

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO A SISTEMAS E SERVIÇOS DO MINISTÉRIO  
DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO.**

**SECRETARIA DE GESTÃO – SEGES**

**DEPARTAMENTO DE NORMAS E SISTEMAS DE LOGÍSTICA – DELOG**

**VERSÃO: 22**

**ABRIL DE 2017**

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Registro de preços para a contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas neste Termo de Referência e seus anexos.

### 2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1.1 A contratação engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados por demanda, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações, plataforma de comunicação, integração telefonia computador (CTI – *Computer Telephony Integration*), solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos de informações de atendimento para a Central com capacidade de gravação de mensagens, recursos humanos especializados nas áreas compreendidas pelos serviços a serem executados, e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações e quantidades conforme quadro a seguir. O referido objeto não contempla o serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800).

Item	Descrição	Unidade de medida	Periodicidade	Qtd total	Valor de Referência Unitário	Valor de Referência Total
1	Unidade de Serviço de Atendimento	USA	Sob demanda	868.919	R\$ 58,92	R\$ 51.196.707,50
2	Implantação da Central de Atendimento	Horas de serviço	Sob demanda	16019	R\$ 95,52	R\$ 1.530.134,88

2.1.2 A execução do serviço somente será realizada sob demanda da CONTRATANTE.

### 3. JUSTIFICATIVA

A execução indireta deste tipo de serviço desonera as organizações dos altos custos de operação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção e aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades. Isso possibilita ao quadro interno de servidores dedicar-se às principais tarefas definidas pelo DL 200/67, em seu Art. 10, parágrafo 7º, quando determina que:

***Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.***

(...)

**§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução. (grifo nosso)**

No mesmo sentido, o Decreto 2.271, de 7 de julho de 1997, em seu artigo 1º, dispõe:

*Art. . 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.*

### 3.1 Da competência

O Decreto-Lei 200 de 25 de fevereiro de 1967, que dispõe sobre a organização da Administração Federal e estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa, em seu Art. 30 estabelece o seguinte:

***Art. 30 Serão organizadas sob a forma de sistema as atividades de pessoal, orçamento, estatística, administração financeira, contabilidade e auditoria, e serviços gerais, além de outras atividades auxiliares comuns a todos os órgãos da Administração que, a critério do Poder Executivo, necessitem de coordenação central.***

***§ 1º Os serviços incumbidos do exercício das atividades de que trata este artigo consideram-se integrados no sistema respectivo e ficam, conseqüentemente, sujeitos à orientação normativa, à supervisão técnica e à fiscalização específica do órgão central do sistema, sem prejuízo da subordinação ao órgão em cuja estrutura administrativa estiverem integrados. (grifo nosso)***

Os sistemas aos quais se refere o decreto, são os chamados sistemas estruturadores do governo federal, que organizam as atividades comuns de pessoal, orçamento, estatística, tecnologia da informação, administração financeira, contabilidade e auditoria, e serviços gerais para toda a administração pública. Muitos destes sistemas são apoiados por sistemas informatizados, denominados sistemas estruturantes. Como exemplo, o SISG, sistema estruturador que trata de logística pública, e que recebe o apoio de um sistema estruturante informatizado, o Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG.

O Ministério do Planejamento é um órgão integrante do poder Executivo Federal, e neste âmbito de atuação, possui a condição de órgão central, conforme competências estabelecidas no art. 27, inciso XVII da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. Portanto, disciplina e orienta a atuação dos demais órgãos do Poder Executivo Federal no que

concerne à logística pública, atua na formulação do planejamento estratégico nacional e no estabelecimento de políticas e diretrizes voltadas à modernização da Administração Pública Federal. Dentre as suas atribuições, estão também o fornecimento de instrumentos de gestão pública, por meio de disponibilização de sistemas estruturantes.

Seus principais serviços e sistemas atualmente oferecidos são:

- ✓ Portal de Compras do Governo Federal – ComprasNet;
- ✓ Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG;
- ✓ Sistema de Convênios – SICONV;
- ✓ Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – SIAPE
- ✓ Sistema de Gestão de Pessoas – SIGEPE;
- ✓ Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP;
- ✓ Processo Eletrônico Nacional – PEN:
  - Sistema Eletrônico de Informações – SEI;
  - Protocolo Integrado;
  - Barramento de Serviços do PEN.

O Decreto nº 8.818, de 21 de julho de 2016, que aprova a estrutura regimental do MP, ao estabelecer as competências da Secretaria de Gestão – SEGES, assim dispõe:

“Art. 15. À Secretaria de Gestão compete:

(...)

**VIII - *gerir os seguintes sistemas informatizados:***

*a) Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG;*

*b) Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP; e*

*c) Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse - SICONV;”*

*(grifo nosso)*

Assim, cabe à Secretaria de Gestão – SEGES, gerir uma parcela significativa dos sistemas estruturantes do Governo Federal, e, ainda, definir a estratégia de implantação do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) para todos os demais órgãos da APF, bem como a gestão das iniciativas associadas ao Processo Eletrônico Nacional – PEN.

Neste contexto, a SEGRT é responsável pelas políticas relacionados aos Órgãos do SIPEC – Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal estabelecido pelo Decreto Nº 67.326 de 05/10/1970 conforme segue:

*Art 1º As atividades de Administração de Pessoal do Serviço Civil do Poder Executivo ficam organizadas sob a forma de Sistema, na conformidade deste Decreto e em cumprimento ao que dispõe o artigo 30 e seus parágrafos do Decreto-lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967.*

*Parágrafo único. Integrarão o Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC) todas as unidades organizacionais, de qualquer grau, incumbidas especificamente das atividades de administração de pessoal da Administração Direta e das Autarquias.*

### 3.2 Do problema

Os diversos sistemas informatizados ditos estruturantes, por sua importância e também pela abrangência que possuem em termos de números de usuários, necessitam de uma estrutura de atendimento cada vez mais robusta e inteligente para satisfazer a crescente demanda. Somado a isto, a tendência de redução dos quadros de servidores públicos implica buscar soluções por meio da execução indireta dos serviços de atendimento ao público, sempre que possível.

Esses sistemas informatizados possuem especificidades técnicas e negociais próprias, foram desenvolvidos em momentos diferentes, e ao longo da sua implantação, adotaram modelos diferentes de central de atendimento aos usuários. Cabe ressaltar que nem todos os sistemas oferecem as facilidades de uma central de atendimento aos seus usuários.

