso
Acima de 90%	Sem Glosa
De 85% a 90%	1% no valor da fatura
De 80% a 85%	2% no valor da fatura
De 75% a 80%	5% no valor da fatura
Abaixo de 75%	10% no valor da fatura

Tendo em vista a sensibilidade da temática do atendimento prestado e o grande alcance das campanhas midiáticas de divulgação do serviço, o indicador de **Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria)** deverá ser desconsiderado do cálculo de performance da central de atendimento, sempre que houver variação atípica no volume ou no tempo médio de execução da atividade. Considerar-se atípico quando os dados de total de atendimentos recebidos no canal e/ou tempo médio de atendimento variar em mais de 10% do dimensionado na proposta vigente.

**Anexo II - ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E
CONFIDENCIALIDADE.pdf**

ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA)

Nome			
CPF		RG	
Cargo			
Empresa			

Pelo presente instrumento, eu, PREPOSTO DESIGNADO pela empresa CONTRATADA na forma do Contrato Administrativo n ____/____, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito do Ministério das Mulheres, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério das Mulheres, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério das Mulheres;
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério das Mulheres;
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério das Mulheres sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério das Mulheres;
6. responder, perante o Ministério das Mulheres, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, ___ de _____ de _____.

Nome do funcionário da empresa

Função e CPF nº

**TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO
(FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA)**

Nome			
CPF		RG	
Cargo			
Empresa			

Por este instrumento, o funcionário acima qualificado declara ter ciência e conhecer o TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO e as normas de segurança vigentes no Ministério das Mulheres.

Também declara que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no Ministério das Mulheres, tais como: telefones, impressoras, e-mail, acesso à internet, entre outros.

DECLARA, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério das Mulheres, estar ciente e CONCORDA com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério das Mulheres;
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério das Mulheres;
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério das Mulheres sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério das Mulheres;
6. responder, perante o Ministério das Mulheres, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, ___ de _____ de _____.

Nome do funcionário da empresa
Função e CPF nº

TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

O MINISTÉRIO DAS MULHERES, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº _____/_____-_____, doravante denominado CONTRATANTE e a Empresa _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr _____, (cargo) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ____/_____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento dos serviços de utilidade pública Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, mediante condições estabelecidas pelo MINISTÉRIO DAS MULHERES;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Ministério das Mulheres de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O MINISTÉRIO DAS MULHERES estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DAS MULHERES, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo MINISTÉRIO DAS MULHERES.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo MINISTÉRIO DAS MULHERES, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo MINISTÉRIO DAS MULHERES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DAS MULHERES.

Parágrafo Quarto: O MINISTÉRIO DAS MULHERES, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do MINISTÉRIO DAS MULHERES.

1. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DAS MULHERES.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DAS MULHERES, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo MINISTÉRIO DAS MULHERES.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

Parágrafo Sexto: O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

1. Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do MINISTÉRIO DAS MULHERES.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

1. A CONTRATADA deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo MINISTÉRIO DAS MULHERES para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

2. A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do MINISTÉRIO DAS MULHERES, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na RESCISÃO DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos

sofridos pelo MINISTÉRIO DAS MULHERES, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DA MULHER, FAMÍLIA E DIREITOS HUMANOS.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a CONTRATADA assina o presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, ___ de _____ de _____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa
Cargo CPF nº

**Anexo III - ANEXO II - DETALHAMENTO DOS
SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.pdf**

ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO SERVIÇOS DE APOIO

ATIVIDADES DE APOIO DA CONTRATADA

ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO – OD

O serviço de Organização e Dimensionamento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE;
Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;
Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;
Planejamento dos serviços da operação;
Realização de acompanhamentos diários/ semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores;
Otimização da distribuição de chamadas;
Execução do planejamento da operação;
Otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;
Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
Reportar os pontos críticos ou oportunidade de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da Central;
Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;
Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;
Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
Acompanhamento das ocorrências de atendimento; Gerenciamento da escala de trabalho;
Monitoramento do atendimento em tempo real;
Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
Identificação das necessidades de treinamento;
Fornecimento de feedback aos operadores;
Planejamento de metas;
Análise de indicadores de desempenho;
Gerenciamento do clima organizacional da equipe;
Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento;
Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;
Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Atendimento;
Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Atendimento;
Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;
Projeção de dimensionamento do volume de tráfego-hora para dias futuros, com apoio de base de dados e de outros recursos de análise integrados à plataforma de comunicação; e
Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC

O serviço de Gestão do Conhecimento consiste no desenvolvimento de novas rotinas de fluxos de atendimento e execução das seguintes atividades:

Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na CONTRATANTE para cada um dos sistemas/serviços atendidos que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;

Produção de informações necessárias ao atendimento;

Otimização, em conjunto com profissionais da CONTRATANTE, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;

Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;

Elaboração e implantação dos procedimentos operacionais padrão e dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e via multicanais, após validação pelas equipes da CONTRATANTE; Acompanhar a eficiência e a eficácia dos documentos produzidos;

Atualizar documentos de conhecimento;

Entrevistar as áreas de negócio e técnicas do ministério a fim de criar novos documentos de conhecimento, scripts e procedimento;

Monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A CONTRATADA deverá elaborar e implantar os roteiros sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações, tais como descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações, assim como as rotinas de atendimento, com diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser seguido pelo Atendente.

A CONTRATADA poderá, sob orientações da CONTRATANTE, e desde que estejam listados no CATÁLOGO DE SERVIÇOS, elaborar material em formatos diversos como por exemplo, textos para publicação em portais de sistemas, impressos, manuais ou outros materiais de divulgação.

Os serviços de elaboração de FAQ's, Procedimentos e Scripts só serão objetos de faturamento por USAs nos casos de implantação de novos sistemas com o intuito de construção da base de conhecimento inicial para operacionalização dos serviços.

GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA

Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/software dos sistemas voltados para o atendimento, da base de conhecimento, do conjunto de relatórios e dos serviços prestados aos usuários pela Central de Atendimento. As atividades compreendidas neste serviço deverão contemplar:

A implantação inicial e os serviços continuados de manutenção adaptativa e evolutiva (novas funcionalidades) do Sistema de Gestão de Atendimento e da Base de Conhecimento necessárias à prestação dos serviços;

Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / CONTRATANTE, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;

Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;

Customização de aplicativos/software dos sistemas de informações e serviços voltados para o atendimento utilizados pela CONTRATANTE;

Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;

Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;

Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;

Instalação de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;

Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);

Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados;

Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados;

Configuração de equipamentos de dados;

Utilização de soluções de cabeamento estruturado;

Manutenção da segurança de rede local e da plataforma de comunicação, por meio de verificação constante do ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;

Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;

Disponibilização de acesso à internet e intranet;

Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e para a implementação de novos módulos ou rotinas no sistema em produção;

Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e implantação de aplicativos para rede intranet/internet;

Elaboração de projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;

Coordenação e execução das atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;

Preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de programação; e Documentação dos serviços realizados.

A CONTRATADA fará uso de um sistema informatizado de gestão unificada do atendimento aos usuários da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações dos chamados telefônicos recebidos no modelo FEBRABAN com vistas a possibilitar o batimento de informações dos relatórios gerados pela operadora de telefonia, fornecedora dos enlaces 0800 e DDR.

GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS

O serviço de Gestão do Nível de Serviços consiste na execução das seguintes atividades:

Monitoramento do atendimento efetuado pelos atendentes;
Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CONTRATANTE;
Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;
Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
Acompanhamento da avaliação individual e periódica da equipe de atendimento;
Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;
Promoção da avaliação individual e periódica do pessoal do atendimento;
Fornecimento de subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o aprimoramento dos procedimentos dos serviços da Central de Atendimento;
Realização de pesquisas nos meios de comunicação acerca dos serviços prestados pela Central;
Monitoramento da frequência e dos tipos de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros;
Criação de estratégias para adequação dos turnos de atendimento e dos serviços prestados;
Disponibilização de relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via web, meio magnético, impresso) pela CONTRATANTE;
Proposição de melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades do ambiente operacional;
Apresentação de relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise;
Monitoramento da avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;
Fornecimento de retorno de avaliação de desempenho (feedback) a todos os operadores;
Fornecimento de informações sobre os monitoramentos efetuados;
Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços;
Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
Fornecimento de informações à CONTRATANTE para aperfeiçoamento dos roteiros e procedimentos de atendimento;
Implementação das melhorias apontadas pela CONTRATANTE;
Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento;
Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
Planejamento e execução de ações de melhoria do clima organizacional;
Planejamento e execução dos programas e campanhas motivacionais; e
Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

GESTÃO DA SUCESSÃO CONTRATUAL

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

Após a entrega do Plano de Transição pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos

ajustes.

No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de atendimento utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de atendimento e qualquer cópia de segurança porventura existente.

As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE.

A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estarão sujeitas a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.

Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

Todos os perfis de acesso aos produtos cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual serem revogados pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto à área competente.

Ao Gestor e aos Fiscal (is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.

Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas aos sistemas sustentados, para a prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato.

O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.

Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada,

documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados: Registros dos chamados e seus históricos; Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos, scripts, etc; Gravações dos chamados (voz e tela).

DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Com o objetivo de melhor atender aos níveis crescentes de demanda por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável e disponibilizar a cada uma das unidades gestoras dos produtos um mecanismo de consulta a dados estatísticos acerca dos processos de atendimento, o CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a disponibilização de solução analítica OLAP (On-Line Analytical Processing) acessível através de interface Web, contendo de forma centralizada e atualizada os dados utilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços, tais como de telefonia e de relacionamento, entre outros.

A solução analítica deverá contemplar painéis gerenciais (Dashboards) e relatórios dinâmicos, com flexibilização de escolha e detalhamento, para os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do CONTRATANTE.

Os painéis serão disponibilizados à alta gerência do CONTRATANTE, portanto, deverão apresentar de maneira consolidada e de fácil percepção os principais indicadores necessários à tomada de decisões.

A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de capacitação para os usuários da solução analítica.

A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto as bases de dados dos sistemas utilizados ou por meio de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá prover informações de modelagem e descrição dos metadados relativos aos dados fornecidos.

A CONTRATADA terá 30 (trinta) dias para implementar a solução analítica e prover o acesso aos dados, contados a partir da data final de estabilização dos serviços, ou seja, após o 90º dia de operação dos serviços.

A CONTRATADA deverá prever o fornecimento do hardware, software e consultoria necessários à elaboração e implantação da solução analítica e para prover o acesso aos dados.

Todos os custos relacionados à construção e disponibilização da solução analítica e ao

provimento do acesso aos dados deverão estar contemplados na proposta comercial.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:

Controle de acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança por meio de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da CONTRATADA.

Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da CONTRATANTE. Toda informação originária da prestação dos serviços de tele atendimento deverá ser disponibilizada somente pela CONTRATANTE e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a CONTRATADA e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.

A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados dos funcionários demitidos/dispensados; Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.

A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de

forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoronamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.

A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da CONTRATANTE, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da CONTRATANTE.

A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.

Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação. Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:

Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;

Portas USB bloqueadas para equipamentos de memória (pendrive, cartão de memória) e de conectividade (modem 3G) e similares;

Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB; Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;

Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;

Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;

A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;

Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;

Aplicativos do tipo “bloco de notas – notepad” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;

Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;

Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento;

Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;

O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;

Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;

Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet;

O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da CONTRATANTE e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.

Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.

Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.

A CONTRATADA deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.

A CONTRATADA deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da CONTRATANTE, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.

A CONTRATADA deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.

As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.

O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da CONTRATANTE.

Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

Anexo IV - ANEXO IX DADOS DE VOLUMETRIA.pdf

ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA

TABELA 1 –VOLUMETRIA ESTIMADA DA NOVA CONTRATAÇÃO/ TMA's ESTIMADOS POR ATIVIDADE

SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA)								
		QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO MÉDIO ESTIMADO DE EXECUÇÃO POR ATIVIDADE (EM MINUTOS)	ESFORÇO	COMPLEXIDADE	FATOR DE PRODUTIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL		
		(A)	(B)	(C) =	(D)	(E)	(F) = (CxDxE)	(G) = (Fx12)		
STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	100.000	4,00	400.000	Nível Médio	1,00	Atendimento Síncrono	143	572.000	6.864.000
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	1.000	8,00	8.000	Nível Médio	1,00	Atendimento Síncrono	143	1.144	137.280
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - WEBCHAT	1.000	4,00	4.000	Nível Médio	1,00	Atendimento Síncrono	143	5.720	68.640
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	28.000	14,50	290.000	Superior	1,30	Atendimento Síncrono	143	539.100	6.483.200
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	13.000	8,00	104.000	Superior	1,30	Atendimento Síncrono	143	193.200	2.320.000
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - WEBCHAT	1.000	4,00	4.000	Superior	1,30	Atendimento Síncrono	143	7.430	89.200
	TELEATENDIMENTO ATIVO - MULTIMÍDIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS)	1.000	8,00	8.000	Superior	1,30	Atendimento Assíncrono	100	10.400	124.800
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MULTIMÍDIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS)	5.000	8,00	40.000	Superior	1,30	Atendimento Assíncrono	100	52.000	624.000
	TELEATENDIMENTO VIDEOCHAMADA RECEPTIVO BILINGUE LIBRAS	300	14,50	4.350	Bilingue	2,00	Atendimento Síncrono	143	12.441	149.200
	MONITORAMENTO E ANÁLISE DE REDE SOCIAL	1.000	4,00	4.000	Superior	1,30	Atendimento Assíncrono	100	5.200	62.400
	TELEATENDIMENTO ATIVO - REDES SOCIAIS	1.000	4,00	4.000	Superior	1,30	Atendimento Assíncrono	100	5.200	62.400
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - REDES SOCIAIS	1.000	4,00	4.000	Superior	1,30	Atendimento Síncrono	143	7.430	89.200	
SBHE - SERVIÇO DE BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	REVISÃO, ENCAMINHAMENTO E REENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS - MULTICANAL	10.000	10,00	100.000	Superior	1,70	Atendimento Assíncrono	100	170.000	2.040.000
	MONITORAMENTO DE RESPOSTA DE DEMANDAS - MULTICANAL	500	2,00	1.000	Superior	1,70	Atendimento Assíncrono	100	1.700	20.400
	TRATAMENTO E FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS - MULTICANAL	20.000	7,00	140.000	Superior	1,70	Atendimento Assíncrono	100	238.000	2.856.000
	ATUALIZAÇÃO CADASTRAL - MULTICANAL	1.000	8,00	8.000	Superior	1,70	Atendimento Assíncrono	100	13.600	163.200
	PESQUISA - MULTICANAL	1.000	8,00	8.000	Superior	1,70	Atendimento Assíncrono	100	13.600	163.200
SSOH - SERVIÇO DE SUPORTE OPERACIONAL HUMANO	APOIO PSICOLÓGICO HUMANO GENERALISTA	4	4.455,50	17.822	Nível Médio	1,00	Atividade Programada	100	17.822	213.864
	APOIO PSICOLÓGICO HUMANO ESPECIALISTA	4	5.000,00	20.000	Superior	1,30	Atividade Programada	100	26.000	312.000
	APOIO PSICOLÓGICO BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	4	3.370,25	13.481	Superior	1,70	Atividade Programada	100	22.928	275.536
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO GENERALISTA	4	4.455,50	17.822	Nível Médio	1,00	Atividade Programada	100	17.822	213.864
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO ESPECIALISTA	4	5.000,00	20.000	Superior	1,30	Atividade Programada	100	26.000	312.000
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO BACKOFFICE ESPECIALIZADO	4	3.370,25	13.481	Bilingue	1,30	Atividade Programada	100	22.928	275.536
	MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS E ADAPTATIVAS NA PLATAFORMA DE C2RM	2	9.600,00	19.200	Consultor em TI	4,00	Atividade Programada	100	76.800	921.600
SAE - SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATIVO - DISCADOR VOICE MAIL	11.500	1,00	11.500	Automatizado	0,30	Atendimento	100	3.450	41.400
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO - URA COM ÁRVORE DE DECISÃO	5.000	1,00	5.000	Automatizado	0,30	Atendimento	100	1.500	18.000
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO - URA COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	5.000	1,00	5.000	Automatizado	0,30	Atendimento	100	1.500	18.000
	ATENDIMENTO RECEPTIVO CHATBOT COM ÁRVORE DE DECISÃO	5.000	1,00	5.000	Automatizado	0,30	Atendimento	100	1.500	18.000
	ATENDIMENTO RECEPTIVO CHATBOT HÍBRIDO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	5.000	1,00	5.000	Automatizado	0,30	Atendimento	100	1.500	18.000
							TOTAL		2.892.589	25.110.168

TABELA 2 – VOLUMETRIA HISTÓRICA/VOLUMETRIA ESTIMADA

NÃO POSSUI = NOVA MODALIDADE DE ATENDIMENTO E POR ISSO NÃO POSSUI HISTÓRICO

SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	VOLUME MÉDIO MENSAL HISTÓRICO	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO MÉDIO ESTIMADO DE EXECUÇÃO POR ATIVIDADE (EM MINUTOS)	ESFORÇO
STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	98.003	100.000	4,00	400.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	752	1.000	8,00	8.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - WEBCHAT	1.061	1.000	4,00	4.000,00
					412.000
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	19.601	20.000	14,50	290.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	3.778	13.000	8,00	104.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - WEBCHAT	1.061	1.000	4,00	4.000,00
	TELEATENDIMENTO ATIVO - MULTIMÍDIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS)	NÃO POSSUI	1.000	8,00	8.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MULTIMÍDIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS)	5.012	5.000	8,00	40.000,00
	TELEATENDIMENTO VIDEOCHAMADA RECEPTIVO BILINGUE LIBRAS	314	300	14,50	4.350,00
	MONITORAMENTO E ANÁLISE DE REDE SOCIAL	NÃO POSSUI	1.000	4,00	4.000,00
	TELEATENDIMENTO ATIVO - REDES SOCIAIS	NÃO POSSUI	1.000	4,00	4.000,00
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - REDES SOCIAIS	NÃO POSSUI	1.000	4,00	4.000,00	
					462.350
SBHE - SERVIÇO DE BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	REVISÃO, ENCAMINHAMENTO E REENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS - MULTICANAL	10.130	10.000	10,00	100.000,00
	MONITORAMENTO DE RESPOSTA DE DEMANDAS - MULTICANAL	490	500	2,00	1.000,00
	TRATAMENTO E FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS - MULTICANAL	20.047	20.000	7,00	140.000,00
	ATUALIZAÇÃO CADASTRAL - MULTICANAL	NÃO POSSUI	1.000	8,00	8.000,00
	PESQUISA - MULTICANAL	NÃO POSSUI	1.000	8,00	8.000,00
					257.000
SSOH - SERVIÇO DE SUPORTE OPERACIONAL HUMANO	APOIO PSICOLÓGICO HUMANO GENERALISTA	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	APOIO PSICOLÓGICO HUMANO ESPECIALISTA	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	APOIO PSICOLÓGICO BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO GENERALISTA	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO ESPECIALISTA	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO BACKOFFICE ESPECIALIZADO	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS E ADAPTATIVAS NA PLATAFORMA DE C2RM	NÃO POSSUI	2	9.600,00	19.200,00
SAE - SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATIVO - DISCADOR VOICE MAIL	11.500	11.500	1,00	11.500,00
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO - URA COM ÁRVORE DE DECISÃO	NÃO POSSUI	5.000	1,00	5.000,00
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO - URA COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	NÃO POSSUI	5.000	1,00	5.000,00
	ATENDIMENTO RECEPTIVO CHATBOT COM ÁRVORE DE DECISÃO	NÃO POSSUI	5.000	1,00	5.000,00
	ATENDIMENTO RECEPTIVO CHATBOT HÍBRIDO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	NÃO POSSUI	5.000	1,00	5.000,00

TABELA 3 – CURVA MÉDIA HISTÓRICA MENSAL POR CANAL

ATENDIMENTO TELEFÔNICOS

MÊS REFERÊNCIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PERCENTUAL	9,87%	8,80%	9,62%	8,67%	8,79%	8,03%	8,19%	7,84%	7,61%	7,75%	7,45%	7,38%	100,00%

ATENDIMENTO MENSAGERIA

MÊS REFERÊNCIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PERCENTUAL	7,41%	8,59%	9,18%	9,31%	9,37%	7,06%	7,58%	8,66%	8,05%	8,81%	8,44%	7,53%	100,00%

TRATAMENTO DE DEMANDAS

MÊS REFERÊNCIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PERCENTUAL	8,28%	8,39%	9,00%	8,29%	8,35%	8,36%	7,71%	8,85%	8,03%	8,39%	8,26%	8,10%	100,00%

ATENDIMENTOS ATIVO TELEFÔNICO

MÊS REFERÊNCIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PERCENTUAL	10,52%	6,13%	8,81%	9,18%	7,57%	9,12%	6,91%	7,11%	9,92%	9,99%	7,96%	6,79%	100,00%

ATENDIMENTO MULTICANAL (EMAIL)

MÊS REFERÊNCIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PERCENTUAL	8,24%	8,23%	9,10%	7,61%	8,20%	7,90%	6,91%	9,01%	8,43%	8,76%	9,11%	8,49%	100,00%