O quadro abaixo demonstra como os sistemas estão sendo atendidos quanto à solução de atendimento aos usuários:

<b>SIASG</b>	Finalidade:	É um conjunto de módulos informatizados para operacionalizar internamente o funcionamento sistêmico das atividades inerentes à gestão de materiais, licitações e contratos, do qual o MP é órgão central normativo. Também visa disponibilizar à sociedade, informações referentes às licitações e contratações promovidas pelo Governo Federal, bem como permitir a realização de processos eletrônicos de aquisição. Além disso, está sendo discutida a plataforma de cidadania digital - PCD, projeto este que terá como público alvo os próprios servidores públicos, bem como cidadãos e empresas que tenham algum vínculo com os serviços do portal.
	Número de Usuários:	Aproximadamente 100.000 usuários internos e 240.000 usuários externos ao sistema SIASG. Expectativa de 30.000 usuários internos e 80.000 usuários externos nos próximos anos para a PCD. Para efeito de cálculo de demanda, gera-se uma expectativa de 50% de chamados do que está previsto para o SIASG.
	Forma de Atendimento:	Atendimentos de 1º, 2º Nível (ticket de requisição) e 3º Nível (ticket de incidente). Média de 70.000 ligações anuais e 14.000 acionamentos eletrônicos
<b>SICONV</b>	Finalidade:	Administra as transferências voluntárias de recursos da União nos convênios firmados com estados, municípios, Distrito Federal e também com as entidades privadas sem fins lucrativos. Entre as vantagens desta ferramenta está a agilidade na efetivação dos contratos, a transparência do repasse do dinheiro público e a qualificação da gestão financeira. A utilização do sistema contribui para a desburocratização da máquina.
	Número de Usuários:	120.000 clientes cadastrados no sistema e aproximadamente 50.000 clientes indiretos em órgãos de controle, câmaras legislativas e associações. Aproximadamente chamados telefônicos: 4.000/mês, Número de e-mails recebidos: 400/mês, Número de atendimentos presenciais: 40/mês, Número de ofícios recebidos: 120/mês.
	Forma de Atendimento:	Contrato para prestação de serviços terceirizados para Atendimento de 1º nível e 2º Nível especializado com equipe interna para atendimentos presenciais e análise técnica de solicitações por ofício.
<b>SCDP Sistema de Concessão de Diárias e Passagens</b>	Finalidade:	É um sistema eletrônico que integra as atividades de concessão, registro, acompanhamento, gestão e controle das diárias e passagens, decorrentes de viagens realizadas no interesse da administração pública federal, em território nacional ou estrangeiro. O sistema permite a tramitação eletrônica dos documentos e aprovação por meio de certificado digital. Além disso, permite a emissão de arquivos de informações referentes ao controle de diárias e passagens, solicitadas pelo Portal da Transparência do Governo Federal.
	Número de Usuários:	Aproximadamente 100.000 usuários ativos, conforme levantamento realizado em abril/2016.

	Forma de Atendimento:	São realizados atendimentos de 1º, 2º e 3º Níveis. Aproximadamente 3.930 e-mails foram emitidos no período de outubro/2015 a março/2016, o que dá uma média de 30 unidades/dia. Aproximadamente, 5.760 ligações telefônicas recebidas no período de outubro/2015 a março/2016, o que dá uma média de 44 unidades/dia.
<b>PEN Processo Eletrônico Nacional</b>	Finalidade:	O projeto Processo Eletrônico Nacional (PEN) é uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública para a construção de uma infraestrutura pública de processo administrativo eletrônico. É composto das ações: Software de Processo Eletrônico (SEI); Sistema Protocolo Integrado; Serviços Centralizados de Processo Eletrônico (Barramento de Serviços do PEN); Sistema de Controle do Cadastro Nacional de Unidades Protocolizadoras.
	Número de Usuários:	Sistema Protocolo Integrado: a consulta do Protocolo Integrado é aberta na Internet. O número de usuários tende a crescer à medida que novos órgãos são integrados. Dados do Google Analytics indicam que, atualmente, tem-se 7000 visualizações de páginas por dia, distribuídas em 2000 sessões de usuário por dia, em média (cálculos baseados em dias úteis). Software de Processo Eletrônico: o total de órgãos que acionaram o MP, com interesse na implantação do SEI, conforme balanço de 09/04/2016, foram 246.
	Forma de Atendimento:	São recebidos em torno de 10 e-mails por dia (tratados por equipe interna) oriundos de cidadãos com dúvidas de tramitações e em torno de 3 chamados técnicos por dia, que podem acontecer via e-mail, a respeito de órgãos que solicitam acesso ao sistema, que solicitam reunião para entender a forma de integração ou suporte técnico, quando não conseguem instalar o plug-in do SEI para o Protocolo Integrado. Caso seja reunião presencial, ou seja, suporte técnico do plug-in, o atendimento é em 2º nível e 3º nível. Média de 5 chamados técnicos por dia, que podem acontecer via e-mail ou telefone, a respeito de órgãos que solicitam informações de infraestrutura ou suporte técnico, configurações recomendadas, quando possuem alguma dificuldade para instalar e configurar o SEI. O suporte técnico, em alguns casos, é em 2º nível e 3º nível. Média de 20 chamados por dia, contando telefone e e-mail, incluindo temas como criação de contas de usuário em ambiente de testes, administração de listas de discussão e comunidades do SEI, moderação de listas, administração de usuários no <i>gitlab</i> , administração da lista de e-mail processo.eletronico (para assuntos recorrentes)
<b>Atendimento CENTRAL DE COMPRAS</b>	Finalidade:	Suporte quanto à participação nas licitações e implantação dos modelos e processos desenvolvidos pela Central de Compras. Atas e Contratos padronizados
	Número de Usuários:	Potencialmente, o público corresponde a todos os servidores da administração pública federal Diariamente, são recebidos, de 280 a 400 chamados, de 100 a 200 e-mails e 40 ofícios.

	Forma de Atendimento:	<p>Atendimento de 1º e 2º Nível: apoio administrativo que recebe as ligações e encaminha para a área responsável, prestando esclarecimentos mais simples como: onde encontrar a documentação para participação/adesão aos registros de preços e contratações conduzidos pela CENTRAL ou datas de vigência/prazos</p> <p>Atendimento de 3º Nível com equipe interna: todos os servidores da Central de compras atendem aos usuários, a depender da fase em que o projeto está.</p> <p>Existe atendimento em três coordenações-gerais, conforme a matéria a ser esclarecida.</p>
<b>Central de Atendimento SIPEC - Alô SEGEP</b>	Finalidade:	<p>A Central de Atendimento SIPEC – Alô SEGEP – tem por objetivo atender as unidades de gestão de pessoas, setoriais, seccionais e correlatos dos órgãos do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – SIPEC, e tem atendido a servidores, aposentados e pensionistas sobre o SIGEPE.</p> <p>A central de atendimento visa dirimir dúvidas relacionadas a operação dos sistemas SIAPE (SIASS, SIAPE CAD, SIGEPE, SIGAC etc.), solucionar problemas de lançamentos nos sistemas e encaminha a demanda, quando necessário, para as áreas de negócio da SEGRT</p>
	Número de Usuários:	<p>Média mensal de chamados abertos no período de mar/abril/maio de 2016: 10.502.</p> <p>Para atendimento ao SIGEPE (Ativos, aposentados e pensionistas) a quantidade usuários potencial é pouco mais de 1,5 milhão Operadores de gestão de pessoas dos órgãos somam 17000 servidores.</p> <p>Média mensal de chamados resolvidos de jan. a maio de 2016 (6 meses): 10.045.</p> <p>Média mensal de ofícios recebidos: 450.</p>
	Forma de Atendimento:	<p>Contrato com o SERPRO contemplando Central de Atendimento de 1º e 2º Nível, Formulário Web, telefonia 0800 e software de gestão de chamados (SCCD)</p> <p>Atendimento de 3º Nível é realizado com equipe interna do MP por meio da ferramenta disponibilizada na Central de Atendimento Alô SEGEP (Atual fornecedor - SERPRO).</p> <p>A SEGRT possui atualmente 86 usuários cadastrados no sistema SCCD que atuam como potenciais respondentes (usuários do SCCD) dos chamados redirecionados ao 3º Nível, além da equipe de gestão dos serviços no MP.</p> <p>Para o 1º nível - atendimento no regime de 24x7, sem interrupções, com disponibilidade de 97% ao mês.</p> <p>Para o 2º nível, atendimento nos dias úteis, das 08:00h às 18:00h, sem interrupções.</p>
<b>Atendimento DEPEX</b>	Finalidade:	<p>O DEPEX tem como propósito reunir em uma única unidade administrativa as atribuições relacionadas à extinção de órgãos no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, incluindo a administração de pessoal sob a sua responsabilidade, bem como a gestão da complementação de aposentadorias e pensões da extinta Rede Ferroviária Federal S.A – RFFSA.</p>