TABELA 4 – CURVA INTRA-HORA MÉDIA HISTÓRICA DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTO TELEFÔNICOS	
INTERVALO HORA	%
0	2,16%
1	1,52%
2	1,07%
3	0,83%
4	0,73%
5	0,87%
6	1,54%
7	2,57%
8	4,09%
9	5,64%
10	6,42%
11	6,58%
12	6,56%
13	6,74%
14	6,77%
15	6,52%
16	6,33%
17	5,95%
18	5,57%
19	5,47%
20	5,16%
21	4,45%
22	3,61%
23	2,84%
TOTAL	100,00%

ATENDIMENTO MENSAGERIA	
INTERVALO HORA	%
0	2,51%
1	1,62%
2	1,16%
3	0,93%
4	0,83%
5	0,99%
6	1,39%
7	2,48%
8	3,85%
9	5,12%
10	5,99%
11	6,16%
12	6,09%
13	6,36%
14	6,37%
15	6,06%
16	5,93%
17	5,69%
18	5,61%
19	5,48%
20	5,27%
21	4,90%
22	4,73%
23	4,46%
TOTAL	100,00%

TABELA 5 – CURVA INTRA-SEMANA MÉDIA HISTÓRICA DE ATENDIMENTOS

ATENDIMENTO TELEFÔNICOS	
DIA SEMANA	%
SEG	15,33%
TER	14,90%
QUA	14,93%
QUI	14,62%
SEX	14,56%
SÁB	13,46%
DOM	12,19%
TOTAL	100,00%

ATENDIMENTO MENSAGERIA	
DIA SEMANA	%
SEG	16,12%
TER	15,96%
QUA	15,89%
QUI	15,07%
SEX	14,60%
SÁB	11,25%
DOM	11,11%
TOTAL	100,00%

ATENDIMENTO MULTICANAL (EMAIL)	
DIA SEMANA	%
SEG	16,12%
TER	15,96%
QUA	15,89%
QUI	15,07%
SEX	14,60%
SÁB	11,25%
DOM	11,11%
TOTAL	100,00%

Anexo V - ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO.pdf

ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO

A) ANÁLISE HISTÓRICA DE ATENDIMENTO LIGUE 180

1. LIGAÇÕES RECEBIDAS HISTÓRICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO LIGUE 180 (TODAS AS CÉLULAS)

LIGAÇÕES RECEBIDAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA MENSAL
2018	315.720	279.743	345.948	313.100	295.124	289.346	270.104	145.066	127.380	137.234	135.071	180.092	236.161
2019	160.812	130.338	135.919	118.604	117.067	102.729	103.001	120.421	110.371	111.635	102.689	63.235	114.735
2020	94.095	83.337	104.333	139.792	172.331	124.308	116.958	107.431	110.628	107.797	108.341	102.758	114.342
2021	108.218	90.650	104.582	91.732	82.077	90.336	102.288	100.885	100.847	97.359	87.821	88.157	95.413
2022	88.986	86.322	75.334	66.572	66.550	62.923	65.482	67.131	66.430	64.181	57.444	61.538	69.074
2023	63.152	60.510	66.041	54.347	50.283	52.492	55.234	59.618					57.710
MÉDIA GERAL (cálculo considerando a média aplicada diretamente no total de meses)												117.917	

PROPORÇÃO DOS SERVIÇOS A SER CONSIDERADA PARA APLICAÇÃO NA MÉDIA HISTÓRICA (TELEFONIA)

SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	% ESTIMATIVA ENTRE AS CÉLULAS DE ATENDIMENTO
STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	83,11%
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	16,62%
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO VIDEOCHAMADA RECEPTIVO BILINGUE LIBRAS	0,27%
TOTAL		100,00%

QUANTIDADE APLICADA NA MÉDIA HISTÓRICA (TELEFONIA)

SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	QTDE. ESTIMATIVA ENTRE AS CÉLULAS DE ATENDIMENTO
STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	98.003
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	19.601
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO VIDEOCHAMADA RECEPTIVO BILINGUE LIBRAS	314
TOTAL		117.918

2. TRATATIVA DE DEMANDAS HISTÓRICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO LIGUE 180

TRATAMENTO DE DEMANDAS	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA MENSAL
2020	9.418	10.595	11.692	10.883	9.672	9.865	7.909	9.956	10.311	10.472	10.098
2021	9.492	11.403	9.844	9.676	9.660	9.751	9.600	10.403	11.136	10.163	10.006
2022	9.870	9.627	10.876	9.308	9.591	10.952	11.149	9.761	11.378	10.837	10.338
2023	10.085	9.714	9.597	9.983	9.780	11.361					10.053
MÉDIA GERAL											10.130

3. ATENDIMENTO HISTÓRICO MULTIMEIOS AOS ÓRGÃOS BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO DO LIGUE 180

TRATAMENTO DE DEMANDAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA MENSAL
2023	24.722	22.306	26.942	24.966	24.963	20.671	25.604	26.966	28.388				25.059

PROPORÇÃO DOS SERVIÇOS A SER CONSIDERADA PARA APLICAÇÃO NA MÉDIA HISTÓRICA (MULTIMEIOS):

SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	% ESTIMATIVA ENTRE AS CÉLULAS DE ATENDIMENTO
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MULTIMEIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS SEI)	20%
SBHE - SERVIÇO DE BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	TRATAMENTO E FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS - MULTICANAL	80%
TOTAL		100%

QUANTIDADE DOS SERVIÇOS A SER CONSIDERADA PARA APLICAÇÃO NA MÉDIA HISTÓRICA (MULTIMEIOS)

SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	QTDE. ESTIMATIVA ENTRE AS CÉLULAS DE ATENDIMENTO
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MULTIMEIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS SEI)	5.012
SBHE - SERVIÇO DE BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	TRATAMENTO E FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS - MULTICANAL	20.047
TOTAL		25.059

4. TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA

TRATAMENTO DE DEMANDAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA MENSAL
2021	5.457	5.540	8.833	14.677	14.858	7.961	7.430	7.646	8.154	7.567	11.711	10.754	9.216
2022	12.919	20.065	12.936	10.738	7.543	6.872	8.826	11.997	10.956	12.701	10.824	8.332	11.226
2023	9.970	8.791	11.360	11.170	12.647	11.760	11.655	12.548	12.287				11.354
												MÉDIA GERAL	10.530

PROPORÇÃO DOS SERVIÇOS A SER CONSIDERADA PARA APLICAÇÃO NA MÉDIA HISTÓRICA (MENSAGERIA INSTANTÂNEA)

SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	% ESTIMATIVA ENTRE AS CÉLULAS DE ATENDIMENTO
STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	7%
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	93%
TOTAL		100%

QUANTIDADE DOS SERVIÇOS A SER CONSIDERADA PARA APLICAÇÃO NA MÉDIA HISTÓRICA

SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	QTDE. ESTIMATIVA ENTRE AS CÉLULAS DE ATENDIMENTO
STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	752
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	9.778
TOTAL		10.530

B) VOLUMETRIA HISTÓRICA/VOLUMETRIA ESTIMADA:

NÃO POSSUI = NOVA MODALIDADE DE ATENDIMENTO E POR ISSO NÃO POSSUI HISTÓRICO

SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	VOLUME MÉDIO MENSAL HISTÓRICO	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO MÉDIO ESTIMADO DE EXECUÇÃO POR ATIVIDADE (EM	ESFORÇO
---------------------	-------------------	-------------------------------	---------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------

				MINUTOS)	
STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	98.003	100.000	4,00	400.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	752	1.000	8,00	8.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - WEBCHAT	1.061	1.000	4,00	4.000,00
					412.000
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	19.601	20.000	14,50	290.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	9.778	13.000	8,00	104.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - WEBCHAT	1.061	1.000	4,00	4.000,00
	TELEATENDIMENTO ATIVO - MULTIMEIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS SEI)	NÃO POSSUI	1.000	8,00	8.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MULTIMEIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS SEI)	5.012	5.000	8,00	40.000,00
	TELEATENDIMENTO VIDEOCHAMADA RECEPTIVO BILINGUE LIBRAS	314	300	14,50	4.350,00
	MONITORAMENTO E ANÁLISE DE REDE SOCIAL	NÃO POSSUI	1.000	4,00	4.000,00
	TELEATENDIMENTO ATIVO - REDES SOCIAIS	NÃO POSSUI	1.000	4,00	4.000,00
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - REDES SOCIAIS	NÃO POSSUI	1.000	4,00	4.000,00
					462.350
SBHE - SERVIÇO DE BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	REVISÃO, ENCAMINHAMENTO E REENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS - MULTICANAL	10.130	10.000	10,00	100.000,00
	MONITORAMENTO DE RESPOSTA DE DEMANDAS - MULTICANAL	490	500	2,00	1.000,00
	TRATAMENTO E FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS - MULTICANAL	20.047	20.000	7,00	140.000,00
	ATUALIZAÇÃO CADASTRAL - MULTICANAL	NÃO POSSUI	1.000	8,00	8.000,00

	PESQUISA - MULTICANAL	NÃO POSSUI	1.000	8,00	8.000,00
					257.000

SSOH - SERVIÇO DE SUPORTE OPERACIONAL HUMANO	APOIO PISCOLÓGICO HUMANO GENERALISTA	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	APOIO PISCOLÓGICO HUMANO ESPECIALISTA	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	APOIO PISCOLÓGICO BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO GENERALISTA	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO ESPECIALISTA	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO BACKOFFICE ESPECIALIZADO	NÃO POSSUI	4	6.750,00	27.000,00
	MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS E ADAPTATIVAS NA PLATAFORMA DE CZRM	NÃO POSSUI	2	9.600,00	19.200,00

SAE - SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATIVO - DISCADOR VOICE MAIL	11.500	11.500	1,00	11.500,00
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO - URA COM ÁRVORE DECISÃO	NÃO POSSUI	5.000	1,00	5.000,00
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO - URA COM INTELIGENCIA ARTIFICIAL	NÃO POSSUI	5.000	1,00	5.000,00
	ATENDIMENTO RECEPTIVO CHATBOT COM ÁRVORE DECISÃO	NÃO POSSUI	5.000	1,00	5.000,00
	ATENDIMENTO RECEPTIVO CHATBOT HÍBRIDO COM INTELIGENCIA ARTIFICIAL	NÃO POSSUI	5.000	1,00	5.000,00

**Anexo VI - ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE
SERVIÇOS.pdf**

ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS
CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

O Catálogo Preliminar de Serviços apresenta o detalhamento dos segmentos de serviço, suas atividades, o tempo estimado do ESFORÇO, os perfis profissionais necessários para sua execução associados ao FATOR DE COMPLEXIDADE, a classificação das atividades elegíveis ao ajuste do FATOR DE PRODUTIVIDADE e a estimativa quantitativa de USAs para a contratação.

O Catálogo Preliminar de Serviços apresentado abaixo será utilizado para a mensuração de Unidades de Serviço de Atendimento – USA, e iniciará a contratação com as seguintes atividades catalogadas por Segmento de Serviço:

UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA)										
SEGMENTO DO SERVIÇO	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO MÉDIO ESTIMADO DE EXECUÇÃO POR ATIVIDADE (EM MINUTOS)	ESFORÇO	COMPLEXIDADE		FATOR DE PRODUTIVIDADE		QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	100.000	4,00	400.000	Nível Médio	1,00	Atendimento Síncrono	1,43	572.000	6.864.000
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	1.000	8,00	8.000	Nível Médio	1,00	Atendimento Síncrono	1,43	11.440	137.280
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - WECHAT	1.000	4,00	4.000	Nível Médio	1,00	Atendimento Síncrono	1,43	5.720	68.640
STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - TELEFÔNICO	20.000	14,50	290.000	Superior Cursando	1,30	Atendimento Síncrono	1,43	539.110	6.469.320
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MENSAGERIA INSTANTÂNEA	13.000	8,00	104.000	Superior Cursando	1,30	Atendimento Síncrono	1,43	193.336	2.320.032
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - WECHAT	1.000	4,00	4.000	Superior Cursando	1,30	Atendimento Síncrono	1,43	7.436	89.232
	TELEATENDIMENTO ATIVO - MULTIMEIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS SEI)	1.000	8,00	8.000	Superior Cursando	1,30	Atendimento Ativo	1,00	10.400	124.800
	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - MULTIMEIOS (E-MAIL, CARTAS DIGITALIZADAS, OFÍCIOS, PROCESSOS SEI)	5.000	8,00	40.000	Superior Cursando	1,30	Atendimento Assíncrono	1,00	52.000	624.000
	TELEATENDIMENTO VIDEOCHAMADA RECEPTIVO BILINGUE LIBRAS	300	14,50	4.350	Bílingue	2,00	Atendimento Síncrono	1,43	12.441	149.292
	MONITORAMENTO E ANÁLISE DE REDE SOCIAL	1.000	4,00	4.000	Superior Cursando	1,30	Atendimento Assíncrono	1,00	5.200	62.400
	TELEATENDIMENTO ATIVO - REDES SOCIAIS	1.000	4,00	4.000	Superior Cursando	1,30	Atendimento Ativo	1,00	5.200	62.400
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO - REDES SOCIAIS	1.000	4,00	4.000	Superior Cursando	1,30	Atendimento Síncrono	1,43	7.436	89.232	

SBHE - SERVIÇO DE BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	REVISÃO, ENCAMINHAMENTO E REENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS - MULTICANAL	10.000	10,00	100.000	Superior Completo	1,70	Atendimento Assíncrono	1,00	170.000	2.040.000
	MONITORAMENTO DE RESPOSTA DE DEMANDAS - MULTICANAL	500	2,00	1.000	Superior Completo	1,70	Atendimento Assíncrono	1,00	1.700	20.400
	TRATAMENTO E FINALIZAÇÃO DE DEMANDAS - MULTICANAL	20.000	7,00	140.000	Superior Completo	1,70	Atendimento Assíncrono	1,00	238.000	2.856.000
	ATUALIZAÇÃO CADASTRAL - MULTICANAL	1.000	8,00	8.000	Superior Completo	1,70	Atendimento Assíncrono	1,00	13.600	163.200
	PESQUISA - MULTICANAL	1.000	8,00	8.000	Superior Completo	1,70	Atendimento Assíncrono	1,00	13.600	163.200
SSOH - SERVIÇO DE SUPORTE OPERACIONAL HUMANO	APOIO PISCOLÓGICO HUMANO GENERALISTA	4	4.455,50	17.822	Nível Médio	1,00	Atividade Programada	1,00	17.822	213.864
	APOIO PISCOLÓGICO HUMANO ESPECIALISTA	4	5.000,00	20.000	Superior Cursando	1,30	Atividade Programada	1,00	26.000	312.000
	APOIO PISCOLÓGICO BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO	4	3.970,29	15.881	Superior Completo	1,70	Atividade Programada	1,00	26.998	323.976
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO GENERALISTA	4	4.455,50	17.822	Nível Médio	1,00	Atividade Programada	1,00	17.822	213.864
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO ESPECIALISTA	4	5.000,00	20.000	Superior Cursando	1,30	Atividade Programada	1,00	26.000	312.000
	CAPACITAÇÃO CONTINUADA DE SERVIÇO HUMANO BACKOFFICE ESPECIALIZADO	4	3.970,29	15.881	Superior Completo	1,70	Atividade Programada	1,00	26.998	323.976
	MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS E ADAPTATIVAS NA PLATAFORMA DE CZRM	2	9.600,00	19.200	Consultor em TI	4,00	Atividade Programada	1,00	76.800	921.600
SAE - SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO	ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATIVO - DISCADOR VOICE MAIL	11.500	1,00	11.500	Automatizado	0,30	Atendimento Automatizado	1,00	3.450	41.400
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO - URA COM ÁRVORE DECISÃO	5.000	1,00	5.000	Automatizado	0,30	Atendimento Automatizado	1,00	1.500	18.000
	ATENDIMENTO TELEFÔNICO RECEPTIVO - URA COM INTELIGENCIA ARTIFICIAL	5.000	1,00	5.000	Automatizado	0,90	Atendimento Automatizado	1,00	4.500	54.000
	ATENDIMENTO RECEPTIVO CHATBOT COM ÁRVORE DECISÃO	5.000	1,00	5.000	Automatizado	0,30	Atendimento Automatizado	1,00	1.500	18.000
	ATENDIMENTO RECEPTIVO CHATBOT HÍBRIDO COM INTELIGENCIA ARTIFICIAL	5.000	1,00	5.000	Automatizado	0,90	Atendimento Automatizado	1,00	4.500	54.000
TOTAL									2.092.509	25.110.108

A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra de direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros descritos neste Termo de Referência.

Os quantitativos estimados para cada uma das atividades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas do Ministério no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

O valor de 1 (uma) USA equivale ao esforço padrão de 1 (um) minuto de execução efetiva de uma atividade devidamente cadastrada no CATALOGO DE SERVIÇOS.

Serão remunerados à CONTRATADA as atividades efetivamente realizadas por TIPO DE ATIVIDADE no valor unitário da USA ajustado diretamente pelos fatores de ajuste denominados Fator Complexidade e Fator de Produtividade.

Logo a remuneração em USA's de 1(uma) atividade se dará pela equação: (Valor USA – R\$) x (Esforço) X (Fator Complexidade) X (Fator Produtividade), onde:

- a) VALOR USA: Refere-se ao Valor Unitário da UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA) contratado;
- b) ESFORÇO: Compreende o tempo total em minutos realizado efetivamente na execução das atividades humanas definidas no CATALOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS;
 - a. Para o “Esforço” das atividades automatizadas será considerada a aferição de Esforço Padrão de 1(um) minuto independente da quantidade de interações realizadas.
- c) FATOR COMPLEXIDADE: Compreende o fator de ajuste previamente definido no CATALOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS a ser aplicado na mensuração da atividade, levando em consideração a complexidade de sua execução, com índice de acréscimo para perfis humanos de maior qualificação e índice de decréscimo para atividades automatizadas com recursos tecnológicos.
 - a. A complexidade da atividade está associada diretamente ao perfil profissional adequado à sua execução e que se apresenta como fator determinante para ajuste da USA, tendo em vista que o nível de formação interfere diretamente na remuneração do profissional. Desta forma, fica preliminarmente definido os seguinte fatores de complexidade :

COMPLEXIDADE	FATOR
Nível Médio	1,00
Superior Cursando	1,30
Superior Cursando - Bilíngue	2,00
Superior Completo	1,70
Superior Completo - Consultor em Tecnologia da Informação	4,00
Pós-Graduação*	5,00
Mestrado*	6,00
Doutorado*	7,00
Automatização por Regras/Árvore de Decisão	0,30
Automatização por Inteligência Artificial	0,90

*tendo em vista que o catálogo de serviços não é fixo, estamos prevendo uma possível necessidade de demais especializações e serviços, no que tange a complexidade.

- d) FATOR PRODUTIVIDADE: Compreende o fator de ajuste previamente definido no CATALOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS a ser aplicado na mensuração da atividade, levando em consideração a produtividade de sua execução, com índice de acréscimo obtido pela estimativa proporcional de improdutividade entre tempo disponibilizado e tempo qualificado para execução de atividades de atendimento com interação humana receptivas síncronas e associados à níveis de serviço. Nas atividades de atendimentos automatizados, humanos ativos e humanos receptivos com interações assíncronas, bem como nas demais atividades programadas que não impliquem em disponibilização de recursos com improdutividade, o Fator de Produtividade será equivalente a 1 (um).
 - a. Desta forma, fica preliminarmente definido os seguinte fatores de produtividade :

METODOLOGIA DE FATOR DE PRODUTIVIDADE	
ATENDIMENTO SÍNCRONOS RECEPTIVOS	
JORNADA (MIN.)	360
TEMPO INDISPONÍVEL (MIN.)	50
TEMPO DISPONÍVEL (MIN.) (A)	310
% DE PRODUTIVIDADE (B)	70%
TEMPO PRODUTIVO (C = AxB)	217
FATOR DE PRODUTIVIDADE (D = A/C)	1,43
ATENDIMENTO ASSÍNCRONOS RECEPTIVOS	
FATOR DE PRODUTIVIDADE	1,00
ATENDIMENTO ATIVO	
FATOR DE PRODUTIVIDADE	1,00
ATIVIDADE PROGRAMADA	
FATOR DE PRODUTIVIDADE	1,00
ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	
FATOR DE PRODUTIVIDADE	1,00

Considerando essa dinâmica, 1 (uma) USA padrão equivale ao Esforço de 1(um) minuto de atividade de Teleatendimento Humano Generalista onde o Fator de Complexidade se equivale a 1 (um) e Fator de Produtividade também se equivale 1 (um).

A Título de exemplo, em uma atividade de Teleatendimento Ativo Humano Generalista com Tempo de Atendimento de 5 (cinco) minutos, com o Fator de Complexidade equivalente a 1 (um) e Fator de Produtividade também equivalente a 1 (um), resultará no total de 5 (cinco) USAs:

- ESFORÇO: 5 minutos ;
- FATOR DE COMPLEXIDADE: 1 (um) = Perfil Nível Médio
- FATOR PRODUTIVIDADE: 1 (um) = Atendimento Ativo

- Quantidade de USA = (Esforço em minutos) x (Fator de Complexidade) x (Fator de Produtividade)
- USA = (5 minutos) x (1)x (1)
- USA = 5 (cinco)

O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços, atividades, perfis, tempo de produtividade e outros parâmetros necessários. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços para a Central de Atendimento Ligue 180.

Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado serviço, CONTRATANTE e CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

- a) Analogia com outros itens do Catálogo;
- b) Aferição empírica da dimensão do esforço por meio de simulação, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por fiscal da CONTRATANTE, do trabalho da CONTRATADA.

O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.

Após o término de um ciclo de serviço mensal, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar inaplicabilidade dos fatores de ajustes do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.

O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início de um ciclo de serviço mensal, isto é, o número de USAs não poderá ser atualizado retroativamente.

As quantidades de USA apresentadas no Catálogo Preliminar de Serviços, correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes e na expectativa de migração e expansão para novos canais, os quais não possuímos histórico de demandas.

Considerando que a USA é unidade padrão para todas as atividades, a quantidade de USAs estimadas para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços de acordo com as demandas reais de atendimento da Central Ligue 180.

**Anexo VII - ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS
DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.pdf**

ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO

DESCRIÇÃO DAS HABILIDADES E RESPONSABILIDADES POR PERFIL

CARGO	ATIVIDADES MÍNIMAS	DIMENSIONAMENTO	QUALIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA
Atendente Generalista	<p>Atendimentos diversos a usuárias dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a) Atender as ligações das cidadãs, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento à Mulher, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</p> <p>b) Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</p> <p>c) Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</p> <p>d) Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>e) Outras funções referentes à operação.</p>	Dimensionamento a carga da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível médio completo;</p> <p>c) Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;</p> <p>d) Domínio da linguagem escrita em português;</p> <p>e) Habilidades de argumentação;</p> <p>f) Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>g) Comportamento ético;</p> <p>h) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>i) Conhecimento básico de Internet;</p> <p>j) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p>k) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>l) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p>
Atendente Especialista	<p>Atendimentos diversos a usuárias dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a) Atender as ligações das cidadãs, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento à Mulher, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</p> <p>b) Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</p> <p>c) Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</p> <p>d) Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>e) Auxiliar os serviços de retaguarda (Back Office) quando determinado pela Contratante;</p> <p>f) Outras funções referentes à operação.</p>	Dimensionamento a carga da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior cursando;</p> <p>c) Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;</p> <p>d) Domínio da linguagem escrita em português;</p> <p>e) Habilidades de argumentação;</p> <p>f) Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>g) Comportamento ético;</p> <p>h) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>i) Conhecimento básico de Internet;</p> <p>j) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p>k) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>l) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p>

<p>Atendente Especialista Bilíngue</p>	<p>Atendimentos diversos a usuários dos serviços da Central de Atendimento em outros idiomas além do português, tais como:</p> <p>a) Atender as ligações das cidadãs, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento à Mulher, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</p> <p>b) Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</p> <p>c) Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</p> <p>d) Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>e) Auxiliar os serviços de retaguarda (Back office) quando determinado pela Contratante;</p> <p>f) Outras funções referentes à operação.</p>	<p>Dimensionamento a carga da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço</p>	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Conhecimento e fluência verbal em idioma estrangeiro: para atendimento em inglês e espanhol</p> <p>e; Conhecimento em comunicação por meio de linguagem de sinais LIBRAS; para atendimento por viodechamada. A qualificação será alocada com o atendimento correspondente</p> <p>c) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;</p> <p>d) Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;</p> <p>e) Domínio da linguagem escrita em português;</p> <p>f) Habilidades de argumentação;</p> <p>g) Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>h) Comportamento ético;</p> <p>i) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>j) Conhecimento básico de Internet;</p> <p>k) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p>l) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>m) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p>
<p>Monitora de Atendimento</p>	<p>Monitorar a qualidade do atendimento da Central, tais como:</p> <p>a) Monitorar as ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>b) Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento;</p> <p>c) Fornecer feedback a todas as operadoras, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>d) Monitorar e avaliar as ligações constantes e trotes;</p> <p>e) Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados, tanto da qualidade do atendimento quanto dos trotes;</p> <p>f) Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, utilizando também as ferramentas de Inteligência de voz, segundo os critérios estabelecidos pela Contratante;</p>	<p>01 (uma) Monitora de Atendente proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes alocadas na operação;</p>	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;</p> <p>c) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d) Capacidade de concentração;</p> <p>e) Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p>f) Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas mais complexos e administração de conflitos;</p> <p>g) Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado, por meio de clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;</p> <p>h) Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos e procedimentos de atendimento em uso;</p> <p>i) Facilidade em avaliar desempenho;</p> <p>j) Conhecimentos dos indicadores de qualidade e produtividade;</p> <p>k) Comportamento ético;</p> <p>l) Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact center, defesa do consumidor e atendimento;</p> <p>m) Conhecimento básico de Internet;</p> <p>n) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p>o) Conhecimento básico em Word, Excele Outlook.</p>

<p>Supervisora de Atendimento</p>	<p>Supervisionar o teleatendimento humano da Central, tais como:</p> <p>a) Acompanhar o desempenho das atendentes e da qualidade do atendimento, em parceria com a equipe de monitoria;</p> <p>b) Monitorar o atendimento realizado pelas atendentes generalistas e especialistas em tempo real;</p> <p>c) Gerenciar a escala de trabalho;</p> <p>d) Esclarecer as dúvidas das atendentes;</p> <p>e) Identificar as necessidades de treinamento;</p> <p>f) Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</p> <p>g) Fornecer feedback e informações sobre procedimentos e processos de trabalho às tele atendentes;</p> <p>h) Gerenciar o clima organizacional da equipe;</p> <p>i) Propor melhorias nos processos de atendimento;</p> <p>j) Atuar como atendente em situações de contingência.</p> <p>k) Outras funções referentes à supervisão da operação.</p>	<p>01 (uma) Supervisora de Atendente proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes alocadas na operação;</p>	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;</p> <p>c) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d) Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;</p> <p>e) Domínio da linguagem escrita em português.</p> <p>f) Habilidades de argumentação;</p> <p>g) Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>h) Comportamento ético;</p> <p>i) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>j) Conhecimento básico de Internet;</p> <p>k) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p>l) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>m) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</p> <p>n) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>o) Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>p) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;</p> <p>q) Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>r) Domínio dos sistemas/aplicativos de atendimento;</p> <p>s) Comportamento ético;</p> <p>t) Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact center e atendimento.</p>
-----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Coordenadora de Operação</p>	<p>Coordenar o atendimento eletrônico e humano Central e manutenção logística da operação, tais como:</p> <p>a) Propor e Implementar os procedimentos e processos de trabalho de acordo com o planejamento definido pela Contratante;</p> <p>b) Acompanhar e analisar os indicadores de performance do atendimento ;</p> <p>c) Elaborar relatórios sobre a produtividade do atendimento;</p> <p>d) Acompanhar o dimensionamento dos recursos materiais e humanos para a manutenção da operação;</p> <p>e) Gerenciar as questões relacionadas aos recursos humanos, como o controle de absenteísmo, escalas de férias, rotatividade da equipe, processos de promoção profissional internos à operação, entre outras;</p> <p>f) Interagir com a operação visando manter a padronização dos procedimentos, garantindo a comunicação tempestiva para a disseminação da informação;</p> <p>g) Acompanhar o encaminhamento adequado das ocorrências do teleatendimento;</p> <p>h) Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de retaguarda;</p> <p>i) Acompanhar o funcionamento do atendimento eletrônico;</p> <p>j) Representar as demandas do atendimento junto as demais áreas da operação;</p> <p>k) Promover a interação entre a supervisão e a monitoria quanto ao monitoramento da qualidade do atendimento;</p> <p>l) Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento eletrônico e humano;</p> <p>m) Implementar as melhorias apontadas pela Contratante quanto ao atendimento eletrônico e humano;</p> <p>n) Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	<p>01 (uma) Coordenadora de Operação proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes alocadas na operação;</p>	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;</p> <p>c) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d) Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p>e) Habilidades de argumentação;</p> <p>f) Conhecimento de técnicas de gerenciamento de contact center;</p> <p>g) Conhecimento técnico de métricas de contact center;</p> <p>h) Conhecimento básico de Internet;</p> <p>i) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;</p> <p>j) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>k) Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>l) Habilidades para gerenciar e administrar conflitos interpessoais e a melhoria do clima organizacional;</p> <p>m) Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>n) Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela Contratante;</p> <p>o) Facilidade com a utilização das ferramentas de inteligência de voz;</p> <p>p) Comportamento ético;</p> <p>q) Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact center e atendimento.</p>
---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Analista de BackOffice Especializado</p>	<p>Realizar serviços de retaguarda e apoio à gestão da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a) Revisar, analisar, encaminhar e monitorar as demandas registradas no atendimento, de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante;</p> <p>b) Encaminhar as demandas revisadas e analisadas às autoridades, por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc, de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante;</p> <p>c) Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</p> <p>d) Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc, a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p>e) Preencher os relatórios referentes ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas e demais áreas do apoio à gestão;</p> <p>f) Elaborar relatórios de trabalho, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos;</p> <p>g) Reportar-se à Supervisão quanto à execução de todas as atividades de apoio à gestão;</p> <p>h) Organizar informações sobre os conteúdos disseminados no atendimento para a contínua atualização dos bancos de informações e opinar sobre a sua melhoria;</p> <p>i) Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>j) Apoiar as atividades de capacitação definidas pela Contratante;</p> <p>k) Outras funções referentes à Retaguarda e apoio à gestão da operação.</p>	<p>Dimensionamento a carga da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço</p>	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;</p> <p>c) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d) Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p>e) Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;</p> <p>f) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>g) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>h) Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p>i) Comportamento ético;</p> <p>j) Habilidade de articulação, argumentação e interação com as áreas afins;</p> <p>k) Proatividade;</p> <p>l) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;</p> <p>m) Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.</p> <p>n) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</p> <p>o) Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência.</p>
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Supervisora de BackOffice</p>	<p>Supervisionar serviços de BackOffice da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a) Executar as funções de supervisão de todas as atividades de BackOffice e apoio à gestão;</p> <p>b) Orientar as Agentes de BackOffice quanto às atividades a serem desempenhadas e à gestão de dados para melhor organização e registro das demandas;</p> <p>c) Gerenciamento do clima organizacional da equipe;</p> <p>d) Participar da elaboração dos planejamentos de trabalho junto com a Coordenação;</p> <p>e) Organizar as atividades, escalas e rotinas de BackOffice, incluindo fluxos de tratamento e elaboração de planos de trabalho para a equipe;</p> <p>f) Elaborar relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>g) Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</p> <p>h) Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc, a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p>i) Apoiar o acompanhamento e a avaliação dos resultados atingidos, com base nas metas estabelecidas pela Contratante em conjunto com as demais áreas temáticas da mesma;</p> <p>j) Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</p> <p>k) Opinar sobre os procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho;</p> <p>l) Identificação das necessidades de treinamento na BackOffice;</p> <p>m) Atuar como Analista de BackOffice em situações de contingência;</p> <p>n) Outras funções referentes à supervisão de BackOffice da operação.</p>	<p>01 (uma) Supervisora de BackOffice para cada 20 (vinte) Analistas alocadas na operação;</p>	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;</p> <p>c) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d) Capacidade de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>e) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;</p> <p>f) Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>g) Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p>h) Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;</p> <p>i) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>j) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>k) Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p>l) Comportamento ético;</p> <p>m) Habilidade de articulação e interação com as áreas afins;</p> <p>n) Proatividade;</p> <p>o) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;</p> <p>p) Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;</p> <p>q) Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet, Intranet e dos softwares utilizados na operação;</p> <p>r) Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência.</p>
----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Coordenadora de BackOffice</p>	<p>Coordenar os serviços de BackOffice da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a) Coordenar a implementação do planejamento de trabalho, procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho estabelecidos pela Contratante;</p> <p>b) Elaborar e propor melhorias nos procedimentos de apoio à gestão solicitadas pela Contratante;</p> <p>c) Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de BackOffice;</p> <p>d) Gerenciar as alterações nos sistemas de tecnologia de informação e opinar sobre o seu aperfeiçoamento;</p> <p>e) Acompanhar e analisar os indicadores de performance e produtividade desejados pela Contratante;</p> <p>f) Elaborar e apresentar à Contratante relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>g) Representar as demandas da BackOffice junto às demais áreas da operação;</p> <p>h) Gerenciar a escala de trabalho;</p> <p>i) Reportar-se Gerência Geral, para fins de gestão da BackOffice;</p> <p>j) Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc, a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p>k) Participação de reuniões com as/os representantes da Contratante;</p> <p>l) Ser o ponto focal da relação com representantes dos órgãos do sistema de justiça, entre outros, que receberão as demandas do Ligue 180;</p> <p>m) Outras funções referentes à Coordenação de BackOffice da operação.</p>	<p>02 (duas) Coordenadoras de BackOffice – posto de serviço PCR para as coordenações, respectivamente, do PMS – Posto de Monitoramento de Serviços e do PED – Posto de Encaminhamento de Denúncias, para o início do contrato. Após o período inicial, a proporção será de 01 (uma) Coordenadora para cada 200 (duzentas) analistas alocadas na operação;</p>	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente em Direito;</p> <p>c) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d) Capacidade de liderança de equipes;</p> <p>e) Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p>f) Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ ou Linux;</p> <p>g) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>h) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>i) Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p>j) Comportamento ético;</p> <p>k) Habilidade de articulação e interação com as áreas afins;</p> <p>l) Proatividade;</p> <p>m) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;</p> <p>n) Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>o) Habilidade de negociação e administração de conflitos;</p> <p>p) Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.</p>
-----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Coordenadora de Treinamento e Conteúdo</p>	<p>Coordenar o planejamento e a condução dos processos de formação e capacitação da Central de Atendimento tais como:</p> <p>a) Elaborar programas de treinamento, visando o planejamento estratégico de capacitação continuada, de acordo com as necessidades e critérios da Contratante;</p> <p>b) Conduzir processos de formação e treinamento solicitados pela Contratante;</p> <p>c) Verificar junto às demais áreas a necessidade de capacitação em suas equipes;</p> <p>d) Integrar aos programas de capacitação conteúdos e alternativas que possam complementar as atividades desenvolvidas pelas psicólogas, em comum acordo com estas e com a Contratante;</p> <p>e) Organizar o material didático das capacitações da equipe;</p> <p>f) Elaborar textos para apoio às atividades de capacitação e disseminação de conteúdo, segundo as solicitações da Contratante;</p> <p>g) Executar as atividades referentes à manutenção e atualização dos conteúdos e as informações do atendimento, por meio das ferramentas utilizadas na operação;</p> <p>h) Levar ao conhecimento da Contratante as necessidades de capacitação e atualização de conteúdo e informação;</p> <p>i) Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	<p>01 (uma) Coordenadora de Treinamento e Conteúdo proporcional para cada grupo de até 200 (duzentas) atendentes e/ou analistas alocadas na operação;</p>	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente com habilitação em Licenciatura e/ou formação nas áreas de humanidades: ou Ciências Sociais, ou Serviço Social, ou Psicologia, ou Direito;</p> <p>c) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d) Conhecimento sobre as políticas públicas para as Mulheres;</p> <p>e) Conhecimento sobre atendimento a vítimas de violência de gênero;</p> <p>f) Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;</p> <p>g) Habilidade em conduzir reuniões;</p> <p>h) Habilidades de organização, planejamento, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>i) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;</p> <p>j) Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos;</p> <p>k) Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;</p> <p>l) Comportamento ético;</p> <p>m) Bom conhecimento dos softwares e ferramentas utilizadas na operação;</p> <p>n) Conhecimento de legislação voltada à atividade de contact center e atendimento.</p>
-----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Analista de Planejamento e Controle</p>	<p>Conduzir os processos de Planejamento, Tráfego e Estatísticas da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a) Planejar e mapear os processos relacionados aos serviços da operação, como forma de apoio à Contratante e à Gerência Geral;</p> <p>b) Acompanhar a quantidade de ligações dos diversos skill, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, de planejamento e controle, quanto nos sistemas disponibilizados pela Contratante;</p> <p>c) Disponibilizar informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>d) Dimensionar, alocar e apresentar à Contratante, propostas para a otimização do dimensionamento dos recursos humanos, materiais e de ferramentas, visando apoiar a Contratante nos ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, etc;</p> <p>e) Realizar acompanhamentos diários/ semanais/ mensais de cada segmento da operação, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação da equipe e dos recursos;</p> <p>f) Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	<p>01 (um/uma) Analista de Planejamento e Controle proporcional para cada grupo de até 200 (duzentas) atendentes e/ou analistas alocadas na operação.</p>	<p>a) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;</p> <p>b) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>c) Habilidades em análise de diagnósticos e cenários estatísticos;</p> <p>d) Habilidades em métodos e ferramentas estatísticas;</p> <p>e) Habilidades em relação a bases de dados;</p> <p>f) Domínio em Excel e outras ferramentas de controle de dados;</p> <p>g) Experiência com gerenciamento de processos, contemplando pontos de verificação e controle dos serviços;</p> <p>h) Domínio de técnicas de dimensionamento de contact center baseada em Erlang C;</p> <p>i) Domínio de métricas de contact center;</p> <p>j) Raciocínio lógico e matemático;</p> <p>k) Visão sistêmica;</p> <p>l) Capacidade de análise/síntese;</p> <p>m) Habilidades na área de controle de tráfego em central de atendimento;</p> <p>n) Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em situações de emergência/não previstas;</p> <p>o) Conhecimento das ferramentas e softwares utilizados na operação;</p> <p>p) Comportamento ético;</p> <p>q) Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact center e atendimento.</p> <p>r) Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.</p>
--------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Psicóloga</p>	<p>Conduzir os processos de Apoio Psicológico dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a) Realizar atendimento psicológico, com o mínimo de 07 (sete) e máximo 15 (quinze) pessoas integrando o grupo, com aproximadamente 90 (noventa) minutos de duração, em que cada funcionária participe de, ao menos, 01 (um) grupo por semana;</p> <p>b) Realizar atendimento individual em casos específicos e necessários sempre que uma integrante da equipe esteja em alguma situação de crise, causada pelo atendimento;</p> <p>c) Realizar atendimento individual a todas as atendentes, monitoras e supervisoras de atendimento, como suporte terapêutico e independente de crise, pelo menos 01 (uma) vez ao mês. Esse atendimento dependerá da anuência da profissional a ser atendida.</p> <p>d) Realizar apoio às atividades de seleção e treinamento (formação e capacitação), visando identificar perfis adequados aos postos de trabalho descritos no Termo de Referência;</p> <p>e) Elaborar e apresentar à Contratante, relatórios acerca das atividades realizadas e resultados alcançados nos atendimentos em grupo e nos processos de seleção e treinamento;</p> <p>f) Sinalizar à Coordenação de operação sobre a existência de casos de grave crise psicológica na equipe, a fim de subsidiar medidas para a diminuição do estresse no atendimento - ressaltando-se as limitações éticas quanto ao sigilo profissional;</p> <p>g) Elaborar propostas de medidas para a melhoria do clima organizacional, bem como a diminuição de eventuais aumentos da taxa de absenteísmo;</p> <p>h) Propor estratégias de motivação, bem como formas de intervenção junto às funcionárias, com vistas à melhoria da relação destas com a temática do atendimento;</p> <p>i) Propor à Coordenação de Treinamento e Conteúdo a necessidade de dinâmicas, atividades e conteúdos específicos que possam complementar o apoio psicológico;</p> <p>j) Realizar análise comportamental e participar de entrevistas nos processos de promoção profissional internos à operação;</p> <p>k) Participar de reuniões com</p>	<p>01 (uma) Psicóloga proporcional para cada grupo de até 45 (quarenta e cinco) atendentes e/ou analistas alocadas na operação;</p>	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em Psicologia;</p> <p>c) Possuir registro profissional da região ativado (CRP01);</p> <p>d) Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>e) Experiência em atendimento individual e/ou experiência em atendimento em grupo e/ ou em psicologia organizacional;</p> <p>f) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;</p> <p>g) Domínio de técnicas e dinâmicas variadas para trabalhar em grupo ou individualmente;</p> <p>h) Conhecimento básico de Internet e Intranet;</p> <p>i) Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>j) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>k) Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p>l) Comportamento ético.</p>
------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	as/os representantes da Contratante.		
--	-----------------------------------------	--	--

Gerente Geral	<p>Refere-se a atividades de gestão geral da central de atendimento tais como:</p> <p>a) Gerenciar os serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento às usuárias, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante;</p> <p>b) Propor o planejamento organizacional da operação;</p> <p>c) Levar ao conhecimento da Contratante todas as informações por ela solicitadas, bem como as ocorrências incomuns à rotina da Central;</p> <p>d) Gerenciar os recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;</p> <p>e) Gerenciar a segurança da informação de acordo com os requisitos e diretrizes deste Termo;</p> <p>f) Administrar todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;</p> <p>g) Administrar situações de conflito da operação;</p> <p>h) Propor à Contratante melhorias dos processos, métodos e procedimentos de trabalho;</p> <p>i) Garantir a padronização dos procedimentos e a interação entre as coordenações;</p> <p>j) Propor redimensionamentos da operação quando solicitado pela Contratante;</p> <p>k) Outras atividades inerentes à função.</p> <p>l) Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	01 (uma) Gerente Geral para o contrato;	<p>a) Sexo Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;</p> <p>c) Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em cargos gerenciais na área de teleatendimento;</p> <p>d) Domínio de gestão de contratos no geral.</p> <p>e) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>f) Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p>g) Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de contact center;</p> <p>h) Conhecimento técnico de métricas de contact center;</p> <p>i) Experiência na área de gestão;</p> <p>j) Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;</p> <p>k) Liderança;</p> <p>l) Habilidade de negociação e administração de conflitos;</p> <p>m) Comportamento ético;</p> <p>n) Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact center e atendimento.</p>
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Consultor de CzRM</p>	<p>Refere-se a atividades de manutenções evolutivas e adaptativas tais como:</p> <p>a) Parametrizar e configurar os módulos da Plataforma de CzRM com foco nas necessidades do usuário dos serviços;</p> <p>b) Escrever, adaptar, manter e dar suporte a código;</p> <p>c) Melhorar continuamente os serviços com uso de novas ferramentas e técnicas;</p> <p>d) Realizar integração de sistemas e automações com Inteligência Artificial;</p> <p>e) Estruturar bancos de dados, construir data warehouse, relatórios, dashboards, mapas e demais atividades relacionadas a banco de dados.</p> <p>f) Conduzir pesquisas de usuários, bem como utilizar outras ferramentas de descoberta e teste para o desenho de serviços do ponto de vista do usuário;</p> <p>g) Elaborar ou facilitar espaços de realização de protótipos de baixa, média e alta fidelidade, bem como protótipos navegáveis para teste dos serviços com usuários;</p> <p>h) Sugerir melhorias necessárias para que os serviços sejam disponibilizados por meio da solução de CzRM ou sugerir outros meios de digitalização;</p> <p>i) Levantamento e mapeamento de processos;</p> <p>j) Elaborar manuais e relatórios que complementem a diagramação realizada;</p>	<p>Dimensionamento a carga da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço</p>	<p>a) Sexo preferencialmente Feminino (em função da especificidade da operação);</p> <p>b) Grau de escolaridade mínima: nível superior completo com experiência de 2 anos em Consultoria de Tecnologia da Informação;</p> <p>c) Certificação Oficial do Fabricante da Plataforma de CzRM em nível de Administrador e Desenvolvedor;</p> <p>d) Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em análise e desenvolvimento da Plataforma de CzRM disponibilizada;</p> <p>e) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>f) Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p>g) Amplo conhecimento de técnicas de manutenção de sistemas;</p> <p>h) Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;</p> <p>i) Habilidade de negociação e administração de conflitos;</p> <p>j) Comportamento ético;</p> <p>k) Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact center e atendimento.</p>
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Anexo VIII - ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE
GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM.pdf**

ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM.