	Número de Usuários:	Atendimento de aproximadamente 80.000 usuários, entre servidores, aposentados e pensionistas, além de Procuradorias, CGU e AGU.  Em torno de 3.000 atendimentos mensais
	Forma de Atendimento:	Atendimento realizado por duas equipes: Equipe de Atendimento, formada por 3 servidores, responsável pelo atendimento em 1º e 2º níveis (presencial, telefônico e e-mail) e recebimento de demandas judiciais. Equipe de Protocolo (5 servidores), responsável pelo atendimento em 1º nível (recebimento de documentação física, digitalização e direcionamento das demandas/processos SEI administrativas) e digitalização das demandas/processos judiciais. O 3º nível de atendimento, quando escalado, é realizado diretamente pelas equipes técnicas responsáveis pelo atendimento das demandas.
<b>SIORG</b>	Finalidade:	O Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal (SIORG) fornece informações sobre a estrutura da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo Federal, tais como: a organização hierárquica, lista de órgãos, entidades e unidades administrativas, nomes, códigos e endereços de órgãos e entidades e suas subdivisões administrativas
	Número de Usuários:	- Ambiente público – Não Estimado - Ambiente de gestão – Setores de modernização/planejamento ou recursos humanos dos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional. - Serviços web - Operadores dos sistemas estruturantes e outros que busquem integrar seus dados com os fornecidos pelo Siorg.
	Forma de Atendimento:	O atendimento ocorre para três ambientes: - Ambiente público – Site destinado à consulta dos dados do SIORG, em função de pesquisas já parametrizadas, por parte da população em geral. - Ambiente de gestão – Site destinado ao cadastro e consulta dessas informações, por parte dos órgãos e entidades que compõem o escopo do SIORG, conforme descrito no Decreto 6944/09 - Serviços <i>web</i> – funcionalidade que disponibiliza, para a integração com outros sistemas, informações contidas na base de dados do SIORG
<b>SI-SISP</b>	Finalidade:	Ser o sistema estruturador de governança e gestão do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP)
	Número de usuários:	Aproximadamente 3.000.

	Forma de atendimento:	Atendimento em 1º, 2º e 3º níveis. É um previsão do serviço a ser executado.
<b>SIAPA</b>	Finalidade:	O SIAPA (Sistema Integrado de administração Patrimonial) é uma ferramenta específica de apoio à administração dos imóveis dominiais da União com o objetivo de manter atualizado e operacional o cadastro dos imóveis e seus respectivos responsáveis, ocupantes ou foreiros.
	Número de Usuários:	Aproximadamente 1.200 usuários
	Forma de Atendimento:	Nível 1: Registro de chamados via 0800 para serviços de reset de senha ou erros classificados como incidentes (Central de serviços do MP, CONTRATADA junto ao SERPRO). Nível: 2: Grupo que recebe as solicitações abertas no N1 e provê o tratamento adequado (Equipe CGTEC-SPU). Nível de projeto: Recebe as demandas evolutivas e conduz as alterações junto ao SERPRO (Equipe CGTEC-SPU). São 86 atendimentos mensais em média.
<b>Ouvidoria do Servidor</b>	Finalidade:	A Ouvidoria do Servidor trata de questões pertinentes à política de gestão de pessoas e relações de trabalho no serviço público e é responsável por atender o conjunto de servidores públicos federais ativos, aposentados e pensionistas pertencentes aos órgãos integrantes do SIPEC e cidadãos-usuários dos serviços públicos.
	Número de Usuários:	Aproximadamente 1,5 milhão de usuários, entre servidores ativos, aposentados e pensionistas.
	Forma de Atendimento:	Atendimento apenas em 1º nível realizado pela própria equipe de servidores. Aproximadamente 500 atendimentos /mês
<b>PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL</b>	Finalidade:	A Plataforma de Cidadania Digital é uma iniciativa do Governo Federal que estabelece meios para uma ação integrada do Estado quanto à disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos e oferta direta de serviços públicos digitais.
	Número de Usuários:	Público potencial de aproximadamente 1,3 milhão de usuários/mês ( <i>referência: número de acessos por mês ao portal de serviços do governo federal – <a href="http://www.servicos.gov.br">www.servicos.gov.br</a></i> )

	Forma de Atendimento:	Previsão de Atendimento em 1º, 2º e 3º níveis. Serviço recentemente colocado em produção.
<b>Diretoria de Tecnologia da Informação</b>	Finalidade:	Conjunto de sistemas de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, inclusive setoriais, que atendem a diversos níveis operacionais e são inerentes a atividades administrativas.
	Número de Usuários:	Aproximadamente 8.000 mil usuários
	Forma de Atendimento:	Previsão de Atendimento em 1º, 2º e 3º níveis

A diferença de custos no atendimento, qualidade e também na disponibilidade destes serviços aos usuários dos sistemas, justifica a elaboração deste TR como alternativa para fornecimento de uma central única, com processos e roteiros de atendimento, métricas e acordo de nível de serviços bem definidos, por meio de um processo licitatório com ampla concorrência no qual a demanda agregada será considerada e poderá propiciar retornos crescentes de escala, com provável redução dos custos de atendimento por sistema.

Destaca-se que a nova estratégia de contratação dos serviços em comento, com operação centralizada, abre novas possibilidades ao MP, como por exemplo, a aplicação do conceito de *Contact Center*, que possibilita o emprego de novas tecnologias que utilizam o sistema eletrônico de gerenciamento e distribuição das ligações, tais como o CTI (*Computer Telephony Integration*), que integra o telefone ao computador e IVR (*Interactive Voice Response*), sistema de "Resposta Interativa de Voz" que permite aos clientes interagirem com menus e obter informações sobre os serviços. Tais tecnologias tornam o atendimento mais rápido e eficiente, além de desonerar servidores dessa atividade acessória, propiciando seu direcionamento às atividades-fim do MP.

Também os contatos presenciais, para esclarecimento de dúvidas quanto às diversas atividades exercidas pelo MP e outros atores, é diminuído com a disponibilidade de uma central de atendimento e, neste ponto, a central única favorece o público alvo consulente, possibilitando exaurir suas necessidades em canal único, inclusive, possibilitando que se transfira o contato imediatamente e internamente, quando a questão em tratamento tiver solução em segmento de atividade pública do MP diverso ao que o consulente supunha, maximizando a possibilidade de solução de problemas e dúvidas.

### 3.3 Do alinhamento estratégico

#### 3.3.1 Planejamento Estratégico do Ministério do Planejamento – 2012/2015

O documento, embora esteja fora da sua vigência e na falta de um norteador mais atualizado, pode ser considerado para a verificação do alinhamento da contratação pretendida com o planejamento estratégico do MP.

#### Macro-objetivos

##### 4.1.2 Ampliação da oferta de serviços públicos de excelência ao cidadão, às empresas e às demais organizações da sociedade

*A excelência em gestão pressupõe direcionar as ações públicas para as necessidades dos cidadãos e da sociedade, na condição de sujeitos de direitos e como beneficiários dos serviços públicos e destinatários da ação do Estado. Os cidadãos usuários, atuais e potenciais, são sujeitos de direitos e as organizações públicas têm obrigação de atender, com qualidade e presteza, às suas necessidades e demandas, estabelecendo uma relação ética e transparente com todos os públicos.*

*A partir da edição do Decreto nº 6.932, 11 de agosto de 2009, que passou a ser conhecido como Decreto Cidadão, os órgãos e as entidades federais devem se organizar para garantir aos brasileiros o direito de obter e exigir o atendimento público esperado.*

## Ações de Sustentação

### 4.3.1 Modernizar e racionalizar processos e sistemas estruturadores

*O Ministério do Planejamento é órgão central e possuidor de atribuições de coordenação e gestão de diversos sistemas estruturadores da Administração Pública Federal. Entre estes, encontram-se os sistemas de planejamento e orçamento federal, de pessoal civil, de administração de recursos da informação e informática e de serviços gerais. Assim, cabe ao MP definir os parâmetros de desempenho e de organização desses sistemas, atividade intrínseca da gestão.*

*Para atingir os objetivos de fortalecimento da governança e de ampliação da capacidade institucional da Administração Pública, torna-se fundamental a implantação em larga escala das melhores práticas de gestão na APF. Para tal, o MP estabelecerá metas quantitativas e qualitativas para cada um desses sistemas, a serem observadas por todos os seus respectivos órgãos setoriais no planejamento e execução das suas atividades. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão deve posicionar-se de forma pró-ativa e colaborativa neste esforço para esta implantação nos órgãos setoriais. Desta maneira, amplia-se também a adoção efetiva dos normativos expedidos pelo MP, uma vez que o serviço de consultoria possui, intrinsecamente, caráter pedagógico. Além disso, o contato com as diferentes realidades da APF proporciona valiosos insumos para o aperfeiçoamento dos referidos normativos.*

### 4.3.2. Adotar as melhores práticas de gestão e governança, eliminando gargalos críticos dos processos e fluxos administrativos

*Para que uma organização atinja seus objetivos finalísticos, é imprescindível que ela conte com processos de apoio eficazes. Frequentemente, falhas nesses processos ocasionam prejuízos na execução da estratégia do órgão. Estas falhas podem ser causadas por inúmeros fatores, tais como: emprego de procedimentos inadequados ou obsoletos, insuficiência dos perfis profissionais adequados, acordos de nível de serviço precariamente definidos e inadequação dos sistemas de informação existentes. Assim, este objetivo visa identificar e sanar um conjunto relevante de deficiências críticas dos processos e fluxos administrativos do Ministério, implementando as ações gerenciais necessárias para tal. O impacto gerado por estas ações deve trazer ganhos mensuráveis aos processos finalísticos e ser visivelmente percebido pelas autoridades do Ministério.*

### 4.3.3. Aprimorar a eficiência mediante revisão de custos e de alocação de recursos

*A eficiência é princípio da Administração Pública consagrado no texto constitucional, e reforçado na visão formulada pelo Ministério. Para uma administração ser reconhecida como eficiente, é essencial a existência de práticas de gestão de custos e de alocação de recursos adequadas.*

*Por meio destas práticas, é possível identificar quais processos e atividades – sejam realizados internamente ou contratados – consomem mais recursos. Seja por meio de uma análise intrínseca destes processos e atividades, seja por meio de balizamentos*

*com instituições de referência, é possível identificar aqueles processos e atividades onde o Ministério encontra-se distanciado da eficiência ótima, e assim implementar as ações de melhoria necessárias para transformar este cenário. Estas ações podem envolver realocação de recursos humanos, revisão de processos, procedimentos e normativos, capacitação de pessoas e formalização de processos, entre outras.*

### 3.4 Dos benefícios a serem alcançados

O objetivo principal da contratação de uma central única é a melhoria no atendimento aos usuários dos sistemas/serviços de atendimento, por meio de:

- Funcionamento adequado e ininterrupto da solução de atendimento;
- Padronização e agilidade no atendimento, processamento e resposta ao usuário;
- Sistema integrado de informação e base de dados unificada das manifestações;
- Sistematização de disponibilização de informações consistentes;
- Gestão eficaz e efetiva da informação, com estruturação do conhecimento;
- Aumento da capacidade de atendimento aos sistemas estruturantes;
- Fornecimento de novos serviços de suporte;
- Melhoria da gestão dos serviços atendidos;
- Redução dos custos associados ao atual modelo vigente;
- Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento dos sistemas estruturantes.

A melhoria no atendimento e na prestação dos serviços de suporte aos usuários é essencial, uma vez que sua ausência acarreta impactos severos às atividades dos órgãos da administração pública. O suporte deficiente nos sistemas pode até mesmo impedir ou dificultar ações institucionais ou programas de governo de outros órgãos que deles façam uso.

Entre o escopo de possíveis danos gerados, pode-se citar:

- Problemas e dificuldades em sessões públicas de processos licitatórios;
- Dúvidas, esclarecimentos e correções de registros financeiros (empenho) em processos de aquisição;
- Dúvidas, esclarecimentos e incidentes relacionados aos sistemas de pagamento de pessoal gerenciados pelas unidades gestoras dos órgãos;
- Dúvidas, esclarecimentos e incidentes relacionados a transferências voluntárias e de convênios;

Cabe ressaltar, que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento, que somente se conquista com equipes capacitadas e dedicadas exclusivamente aos serviços prestados. Esta proposta está apoiada, portanto, pelos princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência. A contratação desses serviços visa, assim, atender aos usuários dos sistemas do MP com maior qualidade e menor custo, evitando-se a ocorrência de registros, concessão de

benefícios ou direitos indevidos nos sistemas, entre outros danos que podem surgir em caso de uma mal prestação do serviço de atendimento.

Com a contratação de uma central única de atendimento, o MP fornecerá um canal acessível e eficiente para o rápido e efetivo atendimento do público alvo, buscando a modernização e o aperfeiçoamento das práticas, procedimentos e tecnologias relacionadas ao serviço.

A contratação de empresa especializada na operação de serviços de atendimento balizados por métodos e processos de gestão alinhados às melhores práticas do setor e que utilizam tecnologias que permitam o efetivo controle, geração e extração de informações gerenciais para a tomada de decisões é a opção mais viável para atingir os objetivos estratégicos do MP.

### 3.5 Da justificativa da relação entre demanda e quantidade

A proposta de formalização de contrato administrativo continuado para a prestação dos serviços propostos é decorrente da necessidade de sustentar a demanda de atendimentos do MP que foram levantadas junto aos gestores de cada serviço/sistema.