O presente anexo descreve as características de serviço da disponibilização de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180

A especificação técnica da **Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180** a ser disponibilizada está contida no **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA** deste Termo de Referência.

Para suporte à operação da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, a CONTRATADA deverá disponibilizar Solução Integrada Multicanal e de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CZRM, composta de uma plataforma com os ambientes de treinamento, homologação, e produção de um sistema que será utilizado pela CONTRATANTE, sistema esse que poderá integrar e interagir com os sistemas legados da CONTRATANTE e de outros órgãos parceiros.

A solução deverá permitir a configuração de acessos para a posição de atendimento, tratamento e gerenciamento, os quais serão usados com perfis previamente definidos, sendo permitido cadastrar o número de servidores, parceiros e/ou terceiros do Ministério proporcional ao número de licenças de uso requeridas pela CONTRATANTE para atendimento no sistema. Já o perfil *cidadão* deverá ter acesso ilimitado.

A solução deverá ser integrada, por meio de *webservices ou API*, aos sistemas legados da CONTRATANTE e ser composta por, entre outros elementos, visão do cidadão e visão administrativa, e, ainda, proporcionar a gestão dos processos por meio de relatórios e consultas gerenciais, além de disponibilizar relatórios gerenciais a serem definidos pelos gestores dos diversos órgãos e setores da CONTRATANTE.

A solução contratada deverá ser disponibilizada como serviço hospedado em ambiente de nuvem e deverá também:

- a) Ser capaz de escalar os recursos de infraestrutura de acordo com a demanda, sem perda de desempenho, priorizando a eficiência econômica de sua operação, prevendo as sazonalidades dos serviços da CONTRATANTE;
- b) Estar apta à administração remota, por meio de acesso seguro via internet, segundo as regras da Política de Segurança de Informação em vigor na CONTRATANTE. Por meio desse acesso, será possível operar e parametrizar a plataforma independente de local. Todos os acessos e as transações deverão ser registrados para fim de auditoria.

O serviço contratado deverá prever a atualização permanente da solução (**Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central de Atendimento à Mulher – Ligue**), devendo contemplar, no mínimo, os seguintes canais:

- a) Atendimento *call center omnichannel (voz, e-mail, chat, mensageria, vídeo chamada, sms, redes sociais, etc)*;
- b) Portal

- c) Aplicativo móvel (app mobile)
- d) *Chat* com assistente virtual;
- e) Mensageria instantânea (WhatsApp e outros meios disponíveis no mercado, atendendo aos padrões de política de uso corporativos e a sua integração);

Deverá também disponibilizar funcionalidades que permitam engajamentos da CONTRATANTE com o usuário Cidadão via *e-mail*, SMS, WhatsApp e demais redes sociais, bem como a aplicação de processos de atendimentos cognitivos em linguagem natural com uso de inteligência artificial para os canais em que seja possível sua aplicação.

Disponibilização mensal em formato SaaS (Software como Serviço) da Plataforma fornecida deverá atender às seguintes configurações:

- a) Deve garantir **acesso ilimitado para o perfil Cidadão**, por meio da integração do portal de serviços web e aplicativo mobile integrados à solução de CzRM, independentemente da quantidade de acessos simultâneos realizados, de modo que o cidadão usuário dos serviços da CONTRATANTE possa utilizar todos os recursos de autoatendimento para abertura e consulta de demandas nos diversos canais da plataforma a partir de *login* de acesso específico, incluindo, mas não se limitando a serviços, informações, reclamações, críticas, elogios, sugestões, denúncias, agendamentos e acesso ao registro de todo o histórico de solicitações do cidadão. A plataforma também deverá garantir **acesso ilimitado a todas as sessões de atendimento**, independentemente da quantidade de atividades e de tempo de interação (autoatendimento) na solução global, tendo como fonte do consumo as informações contidas na Base de Conhecimento unificada da plataforma multicanal.
- b) Possuir Módulo de Atendimento Multicanal com facilidade de implementação e integração de processos de atendimento para os canais de atendimento *call center*, *chat*, portal *web*, aplicativo móvel (*app mobile*), mensageria instantânea e SMS (*shortcode* dedicado).
- c) Possuir Módulo de Gestão de Campanhas com capacidade de operacionalizar mensagens de SMS enviadas simultaneamente (incluídos os custos de envio da operadora de telefonia de celular) e mensagens ilimitadas de notificação push e mensagens de *e-mail* enviadas.
- d) Possuir Módulo de *Business Intelligence* e *Big Data* para tratamento dos dados e geração de indicadores na forma de *dashboards*, bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas, compatíveis com a natureza dos dados estruturados (Plataforma) e não estruturados (Facebook, WhatsApp, Telegram etc.), capaz de exportar as informações na forma de planilhas ou arquivos de texto e geração de estudos preditivos.
- e) Possuir Módulo de Soluções Cognitivas em que já esteja incluso o processamento de interações de texto por mês, devendo possuir facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos autônomos nos atendimentos multimídias via *web*, com capacidade de integração em todos os canais disponíveis, tais como *chat* e mensageria instantânea (WhatsApp /SMS), dentre outros, sempre permitindo a interação entre a solução (Plataforma) e os sistemas legados e canais já existentes na CONTRATANTE.

f) Garantir o acesso de todos os usuários colaboradores da CONTRATADA envolvidos na operação dos serviços de atendimento ora contratados (operadores de atendimento, supervisores, monitores, coordenadores etc.), de acordo com seu dimensionamento.

g) Garantir o acesso ilimitado aos servidores e/ou outros terceirizados da CONTRATANTE vinculados à unidade gestora dos serviços e demais órgãos públicos que atuam direta ou indiretamente na rede de atendimento à Mulher, incluindo-se as Casas da Mulher Brasileira, órgãos do judiciário e de segurança pública dos estados e municípios, dentre outros. Deve ser levado em consideração a rede de parceiros contará com aproximadamente **200 (duzentos) órgãos**. O licenciamento de uso da Plataforma deverá possuir mecanismos de configuração de perfis e de acesso à Base de Conhecimento.

h) Quaisquer componentes de *software* necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente, deverão ser incluídos no fornecimento.

i) Os componentes de *software* que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

j) Os serviços que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (*End-of-Sale*) anunciado, isto é, os serviços devem estar em produção e ser comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (*End-of-Sale*) dos produtos que compõem a solução, o suporte (*End-of-Support*) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

A CONTRATADA, além da disponibilização da plataforma anteriormente descrita, deverá prover os serviços técnicos especializados necessários para a automação e manutenções adaptativas e evolutivas (parametrização e customização), integração de sistemas e bases de dados existentes e a implantação de serviços cognitivos, os quais serão realizados sob demanda através do Catalogo de Serviços e de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deve realizar treinamento específico para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica por nível de conhecimento.

CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E GARANTIA

Todos os serviços deste Termo de Referência deverão ser prestados em Português do Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:

O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;

O acesso a sites com conteúdo na língua inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou “download” de componentes de software;

A utilização de material original do fabricante em inglês, na realização da capacitação técnica, somente nos casos de ausência da publicação em português;

Outros casos, com o aceite da CONTRATANTE.

Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso ao site dos fabricantes dos serviços fornecidos que constituem o objeto deste Termo de Referência para

consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários e efetuar downloads de quaisquer atualizações de software ou documentações.

Caso haja diferentes níveis de acesso no site, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.

A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre a descontinuidade comercial e sobre o término do suporte técnico do fabricante dos produtos objeto deste Termo de Referência. A CONTRATANTE deverá ser formalmente comunicada, com antecedência mínima de 6 (seis) meses.

A garantia dos serviços contratados deverá considerar o período mínimo de 12 meses a partir da data de emissão do Termo de Aceite.

A prestação dos serviços relacionados à garantia não deve imputar qualquer custo adicional à CONTRATANTE.

Durante todo o período de garantia, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico com o apoio de profissionais técnicos especializados.

A CONTRATADA, em consonância com os princípios e normas da CONTRATANTE, deverá implementar na execução do objeto deste instrumento, ações e políticas que respeitem e valorizem a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa, garantindo tratamento equânime, repudiando condutas que possam caracterizar assédio, preconceito e discriminação étnico-racial e de gênero.

PLANEJAMENTO DO SERVIÇO - TRANSIÇÃO INICIAL DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

A transição inicial consiste na implantação da nova solução, realizando migração de todos os serviços atualmente disponibilizados no CONTRATANTE para a nova solução, o que inclui a carta de serviços e atividades técnicas como carga de dados, parametrização, integração, criação de formulários, relatórios e demais necessidades de customizações para uso da CONTRATANTE,

O plano de implantação deverá ser executado em no máximo 60 (sessenta) dias contados a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos (sprints) de entregas de valor frequentes a cada 2 semanas.

A implantação não será remunerada e a homologação se dará com todos os serviços, Base de Conhecimento (Carta de Serviços), fluxos de demandas, dados migrados e customização para atendimento nas mesmas bases atuais.

A CONTRATADA deverá alocar quantidade e perfis profissionais necessários para a realização da migração no prazo determinado.

CRONOGRAMA INICIAL

A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução no município de Brasília, em local a ser definido pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com o CONTRATANTE.

Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. O CONTRATANTE definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA, de que forma os serviços deverão ser disponibilizados. A CONTRATADA e o CONTRATANTE, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de implantação/Migração antes de iniciar a operação do serviço.

Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.

Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, a mesma terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.

Como produto da reunião técnica, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Implantação.

No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

AMBIENTE TECNOLÓGICO ATUAL

As informações disponibilizadas sobre a solução tecnológica atual têm como objetivo subsidiar o planejamento da CONTRATADA, uma vez que esta será responsável por migrar todo o conteúdo da Solução Tecnológica Atual para a Solução Tecnológica nova.

A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, 132 serviços solicitáveis na Plataforma, sendo 72 serviços ativos e 60 inativos. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade pode variar.

A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, 2.839 Cartas de Serviço, sendo 846 ativas e 1.993 inativas/descontinuadas.

A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, cerca de 305.427 mil denúncias em aberto ou em andamento que deverão ter todos os seus dados migrados para a nova solução, de forma a permitir a conclusão da prestação do serviço. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.

A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, dados completos de

aproximadamente 23.313.699 denúncias, solicitações, manifestações, cujos dados deverão ser migrados para garantir a continuidade da série histórica. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.

A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, cadastro de aproximadamente 114.896 de pessoas que deverão ser migrados para a nova plataforma.

O banco de dados atual está em formato PostgreSQL, possui 489 tabelas e, em outubro de 2023 possuía um tamanho de, aproximadamente, 246 GB.

A titularidade dos aplicativos nas lojas Apple e Google Store deverá ser preferencialmente em nome do CONTRATANTE, salvo orientação diferente da CONTRATANTE. Para isso, a CONTRATADA deverá dar o suporte necessário a CONTRATANTE, para o cumprimento dessa definição.

Destaca-se que os dados apresentados nesta seção estão em constante atualização e que a CONTRATADA deverá migrar a solução em sua totalidade no momento da implantação. Destaca-se que a CONTRATANTE continuará ampliando o número de serviços disponíveis nos canais durante o período de licitação, o que pode acarretar um aumento dos números acima mencionados.

PLANO DE IMPLANTAÇÃO

O plano de implantação terá o objetivo de identificar, mapear e detalhar os processos atuais do CONTRATANTE e detalhar como esses processos serão aderentes ao sistema standard contratado e, caso não o sejam, detalhar GAPs que deverão ser resolvidos para atender essas demandas e disponibilizar as soluções com os serviços da CONTRATANTE.

O Plano de Implantação dos serviços fornecidos deverá obrigatoriamente conter de forma detalhada os itens abaixo discriminados, não se tratando de um rol exaustivo de exigências, podendo a CONTRATADA complementar com os itens que julgar necessário para a eficiente execução dos serviços:

- a) Descrição dos softwares que deverão ser disponibilizados como serviços;
- b) Descrição de todos os recursos e condições que serão providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação;
- c) Relação dos especialistas da CONTRATADA alocados nos processos de implantação;
- d) Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
- e) Descrição das etapas do processo de implantação, detalhando as opções de configuração;
- f) Cronograma de execução;
- g) Necessidade de atualização de versões dos serviços fornecidos.

O plano de implantação deverá contemplar as seguintes atividades: Gestão da Mudança, Plano de Implantação do Portal de Solicitação/Gestão de Serviços e

Aplicativo, Migração de Dados, Parametrização de Serviços, Migração de Serviços, Deploy e Operação Assistida.

Gestão de mudança tem como objetivo garantir que usuários finais da CONTRATANTE, em todos os níveis hierárquicos, estejam capacitados a administrar, operar e usar de forma autônoma a solução implantada, assimilando corretamente as mudanças introduzidas.

Será responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Elaborar plano de comunicação e elaborar materiais, que deverão ser aprovados pela CONTRATANTE;
- b) Planejar e implantar as tarefas relativas à capacitação dos usuários no uso da solução;
- c) Identificar as principais mudanças e impactos organizacionais, propor recomendações e ações para preparar as áreas para as mudanças referentes à implantação da solução, de forma a assegurar o cumprimento dos benefícios propostos;
- d) Estabelecer uma rede de apoio, visível e tangível com as lideranças, para acompanhar e garantir o sucesso no processo de implantação da solução;
- e) Minimizar resistências à mudança, estimulando e promovendo a aceitação da mudança;
- f) Suportar a Equipe de Gestão da CONTRATANTE na conscientização dos envolvidos sobre o Projeto, integração das ações aos objetivos da organização e Projeto, promoção do comprometimento e motivação dos usuários em relação às etapas do Projeto e demais particularidades;
- g) Realizar o alinhamento sobre o entendimento do Projeto a todos os envolvidos com o mesmo através de ações de comunicação;
- h) Determinar, dimensionar e gerenciar os impactos organizacionais decorrentes do processo de implantação através da confecção de um relatório de análise de impacto;
- i) Monitorar e analisar os fatos e comportamentos capazes de influenciar ou comprometer a implantação do projeto, sugerindo as ações necessárias para solução de problemas em tempo hábil;
- j) Capacitar o corpo funcional da CONTRATANTE nos módulos da solução para que a mudança possa efetivamente ser implantada.

Será responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) Supervisionar a equipe de Gestão de Mudança da CONTRATADA;
- b) Gerir comunicação a ser disponibilizada aos servidores da CONTRATANTE;
- c) Buscar o compromisso dos stakeholders frente às mudanças;
- d) Validar método de trabalho a ser seguido pela CONTRATADA;
- e) Validar e aprovar os produtos/artefatos/serviços gerados pela CONTRATADA.

A Migração de Dados é o processo de transferência dos dados corporativos do atual sistema utilizado na CONTRATANTE, para a base de dados da solução

adquirida.

Será responsabilidade CONTRATADA:

- a) Realizar a análise das bases de dados da solução atual para determinar como os dados nela contidos serão transferidos para o banco de dados da nova solução;
- b) Preparar os dados existentes de forma a compatibilizá-los com a base de dados da nova solução;
- c) Executar o desenvolvimento de programas necessários para efetuar a transferência de dados, caso necessário;
- d) Realizar a transferência de todos os dados existentes nos programas e controles do CONTRATANTE para o banco de dados da nova solução, e verificar, juntamente com CONTRATANTE, a integridade dos dados migrados e corrigir, se houver, erros ou inconsistências das informações apuradas durante a verificação;
- e) Executar o desenvolvimento de soluções que permitam a convivência dos dados mestres da solução com as demais plataformas legadas utilizadas pelo CONTRATANTE, quando estas utilizarem as mesmas informações.

Será responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) Validar dados que serão carregados na solução em conjunto com a CONTRATADA para os devidos apoios técnicos necessários;
- b) Desenvolver regras para carga dos dados existentes nos sistemas legados nas tabelas de conversão necessárias para a migração para a nova solução;

A Parametrização e migração de serviços são processos de diagnóstico e migração de serviços para a nova solução.

Será responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Levantar os processos atuais ("AS IS"): a CONTRATADA deverá compreender o funcionamento dos processos e procedimentos de atendimento ao usuário, atores envolvidos e responsáveis por atividades de execução, aprovação e outras inerentes ao fluxo do processo, além de identificação de gargalos e restrições que ocasionam morosidade.
- b) Propor melhorias para migração na nova solução ("TO BE"): a partir da compreensão dos processos, procedimentos e legislação existentes e considerando o objetivo de otimizar a gestão do atendimento ao cidadão, a CONTRATADA deverá propor novos processos e procedimentos redesenhados para atender a este objetivo e alinhado às melhores práticas e mais eficientes, os quais deverão ser replicados no fluxo da solução.
- c) Realizar Análise de GAP e identificação de interfaces e desenvolvimentos: nessa etapa serão propostos os desenvolvimentos, customizações e parametrizações necessárias em Formulários, Relatórios e Interfaces. Serão identificadas também as Integrações, Conversões, Melhorias e

Workflows necessários para atender ao processo.

TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO, CONTINUIDADE DO NEGÓCIO E TRANSIÇÃO FINAL

A transferência de conhecimento objetiva, dentre outros, a internalização da expertise relacionada à automação dos serviços públicos com a utilização da solução tecnológica, de forma que a Administração esteja apta para inserir, modificar ou excluir serviços com autonomia.

A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica e funcional atualizada referente aos produtos entregues em cada item contratado.

A CONTRATADA deverá **disponibilizar uma base de dados replicada em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE**, atendendo aos seguintes requisitos:

- a) Atualização D-1 de dados a partir do ambiente de produção;
- b) Toda a infraestrutura de segurança, disponibilidade, integridade e confidencialidade desse ambiente deverão ser providenciadas pela CONTRATADA;
- c) A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito, imediato e ininterrupto a esse ambiente, durante toda a vigência contratual;
- d) A CONTRATADA deverá manter os dados e arquitetura do banco de dados do sistema atualizados em tempo real e repassá-los ao término do contrato ou em até 3 (três) dias após a solicitação da CONTRATANTE, por meio do gestor do contrato.

Nos últimos 3 (três) meses que antecederem o término da vigência contratual, a CONTRATANTE irá nomear uma comissão responsável por cuidar do plano de transição do contrato. Essa comissão terá a prerrogativa de a qualquer momento solicitar à CONTRATADA qualquer informação ou artefato que julgar necessário para garantir que a CONTRATANTE não sofrerá nenhum tipo de interrupção na operação do serviço durante uma troca de fornecedor.

No período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e ao término do contrato, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE:

- a) Documentação funcional e manual do usuário da solução;
- b) Os modelos de dados da solução tecnológica;
- c) As bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata;
- d) Dicionário e modelo de dados das bases;
- e) A documentação, as configurações, as parametrizações, dados armazenados e quaisquer outros artefatos oriundos de customizações realizadas na plataforma;
- f) Os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato, conforme produtos especificados neste TR ou no catálogo de serviços.
- g) Manual de todos os serviços digitalizados, incluindo formulários, fluxos internos, base de conhecimento;

A entrega de modelos e bases de dados da solução tecnológica, documentação correlata, bem como de artefatos e produtos gerados ao longo do contrato deverá ser acompanhada de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações. Tais apresentações serão realizadas pela

CONTRATADA para as equipes dos órgãos ou entidades quando da entrega de produtos e lavratura dos respectivos Termos de Recebimento Provisório.

ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

A solução deverá fornecer interfaces, módulos, plug-ins e add-ons integrados nativamente para os seguintes perfis de usuário:

- a) As interfaces voltadas para atividades que percorrem a recepção, registro, tratamento e resolução das denúncias dos usuários devem atender aos perfis atendimento, operacional e gerencial:
- b) **Perfil Atendimento:** usuário alocado na central telefônica da CONTRATANTE, responsável por visualizar informações sobre as denúncias, receber e registrar as denúncias dos usuários. Esse usuário pode pertencer a um ou mais grupos de atendimento associados a serviços de diferentes temas e assuntos.
- c) **Perfil Operacional:** usuários internos dos órgãos responsáveis por dar tratamentos a denúncias registradas pelos diferentes canais, executar o fluxo de trabalho, responder ao usuário, monitorar o andamento de suas demandas, organizar o seu dia a dia de trabalho
- d) **Perfil Gerencial:** usuário responsável pela gestão da prestação do serviço, organização e gestão das equipes de sua unidade.
- e) **Perfil Configuração:** usuários alocados no CONTRATANTE responsáveis pela parametrização do serviço, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão de integrações com sistemas legados, a gestão de campanhas e comunicações em redes sociais, dentre outras.

Os requisitos funcionais também foram agrupados nas seguintes Categorias de Requisitos:

- a) Canais de Atendimento: funcionalidades relacionadas aos canais de atendimento para o relacionamento com os cidadãos. Os canais de atendimento do CONTRATANTE e seus requisitos estão divididos em:
 - Assistido (Central Telefônica e Atendimento Presencial);
 - Chat;
 - Redes Sociais.
- b) Gestão da Prestação do Serviço ao Cidadão: funcionalidades associadas à busca e solicitação de serviços, bem como ao tratamento interno das solicitações e acompanhamento do progresso das solicitações por parte do cidadão. Os requisitos estão divididos em:
- c) Formulários: funcionalidades relacionadas à configuração, visualização e uso de formulários de dados associados aos serviços;
- d) Fluxo de atendimento - fases (visão usuário): funcionalidades relacionadas às fases de atendimento que o usuário enxerga;
- e) Fluxo de trabalho interno - etapas (visão CONTRATANTE): funcionalidades relacionadas às etapas de trabalho interno para a prestação do serviço;
- f) Organização do atendimento interno dos serviços: funcionalidades relacionadas à organização, priorização, distribuição dos atendimentos das solicitações realizadas pelos cidadãos, entre outros;

- g) Publicação de serviços (gestão de mudanças): requisitos relacionados à publicação de novos serviços e a gestão de mudanças, contemplando a disponibilização de ambientes e o controle de versão dos serviços;
- h) Gestão de usuários: requisitos relacionados à ativação, desativação de usuários, definição e redefinição de perfis, entre outros.
- i) Base de conhecimento:
- Carta de serviços: funcionalidades relacionadas à exibição e gerenciamento de informações relacionadas aos serviços do CONTRATANTE.
 - Perguntas mais frequentes (FAQ): funcionalidades relacionadas a gerenciamento e exibição de perguntas mais frequentes (FAQ) sobre os serviços do CONTRATANTE.
 - Base do atendimento: funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento nos canais assistidos.
- j) Integridade e imutabilidade de dados:
- k) Gestão de dados:
- Relatórios, gráficos e dashboards: funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, dashboards e painéis de indicadores.
- l) Agendamento:
- Agendamento de atendimento presencial: funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com a necessidade de presença física do usuário em uma unidade de atendimento.
- m) Notificação:
- Envio de notificação: funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações aos usuários da solução.
- n) Avaliação de Serviço:
- Avaliação da satisfação do serviço: funcionalidades relacionadas à avaliação do cidadão em relação ao serviço que foi prestado a ele.
- o) Pesquisa:
- Pesquisa temática ou de opinião: funcionalidades relacionadas à construção e envio de pesquisas para usuários da solução.
- p) Campanha:
- Gerenciamento de campanhas: funcionalidades relacionadas à gestão de campanhas publicitárias enviadas por e-mail, notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB para os usuários.

A CONTRATADA deverá definir e estabelecer a equivalência dos seus tipos de subscrições (incluindo licenças) necessárias para o atendimento dos requisitos de cada perfil solicitado neste ANEXO.

A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o fluxo de trabalho interno do CONTRATANTE e as fases do fluxo de atendimento que serão apresentadas ao usuário que solicita o serviço público. Dessa forma, quem solicita o serviço público terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na CONTRATANTE e demais órgãos dividido em etapas.

Todos os requisitos foram classificados em Obrigatórios para POC (OP).

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

1.1. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA)

REQUISITOS	C
1.1.1 A solução deverá oferecer interfaces para atendimento assistido, permitindo registrar em cada denúncia o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da denúncia.	OP
1.1.2 Para o atendimento via Central Telefônica, a solução deverá ser capaz de identificar o cadastro do usuário, a partir dos dados recebidos pela solução CTI (Computer Telephony Integration).	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	1.1.3 Permite que o atendente registre todas as denúncias do cidadão em uma interface de atendimento, em nome do cidadão ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos. Se for utilizada a opção de upload e download de arquivos o atendente deve ter um meio específico, como WhatsApp ou E-mail, que permita receber os documentos e consiga anexar a solicitação, sendo que isso não se aplica para demandas anônimas.	OP
	1.1.4 Permite que o atendente crie um novo cadastro para o cidadão ainda não cadastrado na solução ou edite todos os campos que a CONTRATANTE definir como editáveis para esse perfil, além do sistema possibilitar definir ou remover obrigatoriedade de preenchimento de campos, através de permissionamento via interface do sistema.	OP
	1.1.5 Permite que o atendente solicite a reinicialização de senha de um cidadão e que, automaticamente, seja enviado um e-mail ao cidadão com as instruções para recuperação da senha.	OP
	1.1.6 Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um cidadão, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	1.1.7 Permite que o atendente consulte o	OP

	andamento de uma denúncia anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	
	1.1.8 Permite que o atendente, antes de criar uma nova denúncia pelo cidadão, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado e possa optar por reforçar uma denúncia existente ao invés de abrir uma nova.	OP
	1.1.9 Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (script), executando um fluxo de atendimento passo a passo.	OP
	1.1.10 Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (scripts) que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	1.1.11 Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma denúncia em um campo de texto específico.	OP
	1.1.12 Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	OP
	1.1.13 Permite que o supervisor possa visualizar ou intervir em uma conversa em tempo real fazendo a transferência para outro operador finalizando a conversa.	OP
Configuração	1.1.14 Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando: definições de respostas rápidas, definição de navegação de serviços, definições de formulários de solicitações, publicações de avisos (ocorrências ou eventos) e publicações de avisos ao operador.	OP
	1.1.15 Permite criar, editar e excluir scripts de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao cidadão.	OP
	1.1.16 Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (scripts).	OP

1.2. CHAT

REQUISITOS	C
1.4.1 A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e cidadãos disponível no Portal de Atendimento WEB.	OP
1.4.2 A solução deverá permitir integração com assistentes virtuais de diálogos dirigidos chatbots).	OP
1.4.3 A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um cidadão logado sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na denúncia.	OP

PERFIL	REQUISITOS	c
Cidadão	1.4.4 Permite que o cidadão solicite informações ou realize uma denúncia por meio de chat on-line, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP
	1.4.5 Permite que o cidadão veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.	OP
	1.4.6 Permite que o cidadão visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.	OP
	1.4.7 Permite que o cidadão opte por receber histórico da conversa do chat por um e-mail.	OP
Atendimento	1.4.8 Permite que cidadão avalie o atendimento após o seu encerramento.	OP
	1.4.10 Permite que o atendente interaja com os cidadãos por meio de chat online, na mesma interface do canal assistido.	OP
	1.4.11 Permite que o atendente registre denúncias, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP
	1.4.12 Permite que o atendente envolva outros usuários no chat com o cidadão.	OI
	1.4.13 Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o cidadão, como por exemplo dados já fornecidos pelo cidadão, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.	OP
	1.4.14 Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às denúncias.	OP
	1.4.15 O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um	OP

	dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.	
	1.4.16 O sistema deverá analisar o conteúdo das mensagens das interações do operador e fornecer sugestões de correções gramaticais, ortográficas e de pontuação antes do envio da mensagem ao destinatário. Essa funcionalidade auxiliará os operadores a aprimorar a qualidade e precisão das mensagens, garantindo uma comunicação mais profissional e coerente com os clientes. Com as sugestões de correção, o sistema contribuirá para melhorar a experiência do atendimento e evitar erros comuns de linguagem.	OP
	1.4.17 Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os operadores e gestores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.	OP
	1.4.18 O sistema deverá ser capaz de oferecer um chat próprio, onde o atendente poderá durante o atendimento consultar a base de conhecimento sem a necessidade de navegação, sendo apenas com perguntas. Dessa forma, o sistema promoverá a eficiência do atendimento ao disponibilizar conhecimentos úteis de forma contextualizada, otimizando o tempo e melhorando a qualidade do suporte prestado aos usuários.	OP
Configuração	1.4.19 Permite configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento.	OP
	1.4.20 Permite configurar respostas-padrão.	OP

	1.4.21 Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, além de possibilitar visualizar resultados históricos e por período da avaliação dos atendimentos, dentre outros critérios de visualização de pesquisa.	OP
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

1.4.1 ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)

PERFIL	REQUISITOS	c
Cidadão	1.1.1. Permite que o cidadão pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente utilizando linguagem natural e coloquial, com uso de tecnologia de Inteligência Artificial do tipo Generativa, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, para: a) Solicitar serviço e consultar status de atendimento; b) Realizar manifestação, denúncia, reclamação, elogio, sugestão etc.; c) Avaliar serviços prestados; d) Avaliar o atendimento do Assistente Virtual Inteligente; e) Buscar orientações gerais e esclarecer dúvidas sobre os serviços; f) Responder pesquisas temáticas e de opinião; g) Buscar informações gerais, como notícias, leis, decretos e eventos, telefones úteis, horários de funcionamento das unidades de atendimento.	OP
	1.1.2. Permite que o cidadão utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo. Caso o chatbot não consiga entender exatamente o que o cidadão solicitou, deverá apresentar uma lista com possíveis funcionalidades que possam estar aderentes ao que foi digitado. Baseado no que o cidadão escolher, o chatbot irá aprender quais são as respostas mais adequadas.	OP

	1.1.3. Permite que o cidadão seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis, etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas.	OP
	1.1.4. Permite que o cidadão seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável.	OP
	1.1.5. Permite que o cidadão utilize recurso de auto navegação, levando-o para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.	OP
	1.1.6. Permite que o cidadão responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.	OP
	1.1.7. Permite que o cidadão receba respostas de voz nos canais que suportarem envio de áudio. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.	OP
	1.1.8 Permite a transferência de um atendimento eletrônico para um operador humano, mantendo todos os dados previamente registrados durante o atendimento eletrônico.	OP
	1.1.9 Permite o reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema será capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente.	OP
	1.1.9 O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente.	OP
Configuração	1.1.10. Permite parametrizar o Modelo de	OP

	Linguagem Natural - MLN para contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permite a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento da diversidade de perfis de cidadãos.	
	1.1.11. Permite desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.	OP
	1.1.12. Permite acompanhar em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento.	OP
	1.1.13. Permite a extração de relatórios sobre as interações realizadas entre o cidadão e o chatbot, possibilitando a consolidação dos resultados.	OP
	1.1.14. Permite a visão analítica e cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível: a) Avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente, incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos cidadãos, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na auto navegação, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros; b) Emitir relatórios estatísticos de acesso por canal (rede social, portal WEB), por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc); e c) Realizar auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.	OP
Gerencial	1.1.15 O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação	OP

	contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.	
	1.1.16 O sistema deverá oferecer o acompanhamento dos atendimentos de forma contínua, apresentando informações e indicadores relevantes em tempo real por meio de um dashboard. Essa funcionalidade permitirá aos gestores e equipes envolvidas obterem uma visão abrangente e atualizada do desempenho do atendimento, possibilitando uma análise mais eficaz e a identificação de áreas de melhoria para otimização do serviço prestado.	OP

1.3. REDES SOCIAIS

REQUISITOS	C
1.5.1 A solução deverá permitir integração com redes sociais que possuam APIs, devem ser apresentadas no mínimo 2 (duas) integrações, podendo ser: Facebook Messenger, X (antigo Twitter), Telegram e WhatsApp.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
	1.5.2 Permite que o atendente interaja com o cidadão por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.	OP

2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. FORMULÁRIOS

REQUISITOS	C
2.1.1. A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação e dando completa autonomia à CONTRATANTE.	OP
2.1.2. A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios ou outras bases de logradouros).	OP

2.1.3. A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.	OP
2.1.4. A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção, além de realizar a publicação de novas versões e, quando necessário, <i>rollback</i> para versões anteriores sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
2.1.5. A solução deverá permitir configurar serviços com formulário sem processo definido ou vinculado a algum processo automatizado de negócio;	OP

PERFIL	REQUISITOS	c
Atendimento	2.1.6 Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.	OP
	2.1.7. Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas (<i>hints</i>) nos campos dos formulários conforme regras definidas.	OP
	2.1.8. Permite que o atendente insira manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP
	2.1.9. Permite que o atendente reutilize um arquivo previamente carregado na solução em uma nova solicitação.	OP
Operacional	2.1.10. Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo cidadão ou atendente, conforme regras definidas e que as alterações sejam armazenadas em histórico para que possam ser consultadas e confrontadas.	OP
Configuração	2.1.11. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, campo de data, campo de data e hora, campo numérico, arquivo (anexo), coordenada geográfica dentre outros.	OP
	2.1.12. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.	OP
	2.1.13. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia,	OP

	formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo)	
	2.1.14. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.	OP
	2.1.15. Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia, exportação e importação de formulário para reutilização.	OP
	2.1.16. Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, como máscaras e placeholder, por exemplo em campos específicos de CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail.	OP
	2.1.17. Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas (<i>hints</i>) nos campos dos formulários.	OP
	2.1.18. Permite inserir e configurar imagens ou cores como opções selecionáveis de formulário (por exemplo, configurar um formulário cujas opções de seleção sejam imagens de diferentes tipos de árvores).	OP
	2.1.19. Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.	OP
	2.1.20. Permite configurar formulários distintos para serviços por canais de atendimentos.	OP
	2.1.21. Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.	OP

2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO CIDADÃO)

PERFIL	REQUISITOS	c
Cidadão	2.2.1. Permite que o cidadão receba um número de protocolo único para cada nova denúncia, independente do canal utilizado. No caso do canal de atendimento telefônico, no momento da implantação este protocolo de atendimento será fornecido pela solução	OP

	CTI (<i>Computer Telephony Integration</i>). Esta integração não precisa ser demonstrada na POC.	
	2.2.2. Permite que o cidadão acrescente informações para complementar, cancelar ou reabrir uma denúncia nos diversos canais de atendimento.	OP
	2.2.3. Permite que o cidadão retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma denúncia. Qualquer retorno (<i>reply</i>) via email deve ser inserido na respectiva denúncia original, bem como seus anexos.	OP
	2.2.4. Permite que o cidadão visualize, faça o download de títulos e boletos (documentos), realize upload de comprovantes (arquivos) e acompanhe o status do protocolo e os dados associado a prestação do serviço (como prazo por exemplo).	OP
Atendimento	2.2.5. Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço.	OP
	2.2.6. Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma denúncia a pedido do cidadão no canal assistido.	OP
	2.2.7. Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, visualize, faça o download de títulos e boletos e realize upload de comprovantes de pagamento.	OP
	2.2.8. Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, acompanhe o status do protocolo e os dados associado a prestação do serviço (como prazo e histórico de interações por exemplo).	OP

2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO MINISTÉRIO) – PROCESSOS DE NEGÓCIO

REQUISITOS	C
2.3.1. A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno de cada serviço e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços que dê autonomia à CONTRATADA para cadastro e gestão dos fluxos.	OP
2.3.2. Para isso a solução deve disponibilizar editor visual para modelagem de processos utilizando da notação BPMN ou similar,	OP

contendo, no mínimo, os seguintes elementos: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, subprocesso, <i>gateway</i> exclusivo, múltiplas instâncias em paralelo e raias na vertical e horizontal (não permitindo elementos fora dessas).	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

PERFIL	REQUISITOS	c
Operacional	2.3.3. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes a ela, incluindo o status da ocorrência.	OP
	2.3.4. Permite que o servidor receba a denúncia e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à denúncia para as etapas seguintes (por exemplo, aprovar ou reprovar uma documentação).	OP
	2.3.5. Permite que o servidor assuma, devolva e transfira a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de denúncia.	OP
	2.3.6. Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.	OP
	2.3.7. Permite que o servidor encaminhe uma denúncia para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.8. Permite que o servidor envie e receba uma denúncia por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (<i>reply</i>) via e-mail deve ser inserido na respectiva denúncia original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.	OP
	2.3.9. Permite que o servidor altere o tipo de violação de uma denúncia, fazendo com que a denúncia vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.10. Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.	OP

	2.3.11. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma denúncia.	OP
	2.3.12. Permite que servidor faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma a fim de registrar como evidência da execução do trabalho	OP
	2.3.13. Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na denúncia diretamente na plataforma a fim de apoiar na execução dos serviços.	OP
	2.3.14. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes à análise da denúncia, incluindo seu status.	OP
	2.3.15. Permite que o servidor distribua as denúncias entre os servidores da unidade de atendimento.	OP
	2.3.16. Permite que o servidor encaminhe uma denúncia para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.17. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma denúncia.	OP
Configuração	2.3.18. Permite a criação do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou notação similar com auxílio de modelador gráfico. O fluxo corresponde às etapas de tratamento do serviço, por exemplo “aprovação da documentação”, “emissão de ordem de serviço”, “aprovação do diretor”, etc.	OP
	2.3.19. Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelos menos três níveis, a exemplo: tema > assunto > serviço.	OP
	2.3.20. Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, sem necessidade de programação e com autonomia, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.	OP
	2.3.21. Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, denúncia anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros atributos do serviço.	OP

	2.3.22. Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao cidadão.	OP
	2.3.23. Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno, permitindo que o cidadão complemente o pedido em diferentes etapas do serviço.	OP
	2.3.24. Permite realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o <i>rollback</i> para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	2.3.25. Permite a configuração da reabertura de serviço finalizado por serviço, canal de atendimento e perfil de usuário, podendo iniciar um fluxo de trabalho diferenciado.	OP
	2.3.26. Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda denúncia da mesma pessoa, ou é uma região específica da cidade, ou é um tipo de serviço marcado como crítico/prioritário).	OP
	2.3.27. Permite configurar hierarquias para suportar a criação, alteração, exclusão, junção e separação de unidades de atendimento e grupos de atendimento e mantendo a integridade dos dados.	OP
	2.3.28. Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.	OP
	2.3.29. Permite a criação de regras automáticas de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da denúncia (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização, ação no fluxo de trabalho, etc.).	OP
	2.3.30. Permite configurar respostas-padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.	OP
	2.3.31. Permite o encerramento automático de solicitações, conforme regras definidas.	OP
	2.3.32. Permite configurar em quais fases	OP

	do atendimento o cidadão pode complementar uma denúncia.	
--	----------------------------------------------------------	--

2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS

REQUISITOS	C
2.4.1. A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento das denúncias e respectiva tratativa que permita a identificação de eventuais desvios e gargalos.	OP
2.4.2. A solução deverá oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização das denúncias, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de denúncias por cidadão, unidade de atendimento, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de violação, endereço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, ordenação, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.	OP

PERFIL	REQUISITOS	c
Operacional	2.4.3. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.	OP
	2.4.4. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento, dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP
	2.4.5. Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.	OP
	2.4.6. Permite receber alertas por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.	OP
Gerencial	2.4.7. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.	OP
	2.4.8. Permite que o servidor pesquise os	OP

	protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	
	2.4.9. Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de drill down, informações sobre filas de atendimentos, backlog de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, dentre outros.	OP
Configuração	2.4.10. Permite configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, CPF e endereço da solicitação.	OP
	2.4.11. Permite configurar calendário e horário útil de trabalho da CONTRATANTE e de suas unidades e grupos de atendimento, considerando dias úteis, finais de semana e feriados.	OP

2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)

REQUISITOS	C
2.5.1. A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços em ambientes de homologação com vistas a testar a sua publicação.	OP
2.5.2. A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas ao status dos fluxos de atendimentos dos serviços.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Configuração	2.5.3. Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
	2.5.4. Permite o retorno da configuração	OP

	de um serviço para uma situação anterior (<i>rollback</i>), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	
	2.5.5. Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.	OP

2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS

REQUISITOS	C
2.6.1. A solução deverá realizar a inativação automática de subscrição por período de inatividade parametrizável. Por padrão, essa parametrização deve inativar todas as subscrições sem uso por mais de 45 dias.	OP