## **4. ORDENAMENTO JURÍDICO NACIONAL**

### 4.1 Modalidade de Licitação

- 4.1.1 Este TR foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública; Lei n. 8.666 de 21 de junho de 1993, Lei n. 10.520 de 17 de julho de 2002 e o Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005, e constitui peça integrante, indispensável e inseparável do processo licitatório, visando viabilizar a aquisição dos serviços descritos neste TR e seus anexos;
- 4.1.2 Há de se citar também, o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como o Decreto nº 8.250, de 23 de maio de 2014, que Altera o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- 4.1.3 Aplica-se, ainda, a Instrução Normativa SLTI/MP nº 02 de 2008 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão que dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não, e também a Instrução Normativa SLTI/MP nº 05 de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;
- 4.1.4 Os serviços que constituem o objeto deste TR enquadram-se no conceito de serviço comum, nos termos da Lei 10.520/02, posto que os requisitos técnicos descritos neste TR são usuais de mercado e suficientes para determinar o conjunto da solução



escolhida, constatando-se, ainda, que a solução é fornecida por mais de uma empresa no mercado;

- 4.1.5 Os serviços da Central de Atendimento serão executados de forma contínua, indireta e em apoio às atividades essenciais exercidas pelos servidores do MP. São considerados comuns, de natureza continuada, na forma do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 e do Art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitados por meio da modalidade Pregão.
- 4.1.6 **Assim, entende-se, que o certame deverá ser processado pela modalidade PREGÃO, a ser realizado de forma ELETRÔNICA com vistas a obter a melhor proposta para a Administração Pública.**

#### 4.2 Da Justificativa Jurídica do Registro de Preços

- 4.2.1 O Sistema de Registro de Preços - SRP, regulamentado pelo Decreto nº 7.892/2013, foi instituído pelo art. 15 da Lei federal n.º 8.666/93, que dispõe sobre normas gerais de Licitação e Contratação na esfera pública, o qual preconiza:

*“Art. 15. As compras, sempre que possível, deverão: II - ser processadas através de sistema de registro de preços; III - submeter-se às condições de aquisição e pagamento semelhantes às do setor privado; IV - ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias para aproveitar as peculiaridades do mercado, visando economicidade; V - balizar-se pelos preços praticados no âmbito dos Órgãos e entidades da Administração Pública.” (Grifo nosso)*

- 4.2.2 Assim, vê-se um conjunto de benefícios na adoção do SRP, a seguir enumerados:
- Adequado à imprevisibilidade do consumo: como não há a obrigatoriedade da contratação imediata, a Administração poderá registrar os preços conforme seu planejamento e quando houver melhor conveniência para a contratação;
  - Agiliza as aquisições: Com o Registro de Preços as aquisições são mais ágeis, pois a licitação já estará realizada, as condições de fornecimento estarão ajustadas, os preços e os respectivos fornecedores já estarão definidos.
  - Independe de previsão orçamentária: isso porque não há a obrigatoriedade da contratação, portanto não há necessidade de se demonstrar a existência do recurso. Essa comprovação só é exigida para se efetivar a contratação, quando da efetivação da compra, no momento de uso dentro dos projetos.
  - Proporciona a redução do número de licitações: o Registro de Preços ainda proporciona a redução do número de licitações, pois, no caso concreto, todo o MP e entidades vinculadas utilizarão o mesmo procedimento para contratar os serviços. O Registro dos Preços deste processo pode ser aproveitado para implantação da solução no atendimento a essas necessidades, ressaltando ainda a possibilidade de reaproveitamento das funcionalidades implantadas, bem como do conhecimento desenvolvido, traduzindo não somente na racionalização dos

recursos financeiros, mas também na integração de todos estes recursos no âmbito da administração pública.

- 4.2.3 Tais vantagens são aderentes às possibilidades jurídicas de utilização do registro de Preços, previstas no Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que disciplina o Sistema de Registro de Preços:

*“Decreto nº 7.892 de 23 de janeiro de 2013 - Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses: I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes; II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa; III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.”*

- 4.2.4 Assim, a referida aquisição pelo Sistema de Registro de Preços se justifica pela necessidade da realização de contratações reiteradas e contínuas dos serviços, que possibilitará a formalização de compras de acordo com a conveniência da Administração.

- 4.2.5 Marçal Justen Filho, em sua obra “Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos”, assim comenta o Sistema de Registro de Preços:

*“No Sistema de Registro de Preços, a principal diferença reside no objeto da licitação. Usualmente, a licitação destina-se a selecionar um fornecedor e uma proposta para uma contratação específica, a ser efetivada posteriormente pela Administração. No Registro de Preços, a licitação destina-se a selecionar fornecedor e proposta para contratações não específicas, seriadas, que poderão ser realizadas durante certo período, por repetidas vezes. A proposta selecionada fica à disposição da Administração que, se e quando desejar adquirir, se valerá dos preços registrados, tantas vezes quantas o desejar (dentro dos limites estabelecidos no ato convocatório).”*

- 4.2.6 Cabe ressaltar que a existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando facultada a realização de licitação específica para aquisição, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

- 4.2.7 Com o natural e provável crescimento da demanda, existe a necessidade de se contratar de forma modular e escalável. No caso da contratação pleiteada neste certame, o Registro de Preços se faz necessário, uma vez que existe interesse de diversas áreas internas do MP e entidades vinculadas em oferecer o serviço de atendimento aos usuários de forma padronizada, CONTRATADA em momentos diversos, inclusive porque existem contratações vigentes em curso no atendimento

de alguns sistemas estruturantes e que, de acordo com a oportunidade e conveniência da Administração Pública, poderão ter suas vigências respeitadas.

#### 4.3 Da Ata de Registro de Preços

- 4.3.1 A aquisição por intermédio do Sistema de Registro de Preços, disciplinada pelo Artigo 15, inciso II e §§ 1º a 6º da Lei 8.666/93, regulamentado pelo Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, possibilitará a execução do projeto na forma proposta pelo MP;
- 4.3.2 Após a adjudicação e a homologação do resultado da licitação pela autoridade competente, será efetuado o registro de preços mediante Ata de Registro de Preços, a ser firmada entre a licitante vencedora e o MP, órgão gerenciador da Ata, com efeito de compromisso de fornecimento para possíveis contratações;
- 4.3.2.1 A Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada somente pelas Unidades integrantes do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.
- 4.3.2.1.1 A soma das utilizações pelas unidades integrantes do MP, não poderão exceder a cem por cento dos quantitativos dos itens registrados na Ata de Registro de Preços.
- 4.3.2.1.2 Considerando que só será permitida a utilização da Ata de Registro de Preços pelas Unidades integrantes do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e ainda o grau de peculiaridade e objetivos esperados no atendimento dos sistemas estruturantes e não estruturantes desta pasta que são em grande parte definidos por legislação específica, dispensa-se a divulgação da Intenção de Registro de Preços – IRP.
- Não será admitida a adesão à Ata de Registro de preço por órgão não participante.
- 4.3.3 A adjudicatária será convocada para, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento da convocação, assinar a Ata de Registro de Preços;
- 4.3.4 O prazo para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado por igual período, desde que solicitado por escrito, durante seu transcurso, e mediante motivo justificado e aceito pela Administração;
- 4.3.5 Na hipótese do não atendimento à convocação para assinatura da Ata de Registro de Preços, de recusa em fazê-lo, ou quando o proponente não apresentar situação regular no ato da assinatura da Ata de Registro de Preços, fica facultado ao MP, desde que haja conveniência, proceder à adjudicação à licitante que obtiver a melhor classificação, pela ordem, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis da Lei nº 8.666/93, Decreto nº 5.450/05 e da Lei nº 10.520/02;
- 4.3.6 A adjudicatária que, convocada, não comparecer para assinatura da Ata de Registro de Preços, estará sujeita à aplicação das penalidades previstas nas Leis nº 8.666/93 e 10.520/02;
- 4.3.7 A Ata de Registro de Preços poderá ser cancelada a qualquer tempo, com base no Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013;
- 4.3.8 O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, nos termos do artigo 12 do Decreto nº 7892/2013, contados a partir da sua assinatura;

- 4.3.9 Alterações na solução a ser fornecida deverão ser comunicadas ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços e, obrigatoriamente, serão submetidas à nova homologação, nos termos do edital;
- 4.3.10 As soluções ofertadas deverão possuir características idênticas ou superiores ao especificado neste Termo de Referência;
- 4.3.11 O Órgão Gerenciador da Ata de Registro de preços será responsável por realizar o apostilamento de novos produtos à Ata de Registro de Preços, com vistas a garantir o atendimento às necessidades de todo o MP e entidades vinculadas.
- 4.3.12 Em síntese, o Sistema de Registro de Preços será adotado neste processo licitatório devido à necessidade de contratações individualizadas para cada área gestora de sistemas; à incerteza no quantitativo a ser demandado ao longo do prazo de vigência da ata e à necessidade de indicar a dotação orçamentária somente no momento da formalização do contrato.