PERFIL	REQUISITOS	c
Atendimento	2.6.2. Permite que o atendente visualize o seu perfil de acesso.	OP
Operacional	2.6.3. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OP
Gerencial	2.6.4. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OP
	2.6.5. Permite que o servidor ative e desative usuários da solução de sua unidade e grupo de atendimento.	OP
	2.6.6. Permite que o servidor edite informações dos usuários da sua unidade e grupo de atendimento.	OP
	2.6.7. Permite que o servidor associe os usuários de sua unidade e grupo de atendimento aos perfis de acesso e serviços existentes.	OP
	2.6.8. Permite que o servidor visualize as ações realizadas pelos usuários da sua unidade ou grupo de atendimento na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.	OP
Configuração	2.6.9. Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.	OP
	2.6.10. Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.	OP
	2.6.11. Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela,	OP

	componente da tela etc.	
	2.6.12. Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.	OP
	2.6.13. Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.	OP
	2.6.14. Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.	OP
	2.6.15. Permite definir quais tipos de acesso o perfil gerencial pode distribuir para os usuários de sua unidade, os quais poderão variar de acordo com as unidades.	OP
	2.6.16. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	2.6.17. Permite visualizar e extrair relatórios, gráficos e dashboards dos dados dos usuários da solução, sem necessidade de escrever código de programação, incluindo pelo menos os dados cadastrais do usuário, login, perfil, níveis de acesso, unidade de atendimento, grupo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados.	OP

3. BASE DE CONHECIMENTO

3.1. CARTA DE SERVIÇOS

PERFIL	REQUISITOS	c
Atendimento	3.1.1. Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços.	OP
	3.1.2. Permite que o atendente realize impressão da Carta de Serviços, contemplando a data de criação e de	OP

	atualização.	
	3.1.3. Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.4. Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.	OP
	3.1.5. Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	OP
	3.1.6. Permite que o atendente receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
Operacional	3.1.7. Permite que o servidor visualize a Carta de Serviços.	OP
	3.1.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.9. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
Gerencial	3.1.10. Permite visualizar as informações das Cartas dos serviços.	OP
	3.1.11. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.12. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
	3.1.13. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.1.14. Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.	OP
	3.1.15. Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.	OP
	3.1.16. Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.	OP
	3.1.17. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.	OP

	3.1.18. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.	OP
	3.1.19. Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.1.20. Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.	OP
	3.1.21. Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.	OP
	3.1.22. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.1.23. Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o <i>rollback</i> para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.1.24. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.	OP
	3.1.25. Permite configurar regras de envio de notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços no formato de e-mail, SMS e alerta visual.	OP
	3.1.26. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tipo de serviço b) Data e horário de criação e atualização das Cartas c) Pendência de análise das sugestões de alteração d) Avaliação realizada sobre a Cartas	OP

3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)

PERFIL	REQUISITOS	c
Cidadão	3.2.1. Permite que o cidadão tenha acesso a uma página de Perguntas Mais	OP

	Frequentes, no Portal de atendimento.	
	3.2.2. Permite que o cidadão avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
Atendimento	3.2.3. Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca.	OP
	3.2.4. Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
	3.2.5. Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.	OP
	3.2.6. Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Operacional	3.2.7. Permite que o servidor visualize as Perguntas Mais Frequentes correspondentes à solicitação recebida.	OP
	3.2.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Gerencial	3.2.9. Permite visualizar as Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade.	OP
	3.2.10. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.2.11. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.2.12. Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização.	OP
	3.2.13. Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.	OP
	3.2.14. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.15. Permite configurar fluxos de	OP

	aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.	
	3.2.16. Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.2.17. Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.18. Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços.	OP
	3.2.19. Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.	OP
	3.2.20. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.2.21. Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o <i>rollback</i> para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.2.22. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.23. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.24. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta) b) Serviço c) Tipo de serviço d) Canal de atendimento e) Data e horário de criação e atualização das FAQs f) Quantidade de acessos às FAQs por canal	OP

	<p>g) Pendência de análise das sugestões de alteração</p> <p>h) Avaliação realizada sobre as FAQs</p> <p>i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3.3. BASE DO ATENDIMENTO

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	3.3.1. Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.	OP
	3.3.2. Permite que o atendente compartilhe com o cidadão, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.	OP
	3.3.3. Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.	OP
	3.3.4. Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.5. Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas atualizações.	OP
	3.3.6. Permite que o atendente visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OP
Operacional	3.3.7. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OP
	3.3.8. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.9. Permite que o servidor visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OP
Gerencial	3.3.10. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OP
	3.3.11. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação,	OP

	conforme regras definidas.	
Configuração	3.3.12. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Base do atendimento sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.13. Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc.) na Base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.	OP
	3.3.14. Permite que todas as informações cadastradas na Base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.	OP
	3.3.15. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.	OP
	3.3.16. Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.	OP
	3.3.17. Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.	OP
	3.3.18. Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.	OP
	3.3.19. Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.	OP
	3.3.20. Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento.	OP
	3.3.21. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.3.22. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Período de criação e atualização dos	OP

	itens da base b) Usuário (criador e modificador de conteúdo) c) Avaliação do conteúdo d) Quantidade de acessos e) Pendência de análise das sugestões de alteração	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4. INTEGRIDADE E IMUTABILIDADE DE DADOS

REQUISITOS	C
4.1. A solução deverá permitir o armazenamento imutável de dados de atendimento em rede Blockchain permissionada, garantindo a integridade das informações e a transparência no processo. Isso assegura que nenhum registro seja adulterado, promovendo a confiabilidade das informações e a prestação de contas aos cidadãos e às partes interessadas.	OP
4.2. A solução deverá implementar um mecanismo de consenso distribuído, permitindo que várias partes mantenham e verifiquem os registros de atendimento de maneira confiável, eliminando a necessidade de uma autoridade central. Isso promove a descentralização e reduz a dependência de intermediários.	OP
4.3. A solução deverá utilizar Smart Contracts para automatizar processos relacionados aos atendimentos e aprovações. Isso permite garantir que os dados possam ser coletados e tratados para finalidades específica e legítimas. Ainda, reduz a intervenção humana, acelera a conclusão dos atendimentos e aumenta a eficiência operacional.	OP
4.4. A solução deverá oferecer controle de acesso e permissões para leitura e gravação dos dados de atendimento, impedindo acessos não autorizados, garantindo a confidencialidade das informações pessoais dos usuários e de denúncias. Assim, apenas perfis autorizados poderão ler ou modificar informações sensíveis, fortalecendo a segurança e a privacidade dos dados.	OP
4.5. A solução deverá fornecer uma auditoria transparente, registrando todas as transações e alterações nos atendimentos. Isso simplifica auditorias internas e externas, reforçando a confiança e a responsabilidade no processo.	OP
4.6. A solução deverá permitir a integração com outros sistemas da contratante através de APIs REST seguras, permitindo que estes sistemas possam consumir de forma eficiente as informações armazenadas. Isso reduz a duplicação de esforços e melhora a consistência dos dados em toda a organização.	OP
4.7. A solução deverá aplicar criptografia avançada para proteger os dados de atendimento. Isso torna o sistema altamente resistente a ataques e invasões, reduzindo significativamente o risco de violações de dados.	OP
4.8. A solução deverá oferecer rastreabilidade completa dos atendimentos, desde sua criação até a conclusão, facilitando a análise e o acompanhamento dos históricos dos atendimentos. Isso ajuda na avaliação e otimização dos processos.	OP

4.9. A solução deverá adotar um sistema de armazenamento distribuído e redundante para garantir alta disponibilidade e resiliência contra falhas. Isso assegura que os registros de atendimento estejam sempre acessíveis, mesmo em situações adversas.	OP
4.10. A solução deverá permitir e gerenciar o armazenamento e validação de documentos relacionados às solicitações de atendimento em conformidade com regulamentações legais. Isto visa a garantia de imutabilidade e segurança dos documentos relacionados aos atendimentos.	OP

5. GESTÃO DE DADOS

5.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E *DASHBOARDS*

REQUISITOS	C
5.1.1. A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário, sem necessidade de customização e contendo qualquer dado configurado e instâncias de processo do BPMS.	OP
5.1.2. solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: impressão, imagem, HTML, XLS, CSV e PDF.	OP
5.1.3. A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de notificações de relatórios por e-mail, sem a necessidade de desenvolvimento, dando autonomia para o usuário.	OP
5.1.4. A solução deverá permitir especificar datas iniciais e finais customizadas para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por D-1, 7 dias, 15 dias, 30 dias e 90 dias.	OP
5.1.5. A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios D-1 até 20.000 linhas de resultados, dashboards e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento nunca superior a 10 segundos por execução.	OP
5.1.6. A solução deverá fornecer um módulo de mapa de calor em tempo real que permita a visualização dinâmica e instantânea dos atendimentos em um mapa geográfico.	OP
5.1.7 O sistema deverá permitir que os usuários apliquem filtros personalizáveis aos dados exibidos no mapa de calor, incluindo categorias de atendimento, datas, localizações geográficas, entre outros.	OP
5.1.8 O módulo deverá oferecer funcionalidades de zoom interativo que permitam aos usuários ampliar e reduzir a visualização do mapa de calor para detalhar ou obter uma visão mais ampla dos atendimentos.	OP
5.1.9 Os usuários devem ter a capacidade de clicar em um ponto no mapa de calor para acessar informações detalhadas sobre o atendimento correspondente, incluindo: Protocolo, situação, serviço, meio de comunicação, data e descrição.	OP
5.1.10 O módulo de mapa de calor deverá oferecer suporte à atualização automática em tempo real, garantindo que os dados exibidos reflitam instantaneamente quaisquer novos atendimentos ou alterações nos dados existentes.	OP

5.1.11 O módulo de análise de dados do mapa de calor deve ser compatível com várias plataformas e dispositivos, incluindo desktops, tablets e dispositivos móveis, para garantir acessibilidade universal.	OP
5.1.12 A solução deve incorporar medidas de segurança robustas para proteger as informações sensíveis exibidas no mapa de calor, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados.	OP
5.1.13 A solução deve integrar o módulo de análise de dados do mapa de calor com o sistema de gestão de atendimentos existente, permitindo a sincronização e a atualização contínua dos dados.	OP

PERFIL	REQUISITOS	c
Operacional	5.1.14. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulários, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
	5.1.15. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, dados das solicitações em gráficos, no mínimo do tipo: barra vertical e horizontal, pizza, em linha, dispersão, coluna empilhada e com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status; bem como salvar os filtros aplicados.	OP
	5.1.16. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (<i>drill up</i>), detalhamento (<i>drill down</i>) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Gerencial	5.1.17. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulário, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e	OP

	variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	
	5.1.18. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status; bem como salvar os filtros aplicados.	OP
	5.1.19. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (<i>drill up</i>), detalhamento (<i>drill down</i>) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Configuração	5.1.20. A solução deverá permitir selecionar os campos e as informações que estarão presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a formatação, agrupamento (<i>drill up</i>), detalhamento (<i>drill down</i>) e totalização dos dados da solução, sem necessidade de customização da ferramenta.	OP
	5.1.21. A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros, sem necessidade de customização da ferramenta.	OP
	5.1.22. A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica) de forma segregada; b) Solicitações por tipo de serviço; c) Solicitações pelas taxonomias;	OP

	<p>d) Solicitações por tipo de solicitante;</p> <p>e) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, bairro, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento;</p> <p>f) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável);</p> <p>g) Solicitações atrasadas;</p> <p>h) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento;</p> <p>i) Solicitações por solicitante;</p> <p>j) Solicitações por atendente;</p> <p>k) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço;</p> <p>l) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço;</p> <p>m) Solicitações reabertas;</p> <p>n) Solicitações encaminhadas;</p> <p>o) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.</p>	
	<p>5.1.23. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independente da quantidade de visitas)</p> <p>b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários)</p> <p>c) Quantidade de visualizações de página (<i>Pageviews</i>)</p> <p>d) Quantidade de Páginas/Visita</p> <p>e) Taxa de saída</p> <p>f) Taxa de rejeição (<i>Bounce Rate</i>)</p> <p>g) Número de novas visitas e recorrentes</p> <p>h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real)</p> <p>i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, campanhas, etc.)</p> <p>j) Origem geográfica do acesso</p> <p>k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.)</p> <p>l) Tempo de navegação</p>	OP

	m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução	
	<p>5.1.24. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (<i>drill up</i>), detalhamento (<i>drill down</i>) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação permitindo a geração de relatórios e <i>dashboards</i> com autonomia, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Quantidade de ligações recebidas b) Quantidade de ligações atendidas c) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento) d) Tempo de espera (médio, total e por atendimento) e) Taxa de abandono f) Quantidade de rechamadas g) Quantidade de transferências h) Resultados da avaliação de satisfação i) Taxa de ocorrência de ligações longas (<i>long call</i>) j) Taxa de ocorrência de ligações curtas (<i>short call</i>)</p>	OP
	<p>5.1.25. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento) b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento)</p>	OP
	<p>5.1.26. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Avaliação dos serviços concluídos b) Avaliação do Portal de Atendimento WEB</p>	OP

	c) Avaliação do Aplicativo Móvel d) Avaliação do Chat	
	5.1.27. Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e dashboards nos canais de atendimento.	OP
	5.1.28. Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP
	5.1.28. Permite a criação, sem programação e com autonomia, de <i>dashboards</i> com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza e do tipo dispersão.	OP
	5.1.30. Permite a representação das solicitações em um mapa de calor, correspondente ao território nacional, dos tipos mancha térmica e escala de cor, com a possibilidade de filtros, pelo menos por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status;	OP
	5.1.31. Permite o <i>zoom-in</i> e <i>zoom-out</i> no mapa de calor, com a possibilidade de visualizar mais informações sobre a solicitação de acordo com o nível de zoom aplicado, exibindo pelo menos o número do protocolo (com link para a interface de prestação do serviço), a etapa ou fase da prestação do serviço, a data de abertura, estado, cidade, a taxonomia da solicitação.	OP
	5.1.32. Permite a visão Mapa ou Satélite, podendo aplicar mancha térmica e realizar recorte específico do mapa para demonstrações de resultados em marcadores.	OP
	5.1.33. Permite a exibição de informações referentes ao processamento do mapa de calor (por exemplo, data atualizada do último processamento).	OP
	5.1.34. Permite a criação de modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.	OP
	5.1.35. Permite que os relatórios, gráficos e dashboards criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização	OP

	e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.	
--	-----------------------------------------------------------	--

6. NOTIFICAÇÃO

1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO

PERFIL	REQUISITOS	c
Atendimento	7.1.5. Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.	OP
Operacional	7.1.7. Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.	OP
	7.1.8. Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.	OP
Gerencial	7.1.9. Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.	OP
Configuração	7.1.10. Permite configurar as regras de envio de notificações aos usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.	OP
	7.1.11. Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail e SMS.	OP

7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO

PERFIL	REQUISITOS	c
Cidadão	8.1.1. Permite que o cidadão realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.	OP
	8.1.2. Permite que o cidadão receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação do serviço.	OP
Atendimento	8.1.4. Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do cidadão.	OP
Operacional	8.1.5. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados por ele, de forma individual por protocolo ou de	OP

	forma conjunta por serviço ou unidade, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	
Gerencial	8.1.6. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OP
Configuração	8.1.8. Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.	OP
	8.1.9. Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.	OP

8. PESQUISA

1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	9.1.1. Permite que o cidadão cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail e SMS.	OP
	9.1.2. Permite que o cidadão cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.	OP
Atendimento	9.1.3. Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do cidadão para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica ou Atendimento Presencial).	OP
Configuração	9.1.4. Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.	OP
	9.1.5. Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.	OP
	9.1.6. Permite o envio das perguntas e a coleta das respostas das pesquisas pelos canais de atendimento, SMS e e-mail.	OP

	9.1.7. Permite o envio de notificação a determinado grupo de usuários solicitando que responda a pesquisa, conforme requisitos presentes no item 9. CAMPANHA.	OP
	9.1.8. Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.	OP
	9.1.9. Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.	OP

9. CAMPANHA

1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS

REQUISITOS	C
10.1.1. A solução deverá estabelecer interface com solução da contratante para interação eletrônica via mensagens de texto do tipo SMS e serviços de mensageria instantânea.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	10.1.2. Permite ao cidadão cadastrado receber uma campanha de marketing e comunicação pelos diversos canais de atendimento.	OP
Configuração	10.1.3. Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos cidadãos, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de campanhas através de e-mail e SMS Exemplos de campanha: <ul style="list-style-type: none"> • Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os cidadãos que solicitaram um determinado serviço. • Envio de SMS com um link para uma pesquisa para cidadãos que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano. 	OP
	10.1.4. Permite a execução de comunicações após algum evento comportamental do usuário (por exemplo: abandono de navegação, preenchimento de formulário).	OP
	10.1.5. Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.	OP
	10.1.6. Permite o uso de tags nas	OP

	campanhas enviadas por e-mail, com capacidade de detecção de abertura e cliques em links no conteúdo.	
	10.1.7. Permite a edição do nome do responsável pela mensagem (“CONTRATANTE”, por exemplo) e conteúdo da campanha, suportando hyperlinks, texto, e imagens no e-mail.	OP
	10.1.8. Permite a realização de testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo, etc.	OP
	10.1.9. Permite a visualização prévia do conteúdo da campanha antes da publicação.	OP
	10.1.10. Permite a geração de relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> customizados para o acompanhamento do desempenho de cada campanha executada, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP
	10.1.11. A solução deverá disponibilizar relatórios de todas as campanhas enviadas com seus respectivos retornos.	OP

REQUISITOS TÉCNICOS

REQUISITOS GERAIS

Será responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service) com toda infraestrutura, licenças (se necessário), componentes de hardware e software, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.

Todos os requisitos técnicos deverão ser comprovados para homologação da implantação.

Os recursos de infraestrutura da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se às necessidades da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá administrar e gerenciar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, os Softwares Básicos e Ferramentas que suportarão os Sistemas Aplicativos da solução, bem como administrar o Banco de Dados e as aplicações da solução.

A solução e seus dados, em ambiente de produção, contingência e seus backups devem ser hospedados em Data Center(s) em conformidade com a certificação TIA 942, no mínimo TIER II.

O Tempo Médio de Resposta (medida que reflete a média dos tempos de resposta das requisições feitas ao sistema no período de 01 (um) mês, considerando a infraestrutura da CONTRATADA) deve ser igual ou inferior a 0,5 (zero vírgula cinco) segundos.

A solução deverá permitir a plena utilização em todos os canais de atendimento da CONTRATANTE, independentemente de sua localização física. O acesso à solução se dará por meio da Internet e pela Rede Corporativa da CONTRATANTE.

A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de desenvolvimento (parametrização), homologação, treinamento e produção e ter a possibilidade de realizar exportação/importação de processos sem necessidade de downtime.

A solução deverá ser responsiva para uso em mobile/celular, uma vez que muitos usuários utilizarão a solução estando a campo.

A solução deverá disponibilizar de forma nativa interfaces, módulos, add-ons e plug-ins, sem necessidade de customização, para os principais recursos de atendimento e prestação dos serviços públicos, tais como: Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, chat, telas para o atendente presencial, atendente telefônico e usuário gerencial.

Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integradas a solução pela CONTRATADA, não haverá custos adicionais para que a CONTRATANTE possa atender os cidadãos utilizando as novas redes, dentro do conceito de omnichannel.

A solução deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela CONTRATANTE.

A solução deverá armazenar e disponibilizar toda a jornada do cidadão pelos diversos canais de atendimento, registrando todas as ações e conteúdos gerados por ele, pela solução e pelos outros usuários que interagem com a solução. Assim, o Ministério poderá interagir com o cidadão por meio de diversos canais em um mesmo atendimento.

A solução deverá acompanhar a jornada completa do cidadão, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou no momento em que for solicitada. Neste sentido, a solução permitirá por meio de uma única interface gráfica a consulta e a exibição de informações históricas e analíticas de todas as interações referentes a um determinado cidadão ou a um conjunto de cidadãos, e sobre as denúncias realizadas.

O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots), conforme especificado no ANEXO I.I.

A solução não poderá se caracterizar ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.

A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do cidadão, permitindo apenas um cadastro por dado definido como chave entre os diversos canais de

atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de uma mesma chave por mais de uma vez (Exemplo: somente um cadastro para aquele e-mail ou para determinado CPF). A solução deverá indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de inserção dos dados, independente da natureza (estruturada e não estruturada, sistêmica e não sistêmica), possibilitando a realização de buscas por palavras-chave, além de possuir arquitetura avançada de pesquisa textual, objetivando melhor desempenho.

A solução deverá permitir o monitoramento da atividade de pesquisa e de acesso à solução, registrando as estatísticas de palavras-chave utilizadas pelos usuários nas buscas e de quantidade de acesso aos resultados de forma a subsidiar a gestão de vocabulário da solução.

Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a CONTRATADA deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

- a) Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Linux, Android e iOS;
- b) Prover mecanismos de identificação por georreferenciamento, por meio do uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API e outras bases de logradouros).
- c) Providenciar o pagamento do uso da API para consumir serviços de georreferenciamento.

Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE todas as atualizações de software que compõem a solução adquirida.

Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

Os componentes que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (End-of-Sale) anunciado, isto é, os componentes devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (End-of-Sale) dos componentes que compõem a solução, o suporte (End-of-Support) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches) dos serviços objeto deste Termo de Referência. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

Caso as condições de licenciamento dos softwares fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período de garantia, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento implique em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas à CONTRATANTE, sem custo adicional.

REQUISITOS DE AUTENTICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

A solução deverá permitir a parametrização de chave de login a ser definido pela CONTRATANTE.

A solução deverá permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, caracteres especiais.