#### 4.4 Da justificativa para contratação em único lote/grupo

- 4.4.1 O art. 3º da IN nº 2/08 prevê excepcionalmente a possibilidade de a Administração instaurar licitação global, em que serviços distintos podem ser licitados e contratados conjuntamente, desde que formalmente comprovado que: I - o parcelamento torna o contrato técnica, econômica e administrativamente inviável ou provoca a perda de economia de escala; e II - os serviços podem ser prestados por empresa registrada e sob fiscalização de um único conselho regional de classe profissional, quando couber.
- 4.4.2 A licitação para contratação deste objeto em único lote se justifica pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, vez que a eventual opção por vários fornecedores aumentaria significativamente os riscos de incompatibilidade tecnológica ou descontinuidade da padronização, pela oferta ao usuário da possibilidade de em um único e mesmo canal de chamado tratar sobre mais de um produto, por meio de solução global propiciada por central de atendimento única, evitando dificuldades gerenciais/operacionais e, consequentes aumentos dos custos operacionais e orçamentários.
  - 4.4.2.1 Há custos significantes que aumentam os custos dos serviços e, em consequência, os dispêndios orçamentários no caso da contratação de mais de um fornecedor, notoriamente, os custos com as instalações físicas da central de atendimento.
- 4.4.3 O parcelamento do objeto, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/1993, neste caso, não se demonstra técnica e economicamente viável. A licitação para contratação deste objeto em único lote visa, tão somente, garantir a gerência segura da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços aos públicos alvo e, principalmente, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública.

#### 4.5 Da justificativa para permissão de Consórcios

- 4.5.1 Por ser uma contratação que tem como objetivo um serviço integrado que envolva áreas de negócio e conhecimento diferenciadas como, atendimento direto ao cliente, soluções inteligentes de atendimento e soluções automatizadas de inteligência artificial, além do volume estimado de atendimento, permite-se a realização de

consórcios para o escopo do projeto, possibilitando uma maior competitividade e ampla concorrência.

#### 4.6 Da justificativa para não permissão de Subcontratação

4.6.1 Considerando o cenário proposto e a permissão de realização de consórcios, entende-se não haver necessidade de subcontratações uma vez que todo o objeto passa a ser plenamente contemplado no modelo até então proposto.

### 5. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

5.1.1 A LICITANTE deverá apresentar todos os documentos comprobatórios de sua habilitação técnica exigidos neste TR, ou outros que porventura sejam solicitados para comprovação da capacidade quanto à execução dos serviços em caráter de diligência, nos casos em que não se resta claro a comprovação.

#### 5.2 MODALIDADE

5.2.1 Pelas razões de fato colocadas neste termo de referência, supra e em obediência aos ditames legais, demonstrado tratar-se de serviço comum, enquadra-se a demanda de licitação na Pregão, em sua forma eletrônica, conforme os arts. 1º e 2º da Lei nº 10.520, de 2002, o Decreto nº 5.450, de 2005.

#### 5.3 TIPO DE LICITAÇÃO

5.3.1 O critério objetivo de seleção do fornecedor será o do menor preço ofertado (Menor Preço Global). As propostas serão encaminhadas ao pregoeiro para a avaliação quanto a EXEQUIBILIDADE, prevista na Lei 8.666/93.

#### 5.4 DAS MÉTRICAS ADOTADAS

5.4.1 Fica estabelecida a **Unidade de Serviço de Atendimento (USA)** como métrica de medição adotada, permitindo ao MP mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto, inclusive para fins de pagamento.

*IN nº. 02/2008-SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008*

*“Art. 11. A contratação de serviços continuados deverá adotar unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho.*

...

*§ 3º Os critérios de aferição de resultados deverão ser preferencialmente dispostos na forma de Acordos de Nível de Serviços, conforme dispõe esta Instrução Normativa e que deverá ser adaptado às metodologias de construção de ANS disponíveis em modelos técnicos especializados de contratação de serviços, quando houver”. (grifo nosso)*

Súmula 269 TCU

*“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.” (grifo nosso)*

- 5.4.2 O entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.
- 5.4.3 A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o esforço para a prestação do serviço conjuntamente com a complexidade para sua execução, conforme:

Complexidade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência
Baixa	B	Atividades de abertura de requisições, categorização, solução das requisições envolvendo as demandas dos usuários dos sistemas do Governo Federal, agendamento, fechamento de requisições demandadas por intermédio de ligações telefônicas, e-mail ou via ferramenta web/mobile, e gestão da base de conhecimento e realização pesquisa de satisfação.	1
Média	M	Requisições que exigem um maior grau de especialização na regra de negócio para solução e, quando viável, acesso aos sistemas (em ambiente específico) para atendimento das requisições, desenvolvimento de novos scripts para gestão da base de conhecimento e tratamento de incidentes.	2
Alta	A	Execução de atividades que exigem maior grau de especialização no conhecimento das regras de negócio do sistema e nas atividades de apoio à gestão dos serviços executados, como: identificação, elaboração de procedimentos, scripts e FAQ's e recomendações de melhoria de processos específicos e apoio na implantação de processos de acordo com as melhores práticas de governança.	4

Onde: Unidade de Serviço de Atendimento (USA) = Esforço X Complexidade

- Esforço = Quantidade de tempo para atendimento da atividade (Quantidade de Minutos/60);

- Complexidade = Grau de dificuldade exigido (Alta=4, média=2 ou baixa=1).

*Ex.: Um atendimento realizado por meio de ligação telefônica, onde o tempo médio de atendimento é de 15 minutos e com complexidade média, teríamos o seguinte resultado:*

$$USA = (15/60) * (2) = (0,25 * 2) = 0,5$$

*Ou seja, para um atendimento deste tipo, a CONTRATADA seria remunerada por meia unidade USA.*

- 5.4.4 A métrica hora de serviço será utilizada exclusivamente na implantação da Central de Atendimento, e, neste caso, justifica-se devido à excepcionalidade das características do referido serviço (ANEXO IV). Ressalta-se que foram incluídos itens que vinculam os resultados ao atendimento de níveis de serviço, estando amparado pela Instrução Normativa 02/2008 e com a Súmula 269 do Tribunal de Contas da União.

## 5.5 PROPOSTA DE PREÇO

- 5.5.1 A proposta de preço ajustada ao valor do lance das LICITANTES deverá seguir a forma definida no TR, devendo conter os seguintes termos:
- 5.5.1.1 Concordância com todos os termos e condições estabelecidas neste TR, incluindo as obrigações da CONTRATANTE, de entrega, e demonstrar estar ciente das sanções administrativas em decorrência de aplicação de Nível de Serviço Mínimo ou por descumprimento das demais cláusulas deste TR.
- 5.5.1.2 Apresentação dos demonstrativos de Preço Total e de Preços Unitários;
- 5.5.1.3 Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.
- 5.5.1.3.1 Os produtos mencionados neste item fazem parte do escopo da solução base utilizada para prestação dos serviços, conforme requisitos técnicos apresentados nos anexos deste Termo de Referência;
- 5.5.1.3.2 Os itens referenciados neste tópico não geram obrigação à proponente de se ter as soluções de maneira prévia à apresentação da proposta, servindo, tão somente, como indicação de quais serviços e produtos serão fornecidos em caso de se tornar vencedora do certame, bem como servir de insumo para o correto dimensionamento do serviço e seus respectivos custos;
- 5.5.1.4 Não será aceita como documentação comprobatória captura de telas, referência de imagens (telas ou outros documentos).
- 5.5.1.5 Não serão aceitas referências a futuros releases ou versões de produtos para comprovar a existência ou aderência a qualquer item do TR.
- 5.5.1.6 O valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de fretes, seguros, embalagens, fiscais, trabalhistas e demais encargos contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da Lei.

## 5.6 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

### 5.6.1 CUSTOS DE PESSOAL



5.6.1.1 Todos os custos de pessoal, necessários à execução dos serviços devem correr por conta da CONTRATADA.

5.6.1.2 Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, visando a boa execução dos serviços ofertados, sendo essencial a adequação dos níveis de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste TR.

#### 5.6.2 DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

5.6.2.1 É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviços, com base na volumetria apresentada no **ANEXO II - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**, observadas as qualidades de serviços prestados conforme níveis de serviços definidos neste TR;

5.6.2.2 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;

#### 5.6.3 PARÂMETROS DE REFERÊNCIA PARA DIMENSIONAMENTO E DISPONIBILIDADE DA ESTRUTURA DE TELEATENDIMENTO

5.6.3.1 Para fins de dimensionamento e disponibilidade da estrutura do teleatendimento, a CONTRATADA deverá

5.6.3.1.1 Observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego;

5.6.3.1.2 Observar os parâmetros e níveis do acordo de nível de serviço no que tange à infraestrutura física e lógica;

5.6.3.2 A Volumetria Mensal Estimada – VME será apresentada via Ordem de Serviço para cada produto que fará parte do rol de serviços a serem prestados pela CONTRATADA.

5.6.3.3 A forma de cálculo da VME será realizada por cada área de negócio, zelando sempre pela razoabilidade e proporcionalidade da base histórica dos atendimentos realizados. Assim, poderão ser utilizados diferentes formas de cálculo, como média trimestral, semestral, ou ainda a referência do mês no ano anterior acrescido de percentual de crescimento, bem como demandas eventuais que surjam a cada mês;

5.6.3.4 Nos casos em que os atendimentos realizados ficarem abaixo de 90% (noventa por cento) do VME, registrado por Ordem de Serviço, será aplicada a seguinte regra de remuneração:

5.6.3.4.1 O valor faturado será igual a  $((0,9 * VME) - VD)$ , onde VME é o valor mensal estimado e VD é o valor dos descontos por motivo de glosas ou multas;

5.6.3.5 Nos casos em que os atendimentos realizados variarem entre 100% (cem por cento) e 110% (cento e dez por cento) do VME, entende-se que a estrutura disponibilizada deve ser capaz de suportar o volume sem qualquer prejuízo para atendimento aos níveis mínimos de serviços pactuados;

5.6.4 As hipóteses de remuneração previstas no item anterior ocorrerão de forma segmentada para cada tipo de Atendimento previsto no Anexo II;

#### 5.7 HABILITAÇÃO



5.7.1 Nos termos do Art. 27 da Lei nº 8.666/93, serão considerados os seguintes requisitos de habilitação para o certame:

5.7.2 **Qualificação Econômica- Financeira:**

5.7.2.1 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

5.7.3 **Qualificação Técnica**

5.7.3.1 As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

5.7.3.1.1 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 de no mínimo 2 (dois) anos, para fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefone, WEB ou chat), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital.

5.7.3.1.2 Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média-mínima de 46.716 (quarenta e seis mil, setecentos e dezesseis chamados) por mês, no período ininterrupto de 6 meses, o que corresponde a 30% (trinta por cento) do volume total;

5.7.3.1.2.1 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 USA, UST ou USM, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles é a quantidade de chamados. 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.

5.7.3.1.2.2 Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de certificados, desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA;

5.7.3.2 Comprovação de atuação primária ou secundária no ramo de atividade de serviços de Central de Relacionamento / Central de Atendimento / Teleatendimento. A comprovação deverá ocorrer por meio de cópia autenticada do estatuto social, contrato social ou documento legal de constituição da empresa.

5.7.3.3 Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado da empresa emitente, em via original ou em cópia autenticada, para fins de comprovação de capacidade técnica da LICITANTE e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I. Nome e endereço completo do emitente do Atestado;
- II. Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- III. Período de vigência do contrato;
- IV. Objeto contratual;
- V. Data de emissão do Atestado;
- VI. Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce com a emitente); e
- VII. Número do telefone para contato.

5.7.3.4 O MP reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

5.7.3.5 Para comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos, será aceito o somatório de atestados.

5.7.3.6 No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente, nem pela própria proponente.

5.7.3.7 Será considerada como pertencente ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente a empresa controlada ou controlador da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

5.7.3.8 Declaração da LICITANTE de que no ato da contratação possuirá suporte administrativo, aparelhamento, condições adequadas, instalações físicas e pessoal qualificado disponível para a execução do objeto desta licitação.

## 6. COMPOSIÇÃO DO OBJETO

6.1 Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá implantar a infraestrutura física e tecnológica, os sistemas informatizados e os sistemas de segurança e deverá treinar, capacitar e preparar seus recursos humanos, conforme os requisitos de gestão e exigências constantes neste TR, em especial quanto à/ao:

- I. Relacionamento com Usuário;
- II. Gestão de Atendimento;
- III. Infraestrutura de Telecomunicação;
- IV. Sistema Informatizado de Atendimento; e
- V. Configuração e Implantação da Central de Atendimento.

## **6.2 Relacionamento com o Usuário**

6.2.1 O serviço de relacionamento com o usuário envolve a execução das atividades de atendimento propriamente dito a todo conjunto de usuários dos sistemas/serviços disponibilizados pelo MP, incluindo o recebimento de manifestações por multimeios, serviços de teleatendimento e todos os tratamentos de solicitações executadas pelo processo operacional que são definidos neste item bem como todas as demais necessidades para o pleno atendimento das condições técnicas e administrativas especificadas no ANEXO I - DETALHAMENTO DO SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO do presente Termo de Referência, com suas métricas definidas no ANEXO II - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.

## **6.3 Gestão de Atendimento**

6.3.1 O serviço de gestão de atendimento envolve a execução das atividades de apoio e suporte operacional e administrativo ao atendimento, tais como, análise da qualidade da solução de solicitações executadas, correção de falhas no processo operacional, execução do ativo e retorno das chamadas, elaboração de relatórios, cumprimento e qualidade de atendimento, demais atividades que o MP julgue necessárias para melhoria da qualidade e da eficiência dos serviços de atendimentos, conforme ANEXO I - DETALHAMENTO DO SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO do presente Termo de Referência.