A solução deverá fornecer gerenciamento de direitos e permissionamentos para todos os perfis da solução, incluindo, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.

A solução deverá permitir a função de envio de e-mail e para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado para se cadastrar.

A solução deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, e-mail, SMS ou outros recursos seguros de lembrete de login e senha.

A solução deverá permitir autenticação por padrões Single Sign-On (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD).

A solução deverá permitir a utilização da plataforma Gov.BR para validação dos dados cadastrais e controle de acesso à solução.

A solução poderá vir a se integrar à autenticação integrada com a base única do governo federal (Gov.BR), a critério da CONTRATANTE;

MARCA DO MINISTÉRIO DAS MULHERES

A solução deverá permitir a inserção da marca/logotipo do CONTRATANTE em telas, dashboards, portais, Aplicativo Móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo, onde possível, as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento da solução.

A solução deverá permitir a configuração das interfaces da solução para seguir os padrões de cores e a identidade visual da CONTRATANTE.

REQUISITOS DE CONFIGURAÇÃO

A solução deverá permitir que as parametrizações, configurações e ajustes a serem realizados pelo “Perfil Configurador” possam ser realizadas através de interface gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação e dando autonomia ao Ministério.

Os metadados para construção das telas e interfaces deverão ser armazenados na própria solução.

REQUISITOS DE USABILIDADE

A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas, bem como compatibilidade com dispositivos móveis.

O portal e o aplicativo móvel da solução deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

A solução deverá possuir a capacidade de sugestão para correção ortográfica no idioma português (Brasil), aplicando-se regras como de acentuação.

A solução deverá ser responsiva para uso em celular, tablet e mobile.

A solução deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) e com os padrões HTML e CSS conforme preconizados pelo W3C (World Wide Web Consortium).

Os sítios e portais WEB da solução deverão atender aos seguintes requisitos de acessibilidade:

- a) Toda imagem informativa deve possuir uma alternativa textual equivalente;
- b) Não utilizar a cor como único meio visual de transmitir informações, indicar uma ação, pedir uma resposta ou distinguir um elemento visual;
- c) Toda a funcionalidade do sítio ou portal deve ser operável através de uma interface de teclado;
- d) As páginas web não devem possuir nenhum conteúdo que pisque mais de três vezes no período de um segundo;
- e) As páginas web devem ter títulos que descrevem o tópico ou a finalidade;
- f) É fornecida uma explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns;
- g) O idioma principal da página está identificado;
- h) As páginas não possuem atualização ou redirecionamento automático;
- i) As fontes das páginas possuem tamanho ideal de leitura (11 ou superior);
- j) O sítio deve ser validado pelo Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios - ASES WEB (<http://asesweb.governoeletronico.gov.br/>), buscando efetuar as correções das eventuais não conformidades;
- k) Em cada alteração de conteúdo, devem ser realizados testes de manutenção da acessibilidade de forma a verificar se o sítio permanece acessível.

REQUISITOS DE SEGURANÇA

Deverão ser garantidas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados no ambiente tecnológico gerenciado pela CONTRATADA.

A solução deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas aos usuários da solução.

A CONTRATADA deverá providenciar certificado de acesso HTTPS emitido por autoridade certificadora.

A solução deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões (firewall redundante e detecção de tentativa de acessos, por exemplo), bem como asseguradores contra a captura de dados por códigos maliciosos.

A solução deverá registrar as informações das operações de inclusão, exclusão e alteração efetuadas sobre as entidades (mesmo que por acesso indireto ou via API, por exemplo), contendo: operação realizada, usuário que realizou a operação, data/hora da operação, módulo/interface/dados afetados.

Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.

A solução deverá disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da solução para auditoria em tempo real, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para gerenciamento, deve permitir também diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados.

As seguintes diretivas devem ser observadas pela CONTRATADA para o caso de custódia de dados, informações e conhecimentos:

- a) garantia de Foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;
- b) garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Administração Pública Federal;
- c) garantia que a Administração Pública Federal tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- d) vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados;
- e) vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- f) garantia de uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.

A CONTRATADA deverá realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade mínima mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia, lista de riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação utilizados, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

A CONTRATADA deverá possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, revisado e testado no mínimo anualmente com o registro de evidências, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

A CONTRATADA deverá possuir sistema de hardware e de dados para missão crítica com política de Disaster Recovery, balanceamento, conectividade, backup, e restore durante a vigência contratual com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas.

A solução deverá estar de acordo com as recomendações do Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de codificação, segurança, autenticação e controle de acesso.

REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE

Disponibilizar um Kit de Desenvolvimento de Software (Software Development Kit - SDK), permitindo a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.

A solução deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços, ou em áreas de disponibilização de informações usadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas, barramentos de serviços, áreas de disponibilização, bem como gerar bancos de dados intermediários para obter as informações necessárias aos atendimentos.

A solução deverá ter a capacidade de atualizar os sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE, seja diretamente em bancos de dados, ou indiretamente, mediante gravação em bancos de dados intermediários, barramentos de serviços ou áreas para disponibilização de informações. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas e áreas para atualizar as informações armazenadas nos sistemas usados pela CONTRATANTE.

A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com aplicações internas e externas da CONTRATANTE por meio de webservices ou APIs utilizando os padrões REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros.

A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.

O desenvolvimento de programas e rotinas para acesso e atualização das informações dos sistemas da CONTRATANTE observarão as regras determinadas pela CONTRATANTE. Quando necessário, a CONTRATADA deverá desenvolver integrações, as quais se tornarão propriedades da CONTRATANTE.

Disponibilizar API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros.

A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com a solução da central de atendimento telefônico da CONTRATANTE, conforme especificado no item 10.8 Computer Telephony Integration (CTI).

COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION (CTI)

A solução deverá integrar-se à plataforma de telecomunicações do CONTRATANTE de atendimento telefônico via webservices REST e XML RPC a fim de que as seguintes funcionalidades sejam providas:

- a) *Screen pop up*: abertura da tela inicial de atendimento quando ocorrer o recebimento de uma chamada telefônica pelo atendente exibindo as

- informações de cadastro do cidadão com base no telefone do qual se originou a chamada;
- b) Caso não haja nenhum cadastro relacionado ao telefone, a solução deverá apresentar uma tela em branco, com o número de telefone já preenchido, a fim de que seja possível o cadastro inicial do cidadão;
 - c) Caso exista mais de um cadastro com o mesmo telefone, deverá ser mostrada uma lista com todos cidadãos vinculados ao número de telefone;
 - d) Em qualquer caso, a tela de atendimento deverá permitir a criação de um novo cadastro;
 - e) A tela de atendimento deverá exibir o caminho percorrido pelo cidadão na URA (Unidade de Resposta Audível).

A solução não poderá permitir que o cadastro e o registro da chamada sejam cancelados, obrigando que o atendente preencha o mínimo de informações, conforme formulário disponibilizado para tal.

A solução deverá vincular a gravação da conversa telefônica ao registro do atendimento. Todo atendimento das centrais do CONTRATANTE são gravados em um servidor específico e identificado por meio de uma URL. Ao final do atendimento, a solução deverá ser capaz de vincular tal URL à solicitação.

A solução deverá fornecer, à plataforma de telecomunicações das centrais do CONTRATANTE, lista de telefones de determinado grupo de usuários a fim de que seja realizada a discagem automática pela central telefônica.

REQUISITOS DE DESEMPENHO E DISPONIBILIDADE

A solução deverá ser tolerante a falhas de hardware, software e energia, e a pausas controladas, permitindo a retomada do processamento a partir do ponto em que ocorreu a interrupção.

A solução deverá prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância.

A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade conforme acordo de nível de serviço definido.

A CONTRATADA deverá oferecer uma área restrita em uma interface WEB para acompanhamento on-line de software e infraestrutura, com relatórios e dashboards das informações de desempenho do ambiente da solução, contemplando pelo menos as seguintes medidas em tempo real:

- a) Disponibilidade do software;
- b) Quantidade de Acessos;
- c) Escalabilidade dos recursos computacionais provisionados.

REALIZAÇÃO DE PROVA DE CONCEITO – POC (AMOSTRA).

A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação, iniciar a Prova de Conceito (amostra) da

solução que terá duração de até 5 (cinco) dias úteis contados do seu início, objetivando com isso, a comprovação de atendimento das especificações técnicas sem ônus para a Contratante.

A convocação para a POC (amostra) será realizada por e-mail, contendo local de realização e horário.

. Ao término de cada dia da POC (amostra) será emitido a ata com as ocorrências, devendo estar assinada pela Contratante, e, opcionalmente, pela licitante avaliada e anexada a lista de comparecimento de todos que entraram no ambiente da POC (amostra).

Em caso de desclassificação da empresa classificada em primeiro lugar, será convocada para a POC (amostra) a segunda colocada e assim sucessivamente, obedecida à ordem de classificação das licitantes.

Não serão aceitas demonstrações de funcionalidade através de programas de apresentação tipo powerpoint, e/ou de softwares gráficos (vídeos e imagens prévias).

A licitante, no encerramento de cada fase, deverá fornecer a gravação das telas (em modo contínuo ou gravador de passos) que foram utilizadas no decorrer da POC (amostra).

A POC (amostra) acontecerá em duas fases, sendo a primeira para avaliação dos componentes e a segunda para avaliação dos requisitos funcionais, cujo detalhamento será informado no e-mail de convocação.

No caso de aprovação da licitante nas duas fases da POC (amostra), será emitido pela Contratante, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Homologação da POC (amostra).

Em complemento informa-se que a exigência da Prova de Conceito (POC) como fase pré-qualificatória – em relação ao licitante provisoriamente vencedor – pós realização do pregão eletrônico, possibilitará ao CONTRATANTE a verificação dos insumos tecnológicos que compõem a proposta para operacionalização dos serviços licitados. Reforça-se que tal fase não se aterá às especificações relacionadas a marcas e modelos de produtos, pois nenhum artefato do presente processo licitatório aventou tal possibilidade.

A POC, conforme disposto no § 3º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, possui como objetivo principal, possibilitar a Administração Pública a comprovação de aderência da amostra apresentada às especificações definidas no Termo de Referência e Edital.

VALORES DE PAGAMENTO CONTINUADO MENSAL

Disponibilização, manutenção e sustentação de Plataforma de CzRM:

$$VmCzRM = (VmDisCzRM - VgCzRM)$$

VmCzRM – Valor mensal da plataforma de CzRM

VmDisCzRM – Valor mensal de disponibilização de plataforma de CzRM

VgCzRM – Valor da glosa referente a Plataforma de CzRM

O valor faturado dos serviços relacionados à Plataforma de CZRM será calculado com base valor da disponibilização mensal da instancia SaaS da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento da Central de Relacionamento com Cidadão – CZRM descontado o valor das glosas.

Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente um relatório informando o nível de serviço de disponibilidade da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão – CZRM, juntamente com o quantitativo de acessos simultâneos de uso.

Valor das glosas:

Para fins de remuneração e cálculo do valor faturado, o valor da glosa para os serviços de implantação, fornecimento, manutenção e sustentação de Plataforma de CZRM será determinado pelo descumprimento do nível de serviço de disponibilidade da Plataforma.

Será aplicada glosa pela indisponibilidade do serviço, causada pela CONTRATADA, quando inferior aos valores descritos.

Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, serão aplicadas glosas conforme as faixas listadas na tabela a seguir:

Nível de serviço – Percentual (%) de disponibilidade da Plataforma	Percentual de glosa sobre valores mensais de disponibilização da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão – CZRM (VmCZRM)
Disponibilidade ≥ 99%	Não há glosa.
98,99 % ≥ Disponibilidade ≥97%	VG = 10% x VmCZRM
96,99 % ≥ Disponibilidade ≥96%	VG = 20% x VmCZRM
95,99 % ≥ Disponibilidade ≥95%	VG = 30% x VmCZRM
94,99 % ≥ Disponibilidade ≥94%	VG = 50% x VmCZRM
Disponibilidade ≤ 93,99%	VG = 100% x VmCZRM

Vg – glosas referentes aos níveis de serviço de disponibilidade da Plataforma

Anexo IX - ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS.pdf

ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE:
RAZÃO SOCIAL:
CNPJ:
ENDEREÇO:
E-MAIL:

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, incluindo serviços de BackOffice para tratamento, encaminhamento e monitoramento de demandas de denúncia, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

DETALHAMENTO DOS CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	SEGMENTO DE SERVIÇO	CATSE R	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO GLOBAL EM 12 MESES
						(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D) = (C x 12)
1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	2.092.509	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista	22950						
		SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado	22950						
		SSOH - Serviço de Suporte Operacional Humano	22950						
		SAE - Serviço de Atendimento Eletrônico/Autônomo	22950						
2	Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamen	SIG - Sistema Informatizado de Gestão e Operação	26077	24h 7 dias/semana	CzRM SaaS/mês	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX

	to dom Cidadão)								
VALOR GLOBAL ANUAL									R\$ XX

A proposta de preço dos serviços apresentado pela CONTRATANTE deverá obrigatoriamente e minimamente destacar os itens abaixo:

- Infraestrutura tecnológica (implantação e manutenção)
- Mão-de-obra;
- Despesas Administrativas;
- Impostos, encargos, contribuições e tributos;
- Entre outros relevantes ao dimensionamento da proposta;

A proposta deverá ser apresentada seguindo como parâmetro o modelo abaixo:

Tabela B: PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM 1 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO - USA				
COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
	COMPOSIÇÃO DE VALORES	CUSTO UNITÁRIO COM MÃO DE OBRA (A)	QUANTIDADE ESTIMADA DE MÃO DE OBRA (B)	VALOR TOTAL DE MÃO DE OBRA (A x B)
A	Salário Base			
A.1	ATENDENTE GENERALISTA (escala 5x2)	R\$ -		R\$ -
A.2	ATENDENTE ESPECIALISTA (escala 5x2)	R\$ -		R\$ -
A.3	ATENDENTE ESPECIALISTA BILÍNGUE (escala 5x2)	R\$ -		R\$ -
A.4	MONITORA DE ATENDIMENTO	R\$ -		R\$ -
A.5	SUPERVISORA DE ATENDIMENTO	R\$ -		R\$ -
A.6	COORDENADORA DE OPERAÇÃO	R\$ -		R\$ -
A.7	ANALISTA DE BACKOFFICE ESPECIALIZADO (escala 5x2)	R\$ -		R\$ -
A.8	SUPERVISORA DE BACKOFFICE	R\$ -		R\$ -
A.9	COORDENADORA DE BACKOFFICE	R\$ -		R\$ -
A.10	COORDENADORA DE TREINAMENTO E CONTEÚDO	R\$ -		R\$ -
A.11	ANALISTA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	R\$ -		R\$ -
A.12	PSICÓLOGA	R\$ -		R\$ -
A.13	GERENTE GERAL	R\$ -		R\$ -
A.14	ANALISTA DE CZRM	R\$ -		R\$ -
A.15	Dutros (especificar)	R\$ -		R\$ -
B	Adicional de Periculosidade	R\$ -		R\$ -
C	Adicional de Insalubridade	R\$ -		R\$ -
D	Adicional Noturno	R\$ -		R\$ -
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	R\$ -		R\$ -
F	Adicional de Hora Extra no Feriado	R\$ -		R\$ -

	Trabalhado		
G	Outros (especificar)	R\$ -	R\$ -
ITEM 1 - TOTAL			R\$ -
ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
Subitem 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...			
2.1	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	13º (décimo terceiro) Salário		R\$ -
B	Férias e Adicional de Férias		R\$ -
C	Outros (especificar)		R\$ -
Subitem 2.1 - TOTAL			R\$ -
Subitem 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	NSS		R\$ -
B	Seguro acidente do trabalho		R\$ -
C	FGTS		R\$ -
D	Outros (especificar)		R\$ -
Subitem 2.2 - TOTAL			R\$ -
Subitem 2.3 - Benefícios			
2.3	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Transporte		R\$ -
B	Auxílio Refeição / Alimentação		R\$ -
C	Assistência Médica (Plano de Saúde)		R\$ -
D	Outros (especificar)		R\$ -
Subitem 2.3 - TOTAL			R\$ -
Subitem 2.4 - Provisão para Rescisão			
2.4	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Aviso Prévio Indenizado		R\$ -
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$ -
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$ -
D	Aviso Prévio Trabalhado		R\$ -
E	Incidência dos encargos sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$ -
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$ -
Subitem 2.4 - TOTAL			R\$ -
Subitem 2.5 - Ausências Legais			
2.5	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Férias		R\$ -
B	Licença Maternidade		R\$ -
C	Licença por acidente de trabalho		R\$ -
D	Afastamentos Legais		R\$ -
E	Outros (especificar)		R\$ -
Subitem 2.5 - TOTAL			R\$ -
RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
2	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...	R\$	-
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.	R\$	-
2.3	Benefícios	R\$	-
2.4	Provisão para Rescisão	R\$	-
2.5	Ausências Legais	R\$	-
2.6	Outros (especificar)	R\$	-
Item 2 - TOTAL		R\$	-

RESUMOS DIVERSOS - DEPRECIÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES			
3	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Infraestrutura Física		R\$ -
B	Telefonia Receptivo e Ativo		R\$ -
C	Infraestrutura de TI (Plataformas e Sistemas)		R\$ -
D	Despesas com API's, e WhatsApp		R\$ -
E	Serviços de Manutenção e Suporte de Soluções (Parametrizações, Integrações, etc.)		R\$ -
F	Outros (especificar)		R\$ -
Item 3 - TOTAL			R\$ -

CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS			
4	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Custos Indiretos		R\$ -
B	Lucro		R\$ -
C	Tributos		R\$ -
C.1	Tributos Estaduais (Exemplo: ICMS)		R\$ -
C.2	Tributos Municipais (Exemplo: ISS)		R\$ -
C.3	Tributos Federais (Outros especificar)		R\$ -
D	COFINS		R\$ -
E	PIS		R\$ -
F	NSS		R\$ -
Item 4 - TOTAL			R\$ -

RESUMO GERAL DOS ITENS		
	DESCRIÇÃO	R\$
ITEM 1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$ -
ITEM 2	ENCARGOS E BENEFÍCIOS	R\$ -
ITEM 3	RESUMOS DIVERSOS - DEPRECIÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES	R\$ -
ITEM 4	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS	R\$ -
VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO		R\$ -
VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses - (A)		R\$ -
QUANTIDADE DE TOTAL DE UASs ESTIMADAS- (B)		2.092.509
VALOR UNITÁRIO DA USA - (A/B)		R\$ -

OBS.1: Se for o caso, incluir outros custos advindos sobre o item da contratação (ex.: impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros) que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto. Deverão estar inclusos todos os custos necessários para plena execução do contrato.

ITEM 2 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE CzRM SaaS/mês				
	COMPOSIÇÃO DE VALORES			CUSTO MENSAL
A	LICENCIAMENTO SaaS MENSAL			R\$ -
B	SUPORTE TÉCNICO 24x7			R\$ -
C	SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE			R\$ -
VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO				R\$ -
VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses				R\$ -

Local:

Data:

Assinatura da Proponente:

**Anexo X - ANEXO III - REQUISITOS TECNICOS DE
INFRAESTRUTURA PARA PRESTACAO DOS
SERVICOS..pdf**

ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA
INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

A CONTRATADA deverá disponibilizar as condições de infraestrutura física da Central de Atendimento para a efetiva e adequada prestação dos serviços, constituindo estrutura própria com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados da Central de Atendimento, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, hardwares, softwares, equipamentos de rede local e informática, visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços.

As instalações da CONTRATADA podem constituir-se em qualquer localidade da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98.

A CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou ao modelo dos produtos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, sendo critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores, ficando os custos envolvidos por conta da CONTRATADA.

INFRAESTRUTURA FÍSICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

A edificação deverá ser provida de acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, dentre outros, conforme requisitos a seguir:

- Controle de Acesso - deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Atendimento, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência.
- Acessibilidade - a CONTRATADA deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade vigentes, incluindo aquelas federais, estaduais e municipais.
- Instalações Hidráulicas - a CONTRATADA deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora nº 24 do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE.
- Sistema de Refrigeração - para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MP/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar

Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

- Circuito Fechado de Televisão - o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Atendimento, exceto em ambientes privados, como banheiros, com possibilidade de acesso remoto via WEB.
- A Contratada deverá implantar no sítio serviço de vigilância armada 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;
- A Contratada deverá manter postos permanentes de Brigada de Incêndio nos locais de prestação de serviço, 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;

A CONTRATANTE deverá possuir acesso integral às imagens do CFTV através de permissão individual para os colaboradores que designar, incluindo as gravações que deverão ser mantidas por 90 (noventa) dias, ao mínimo.

Rede Física e Lógica - a rede física e lógica da CONTRATADA deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço para atendimento de voz sobre IP. Ainda, deve possuir conexão à Internet (Web), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários. A rede de acesso deverá permitir segregação por funções dentro do Atendimento.

Link de comunicação - a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados privativo (requisito de segurança de TI da CONTRATANTE), principal e redundância, entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI da CONTRATANTE para acesso sistema de gestão de atendimento, monitoramento da operação por meio do acesso às gravações de voz e tela, entre outros. Eventual necessidade de instalação de equipamentos de modo a permitir a interconexão com a rede de dados da CONTRATANTE (gateway) e seus custos de operação será responsabilidade da CONTRATADA. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA. Para referência da proponente, o contrato vigente utiliza link primário de 30Mb/s e redundância de 10 Mb/s, protocolo MPLS com criptografia entre os gateways.

A CONTRATADA deverá prover sistema ininterrupto de energia com as seguintes características mínimas:

- Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break e Grupo Motor-Gerador para suportar o funcionamento da plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia.
- Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores.

- Instalações elétricas conforme NBR-5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão;
- Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.
- Mobiliário e Equipamentos de Apoio - todo o mobiliário necessário será fornecido pela CONTRATADA e deverá atender aos requisitos previstos na Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Apêndice II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing.

Os serviços de Teletendimento Receptivo e Ativo e Gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA e devem atender as seguintes características:

- Sala de teletendimento receptivo e telemarketing ativo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, em conformidade com a NR-17/MTE;
- Posições de Atendimento (PA) do tipo Box com regulagem de altura e equipadas com microcomputador e telefone, ou softphone, tipo hands-free;
- Mesas isoladas e estrategicamente colocadas para os supervisores em função de seu grupo de atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas;
- Cadeiras ergonômicas, conforme NR-17/MTE;
- Sala de descanso laboral intrajornada e pausas adequadamente mobiliada (poltronas, sofás, televisores e outros) para os atendentes e supervisores;
- Sala de treinamento (laboratório de informática) que comporte no mínimo 30 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos operadores, monitores, supervisores, agentes de treinamento e equipe de analistas, quando necessário. Essa sala será disponibilizada
- Sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hipermídia (Datashow, Telão); microcomputador para cada participante com acesso à internet e aos sistemas necessários à operação; mesas e cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.
- Sala de treinamento (dinâmicas de grupo, seleções e integrações) que comporte no mínimo 50 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos profissionais, quando necessário. Essa sala será disponibilizada sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hipermídia (Datashow, Telão, Caixa de som e microfones sem fio); cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.
- Espaço de refeitório para os funcionários da CONTRATADA alocados na operação dos serviços, em conformidade com NR-24/MTE.
- Sala de reunião mobiliada e equipada para reuniões administrativas, operacionais e eventual utilização da CONTRATANTE em ações de campanhas, eventos e outros, com capacidade para 20 (vinte) lugares, dispondo de projetor ou televisor com 65 polegadas ou superior;

- Sala de apoio à CONTRATANTE mobiliada e equipada para suporte à fiscalização operacional do contrato, com capacidade para 2 (duas) estações de trabalho, mesa de reunião para 4 (quatro) lugares e projetor ou televisor com 50 polegadas ou superior;
- Ambientes e mobiliários independentes e apropriados a cada categoria de serviços e seus profissionais alocados;
- Todos os ambientes deverão estar identificados conforme NBR 9050:2004;
- Os ambientes de atendimento deverão ser segmentados pela divisão física e isolamento acústico conforme o tipo de serviço: generalista, especialistas e BackOffice ; podendo ser compartilhado o mesmo ambiente para os tipos generalista e especialista.
- Todos os ambientes de atendimento e staff segmentado (Salas de Atendimento, Sala de coordenação com visibilidade para a operação, Sala de Gerência, Sala de monitora e Sala da Psicologia) deverão possuir segundo controle de acesso através de dispositivos tecnológicos biométricos que garantam a presença apenas dos profissionais e supervisores nas salas específica;
- Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança; e
- Demais equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração.
- Acústica - para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.
- Segurança Contra Incêndios - as condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.
- A CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de rede lógica, equipamentos (informáticos ou não), nobreak, ar condicionado, de incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.
- Também será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DE TELECOMUNICAÇÃO

As especificações tecnológicas se resumem aos elementos negociais e técnicos essenciais ao perfeito funcionamento da Central de Atendimento para equalização das propostas, garantia mínima dos serviços, não constituindo-se em contratação de tecnologia da informação pois seu objeto principal envolve o atendimento de usuários através de execução indireta, sendo permitido à CONTRATADA disponibilizar o máximo de serviços automatizados viáveis, mantidas as condições de acolhimento, inter-relação

humana, proteção de direitos das mulheres e privacidade das vítimas, aprovados pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá prover na Central de Atendimento completa infraestrutura de telecomunicação, incluindo linhas de comunicação para realização dos atendimentos ativos e receptivos, composta de plataforma de comunicação de solução tecnológica e de recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

Os custos da infraestrutura de comunicações e das ligações receptivas e ativas realizadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive link de dados, troncos de telefonia de acesso local, conexão à internet e outros.

O custo de interconexão e integração com a solução de telefonia utilizada pela CONTRATANTE, no atendimento presencial, será por conta da CONTRATADA.

Será de responsabilidade da CONTRATADA, a manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de telecomunicação utilizados na Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estarem previstos na planilha de custos e formação de preços da utilização dos serviços.

Deverá atender às exigências contidas na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei n.º 9.472 de 16/07/1997), regulamentos da Anatel, normas ABNT e recomendações da ITU-T aplicáveis (série y).

O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia e utilizar codecs de compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729, G722, com gravação em formato GSM de baixa perda ou outro formato superior.

Deverá possuir capacidade de realizar chamadas de vídeo on line entre usuário e atendente, mediante prévio cadastro e autorização do usuário, com uso de duplo fator de autenticação.

A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão para chamadas de vídeo, sendo responsável pela documentação e interface de conexão do sistema da CONTRATANTE para realização das chamadas de vídeo, cabendo o desenvolvimento da aplicação de interconexão à CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão com aplicações comerciais de chamadas de vídeo, de ampla distribuição em lojas de aplicativos e licença gratuita, integrado aos controles anti-trote da plataforma de comunicação telefônica.

A arquitetura da plataforma de comunicação para a Central de Atendimento, deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- Capacidade de migração para um hardware de plataforma de melhor desempenho;
- Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
 - Capacidade de processamento;
 - Armazenamento de dados;
 - Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
 - Acréscimo do número de relatórios contemplados;
 - Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;
 - Capacidade de integração com os sistemas de atendimento utilizados pela CONTRATANTE;
 - Capacidade de administração remota, por intermédio de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;

Estar preparada para prover capacidade de CTI (Computer Telephony Integration), de acordo com a demanda futura da CONTRATANTE, compondo um ambiente integrado de voz e dados;

Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;

Possibilitar a comunicação via VoIP (Voice over Internet Protocol), visando a comunicação entre localidades geográficas da CONTRATANTE, através de protocolo SIP (Session Internet Protocol);

O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender todas chamadas sem perdas ou desconexões.

O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

- Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- Módulo de integração com o Sistema de Gestão de Atendimento;
- Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);

- Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- Capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
- Possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
- Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
- Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- Permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- Permitir ao Supervisor visualizar na tela do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento, informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e em pós-atendimento);
- Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminara consulta;
- Possuir interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
- Permitir transferência entre atendentes por conexão ou por conferência;
- A gravação das mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, às expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta.

- Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio por locutor ou através de sistemas inteligentes de texto para voz, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à homologação da CONTRATANTE;
- Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível, etc.); e
- Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos, tais como modem e cabos.

A CONTRATADA deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC, tais como fiação, protetores de linha, baterias, materiais de fixação e outros considerados necessários. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.

Os relatórios, além da periodicidade definida na Ordem de Serviço, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação. Quando na produção de novos relatórios os prazos serão acordados de comum acordo entre a Contratante e Contratada.

Relatórios básicos:

- 1) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo horário;
- 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo horário;
- 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, até 30 segundos e posterior a 30 segundos, em intervalo horário;
- 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo horário;
- 5) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 6) Tempo médio de duração, diário e mensal, das ligações, em segundos, em intervalo horário;
- 7) Tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por serviço e campanha, em segundos, em intervalo horário;
- 8) Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo horário;
- 9) Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos, em intervalo horário;
- 10) Quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera por serviço e campanha, por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 11) Comparativos, diário e mensal, em intervalo horário, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

Todos os relatórios deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e CSV.

A ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período desejado.

Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta.

Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte.

A Plataforma de Comunicação da CONTRATADA deverá possuir capacidade de múltiplos canais (meios) e estar preparada para prover capacidade de atendimento humano e automatizado (robotizado), de acordo com a demanda estimada pela CONTRATANTE, e acordo com o disposto neste Termo de Referência.

O software de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- Deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;
- Permitir, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;
- Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE;
- O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
- Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.

- Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, supervisores, coordenadores e gerentes;
- Permitir aos supervisores e gerente(s) a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;
- Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).
- Permitir aos supervisores e gerente(s) realizar monitoria de qualidade dos atendimentos realizados através da eleição aleatória de chamadas dos atendentes e realizar a mensuração da qualidade no próprio sistema.

O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:

- Relatórios Consolidados;
- Registro de horários por operador: Chegada e saída;
- Bloqueios de repouso;
- Bloqueios de toailete;
- Bloqueios de serviços;
- Bloqueios para telefonema;
- Tempo pós-atendimento;
- Tempo médio de ligação, tempo ativo, maior tempo;
- Quantidade de atendimento por atendentes cadastrados;
- Histórico de cada ligação por atendente, registrando início e fim de cada ligação (sendo solicitado quando houver necessidade, assim como possibilidade de constatar se um atendente derrubou a ligação telefônica propositadamente);
- Quantidade diária de ligações atendidas, por atendente e/ou por grupo de atendentes;
- Quantidade diária de ligações repassadas ao atendente pelo discador e, porventura, não atendidas, bem como o detalhamento dos motivos do não atendimento;
- Quantidade de chamadas que foram recebidas da URA por período de atendimento;
- Quantidade de ligações não atendidas pelos atendentes (perdas) e os motivos;
- Percentual de eficiência em relação às ligações que foram recebidas da URA e as que foram atendidas;

- Relatório de grupo de atendentes;
- Relatório de pesquisa de satisfação;
- Quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento; e
- Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados.

Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE, e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via Web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE.

Os relatórios devem ser disponibilizados à CONTRATANTE nos intervalos mensais, mediante a comprovação dos serviços e indicadores.

Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

O atendimento eletrônico corresponde às consultas automatizadas realizadas pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as e discando-as a partir de teclado telefônico.

As consultas automatizadas têm como finalidade o acesso a serviços da CONTRATANTE, que poderão estar residentes nas estruturas físicas ou em outra plataforma. Tais consultas deverão ser desenvolvidas e implementadas na URA pela CONTRATADA para funcionamento no início da operação da Central de Atendimento, a ser disponibilizado pela CONTRATADA 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando-se de Árvore de Atendimento definida para cada área de negócio.

Os serviços automatizados poderão ser sugeridos pela CONTRATADA ou propostos pela CONTRATANTE devendo originar Documento de Desenho do Serviço e Plano de Implantação específico a ser aprovado pela CONTRATANTE.

Toda a troca de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CONTRATANTE, cabendo-lhe a homologação.

A seguir apresentam-se as características mínimas para a Unidade de Resposta Audível - URA:

- Deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);

- A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE;
- Capacidade, de acordo com a demanda futura, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação da CONTRATANTE;
- Capacidade, de acordo com a demanda futura, de “reconhecimento de voz natural” por meio de implementação de software específico;
- Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA, tanto analógicas como digitais;
- Possibilitar que os usuários da CONTRATANTE não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);
- Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- Funcionalidade de atendimento eletrônico integrado com bases de dados ou aplicações externas da CONTRATANTE, sem a necessidade de atendimento humano.
- Permitir a integração com bases de dados incluindo a possibilidade de o Ministério das Mulheres alterar as especificações dos serviços disponíveis na URA;
- Possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, entre outros) para realização de consultas em banco de dados padrão SQL ou consultas em mainframe via gateway de acesso;
- Permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;
- Dirigir a ligação do (a) usuário (a) chamador (a) diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

Árvore de Atendimento será construída pela CONTRATADA com o apoio da CONTRATANTE e deverá ser utilizada na Central de Atendimento.

As gravações fraseológicas correrão às expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta.

Caso a CONTRATANTE solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira.

Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela CONTRATANTE, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da CONTRATANTE antes de entrarem em produção.

A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP/ IP, Socket e com banco de dados relacional por meio de consultas SQL.

Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL;

A solução da URA deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema.

Deverá ser possível efetuar o acesso on-line e a impressão desses relatórios por meio da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado (pelo menos nos formatos XLS e ODF), que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.

Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADA e CONTRATANTE estabelecerem a ação e o tempo para execução.

Relatórios básicos da URA são:

- 1) Recursos ativos e inativos;
- 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo horário;
- 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo horário;
- 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo horário;
- 5) Quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo horário;
- 6) Quantidade, por hora, dia e mês, de ligações com transações realizadas na URA, para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- 7) Quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo atendente para a URA, em intervalo horário (por atendente);
- 8) Quantidade, diária e mensal, de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
- 9) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas (com a indicação do

ponto de abandono) 10) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável; 11) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com a Rede local; 12) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com o Servidor de Sistema; 13) Relatório, diário e mensal, de comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário; 14) Relatório, diário e mensal, de ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário; 15) Relatório, diário e mensal, de navegação; 16) Relatório, diário e mensal, por Automatic Number Identification (ANI). 17) Relatório, diário e mensal, por dados de URA; 18) Relatório, diário e mensal, de ligações terminadas pelo usuário; 19) Relatório, diário e mensal, de ligações desistentes e bloqueadas; 20) Relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore); 21) Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso; e 22) Disponibilidade dos troncos de telefonia conectados.

O Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:

- Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;
- Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como número chamador, identificação do usuário, identificação do operador/supervisor/monitor/outros, períodos, número do ramal ou tronco;
- Manter arquivo das gravações armazenadas de modo on-line por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
- Manter arquivo das gravações armazenadas de modo off-line (sob demanda ou arquivo morto) durante todo o período de execução contratual;
- Permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento e com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;
- Funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento;
- O gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
- Os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;

- A reprodução ou exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos abertos compatíveis com softwares reprodutores de licenciamento livre; e
- Possibilitar armazenamento das gravações temporariamente em disco rígido no servidor de gravação e definitivamente em unidades de armazenamento que mantenham a integridade e perenidade dos dados, incluindo seu armazenamento com duplicidade em localidade indicada pela CONTRATANTE e outra a critério da CONTRATADA.

O Sistema de Gravação de Tela da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à CONTRATANTE realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
- Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da CONTRATANTE, no momento do atendimento de uma chamada pelo atendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
- Permitir as gravações de tela sob demanda concatenadas com a gravação de voz da chamada e a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e
- Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela de 100% de atendimento das chamadas do atendente ou do grupo de atendimento/especialidade.
- Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações de voz e tela via acesso WEB, possibilitando, assim, o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz e tela deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux;
- Por meio de controle de permissão de acesso, a CONTRATADA deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;

A Consulta aos arquivos das gravações de voz e tela armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta:

- Data e hora inicial, data e hora final, teleatendente, grupo DAC, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;
- Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;
- As gravações de voz e tela deverão ser efetuadas full-time e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line e

por prazo de toda vigência contratual na forma off-line (backup) em duplicidade, uma sob custódia da CONTRATADA e ou da CONTRATANTE.

- O Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:
- Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
- Ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- Dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- Efetuar a remessa dos registros, em tempo real, de todas as chamadas;
- Gravar o registro em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade; e
- Permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico.

A plataforma de comunicação multisserviços IP da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da CONTRATANTE, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados e deverá possuir as seguintes características:

- O aplicativo CTI deverá possibilitar aos atendentes e supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário por meio da integração com o sistema de gestão de atendimento;
- Permitir a realização de consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas;
- Possibilitar a identificação do usuário a partir do número chamador para consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas.

SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC, NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL – LDN

O fornecimento da infraestrutura de comunicação inclui o Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e na modalidade Discagem Direta Gratuita DDG utilizando os TRIDÍGITO 180, nas modalidades Local e Longa Distância Nacional - LDN, Fixo e Móvel, para utilização na Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180.

A CONTRATADA deverá prever e fornecer todos os demais itens de infraestrutura de comunicação, necessárias para o pleno funcionamento do serviço contratado, entre eles: troncos de Entrada, Saída e Interligações Digitais (E1) uni/bidirecionais, chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR), e outros.

A solução a ser fornecida deverá ser dimensionada para evitar chamadas perdidas por indisponibilidade ou congestionamento e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

Os serviços na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), com redirecionamento das ligações do tridígito 180, deverá possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e LDN, originadas de terminais telefônicos fixos e móveis, sendo destinados à Central de Teleatendimento do serviço de utilidade pública.

A prestadora de serviços de telecomunicações da CONTRATADA será responsável por concentrar o encaminhamento das chamadas com destino ao tridígito para o tronco local da Central de Atendimento, independente da operadora de origem da chamada.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela CONTRATADA tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:

Permitir a escolha do percentual de atendentes que efetuarão a pesquisa, por meio de sorteio randômico automático da posição de atendimento.

Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Atendente fará durante seu turno de trabalho;

- Permitir a criação de um questionário de pesquisa;
- Possibilitar a criação de uma pesquisa por meio de campanha ativa;
- Disponibilizar tela de instruções ao atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
- Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;

- Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

A CONTRATADA deverá elaborar programa a ser aprovado pela CONTRATANTE de cada atendimento para realização periódica de pesquisa de satisfação, o qual contemplará o método de seleção de amostragem a ser utilizado, bem como todo processo de aplicação e compilação de resultados. A alteração da periodicidade e do instrumento da realização da pesquisa ficará a critério da CONTRATANTE.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A CONTRATADA deverá possuir uma Política de Segurança da Informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos (as) cidadãos (ãs) e do Ministério das Mulheres. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz e procedimentos para realização de troca de dados;

A CONTRATADA deverá criar e prover solução de segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes no gerenciamento do PABX / DAC, no software de atendimento e na URA configurados em regime de alta disponibilidade;

A CONTRATADA deverá contar com sistemas de segurança, tais como:

- Firewall baseado em hardware;
- Controle de acesso por senha / políce (sistema de segurança).
- A CONTRATADA deverá prover segurança, por meio da utilização de identificação individual (ID) de todos os profissionais alocados na prestação dos serviços, definindo usuário e senha pessoal.
- A senha deverá ser alterada, no máximo, a cada 30 (trinta) dias. O login de todos os profissionais aos sistemas deve, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação do usuário e senha;
- Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deve ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitida duplicidade de login;
- Os profissionais com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;
- O termo ou acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deve também ser expressa, claramente,

a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;

- Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional;

Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

- Comunicação prévia ao Ministério das Mulheres dos dados do profissional e da situação em questão;
- Os acessos do profissional desligado a ambientes e sistemas serão imediatamente cancelados pela CONTRATADA, que informará o assunto ao Ministério das Mulheres;
- Objetos utilizados no ambiente de trabalho pelo profissional desligado, que são de propriedade do Ministério das Mulheres, deverão ser devolvidos para a CONTRATADA, que os realocará ou os devolverá ao Ministério, conforme o caso.
- Os empregados da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno;
- Na estrutura de rede da CONTRATADA, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;
- A CONTRATADA deverá realizar mensalmente a manutenção de “backups” (cópias de segurança) de todas as informações registradas, referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues ao Ministério das Mulheres;
- A rede utilizada pelos funcionários deve permitir acesso restrito à internet, limitada a sites previamente definidos pelo Ministério das Mulheres, com a participação da área de segurança. As estações utilizadas para acessar recursos do Ministério deverão permitir apenas a sua utilização por pessoas autorizadas a esse fim;
- Nas Estações de Trabalho ou Posições de Atendimento – PA’s, utilizadas pelos (as) atendentes e analistas, não poderá haver drive de disco flexível, mídia ótica ou dispositivo USB habilitado, que permita o acesso à gravação e à leitura, salvo para usuários de manutenção autorizados;
- A CONTRATADA deverá utilizar sistema interno de segurança (circuito integrado de TV) que permita a gravação de todas as imagens, mesmo sob baixa ou nenhuma luminosidade (natural ou artificial), para o monitoramento de todos os pontos dos ambientes físicos que serão utilizados para a prestação dos serviços contratados. As imagens, em tempo real, poderão ser, mediante

solicitação do Ministério das Mulheres, distribuídas na Intranet, com acesso liberado mediante usuário e senha personalizada;

- A CONTRATADA deverá encaminhar, conforme solicitação expressa, ao Ministério das Mulheres banco de dados (Backup), atualizado, com todo conjunto de informações registradas no sistema informatizado utilizado pela Central do Ligue 180.

CONDIÇÕES DE CONTINGÊNCIA

Para que os serviços descritos neste Termo de Referência não sofram solução de continuidade é exigido que a CONTRATADA providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações:

- Para o caso de movimento grevista direto (próprios colaboradores) e indireto (transportes ou terceiros) a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Contingência, junto ao Plano de Implantação, que evite solução de continuidade dos serviços prestados, garantindo o funcionamento mínimo de 80% (oitenta por cento) do serviço de utilidade pública;
- A CONTRATADA deverá apresentar no plano de contingência, medida adequada que assegure o traslado de seus empregados ou execução de teletrabalho, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, sem comprometimento das escalas de turnos de revezamento.
- A CONTRATADA poderá dispor de local de operação alternativo de contingenciamento, sem ônus adicionais, com capacidade para prestação de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões, originalmente contratados, de qualidade no atendimento e de estrutura física;
- Deverá ser mantida cópia de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados.
- As cópias de segurança (back-up) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o back-up.