## **6.4 Sistema Informatizado de Atendimento**

6.4.1 A CONTRATADA deve disponibilizar solução automatizada para operacionalização da Central de Atendimento e para controle da gestão dos serviços, em condições e especificações que permitam integração ou utilização compartilhada pelo MP, por meio de acesso específico. Também deverá fornecer um conjunto de relatórios on-line, por produto atendido e de forma consolidada, que permitam à gestão contratual da Administração acompanhar e avaliar em tempo real o atendimento que está sendo prestado, conforme requisitos definidos no ANEXO I - DETALHAMENTO DO SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO do presente Termo de Referência.

## **6.5 Infraestrutura de Telecomunicação**

6.5.1 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicação e as diversas tecnologias que compõem esta infraestrutura para a prestação dos serviços,

incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento. A descrição dos serviços e tecnologias associadas estão definidas no ANEXO I - DETALHAMENTO DO SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO do presente Termo de Referência.

## **6.6 Configuração e Implantação da Central de Atendimento**

6.6.1 A CONTRATADA deverá realizar todo o procedimento de coleta de informações dos produtos da CONTRATANTE que serão amparados pelo serviço da CENTRAL DE ATENDIMENTO, apresentar os planos de inserção e implantação, bem como validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento conforme necessidade e peculiaridade de cada produto. Este serviço está detalhado no ANEXO I, e suas métricas e dimensionamentos definidos no ANEXO IV.

## 6.7 Estimativa de Quantidades

6.7.1 A métrica para mensuração e realização do serviço se dará pelos serviços previstos no catálogo de serviços, conforme ANEXO II, estimados em USA, bem como dos serviços previstos no Catálogo de Implantação, conforme ANEXO IV, estimados em horas. Os demais requisitos previstos na composição do objeto, que também constam no ANEXO I, com complemento do ANEXO III, deverão fazer parte do escopo da solução ofertada pela CONTRATADA, sem custo adicional por demanda ou atividade periódica, consolidando assim o objeto de Central de Atendimento.

6.7.2 A TABELA com os respectivos quantitativos estimados para trinta e seis meses para a prestação de serviços por parte da CONTRATADA para o MP são:

Descrição	SIASG	SICONV	SCDP	PEN	CENTRAL DE COMPAS	SIPEC – ALÔ SEGEP	DEPEX	SIORG	SI-SISP	SIAPA	Ouvidoria do Servidor	Plataforma de Cidadania Digital	Diretoria de Tecnologia da Informação
Unidade de Serviço de Atendimento – USA (Relacionamento com o Usuário)	89.203,838	31.925	24.272,7	14.271,7	28.672,8	340.554,75	1.045,05	11.445	20.520	4.476,4	1.800	297.842,215	2889
Horas de Serviço (Configuração e Implantação da Central de Atendimento)	16.019												

## **7. REMUNERAÇÃO E METODOLOGIA DE OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

- 7.1 Consideram-se como atendimento receptivo e ativo todos os atendimentos telefônicos em que existe a interação vocal entre o operador e o cliente (atendimento humanizado) ou ainda os atendimentos automatizados (realizados por robôs ou rotinas automáticas).
- 7.2 A USA será adotada como unidade de referência adotada para mensuração dos serviços de Atendimento Receptivo e Ativo da CONTRATADA. A remuneração dos serviços será baseada na mensuração do esforço para a prestação do serviço conjuntamente com a complexidade para sua execução, aliada aos respectivos parâmetros e indicadores de desempenho e qualidade.
- 7.3 O MP utilizará como fonte prioritária para apuração e remuneração dos serviços de teleatendimento executados pela CONTRATADA, os recursos de acompanhamento, monitoramento, atendimento eletrônico, relatórios e base de dados da Plataforma Integrada de Telefonia, equipada com PABX e Unidade de Resposta Audível (URA).
- 7.4 Não haverá qualquer tipo remuneração às ligações atendidas por equipamentos de voz e fax (URA/DAC, secretária eletrônica) quando em espera para atendimento humano derivadas de escolha de opção de tipo de atendimento.
- 7.5 Só haverá remuneração de atendimento eletrônico via URA quando for estabelecido pelo MP processo de atendimento automático efetivo ao cliente sem interação humana do operador da CONTRATADA capaz de disseminar informações e processamento de transações integradas a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados do MP utilizando tecnologias de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR – *automatic speech recognition*) e vocalização de texto (TTS - *text to speech*). Nestes casos, será considerado o Valor equivalente a 50% (ou demais percentuais conforme anexo II) de um atendimento de 1º nível realizado por meio de ligação telefônica, considerando para fins de cálculo do Tempo Médio de Atendimento - TMA da operação e a complexidade “Baixa”.
- 7.5.1 O mesmo cenário se aplica à utilização do recurso de ChatBot nos serviços prestados por intermédio do WEBCHAT.
- 7.6 Será de exclusiva gestão do MP a definição dos processos de atendimento eletrônico passíveis de serem efetivamente realizados pela URA.
- 7.7 Na ocorrência de problemas de disponibilidade dos recursos de ordem técnica ou operacional, de infraestrutura, de tecnologia ou de segurança, de responsabilidade da CONTRATADA, que impeçam a execução dos serviços contratados ou a apuração dos contatos realizados, a CONTRATADA não fará jus à remuneração referente ao período da ocorrência e estará sujeita aos descontos e sanções administrativas previstas.
- 7.8 Na ocorrência de problemas de telefonia ou falhas nos sistemas de responsabilidade do MP, que impeçam a execução dos serviços contratados ou a apuração dos contatos realizados, a apuração do serviço prestado no período da ocorrência, para fins de remuneração, se dará conforme as seguintes situações:
- 7.8.1 Se o problema ocorrer:
- a) Nos primeiros dias da prestação dos serviços, sem série histórica, será considerada a média de USA nos demais dias do mês em curso;
  - b) Durante o primeiro ano da prestação dos serviços, será considerada a média de USA dos atendimentos dos três últimos meses;

- c) A partir de 1 ano de prestação de serviços, será considerada a quantidade de USA dos atendimentos no mesmo mês do ano anterior.

## **8. MODELO DE IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

- 8.1 O presente processo licitatório resultará em uma Ata de Registro de Preços – ARP com uma empresa beneficiária;
- 8.2 A área gestora de cada produto poderá formalizar a contratação com a beneficiária da ARP, que deverá ser sucedida da criação da Equipe de Coordenação - conjunto mínimo de pessoas da área de negócio/gestora do produto que ficará responsável por definir e implantar os serviços junto à Central de Atendimento.
- 8.3 A Equipe de Coordenação será responsável pela definição do escopo dos serviços de 1º, 2º e/ou 3º Nível que serão atendidos pelo contrato, bem como, pelo repasse de conhecimento do negócio, definição dos roteiros de atendimento (scripts) e por validar todas as atualizações no Catálogo de Serviços.
- 8.3.1 O Catálogo de Serviços poderá ser revisto em termos de seus tempos médios de atendimento a cada trimestre de execução do contrato até o limite de 20% (vinte por cento) a cada revisão;
- 8.3.1.1 Nos casos de variações médias acima de 50%, com vistas a não gerar prejuízo para nenhuma das partes, os tempos médios poderá ser revistos antes do prazo trimestral;
- 8.3.1.2 Destaca-se que poderão ser gerados diferentes contratos para as diversas áreas de negócio do MP e/ou entidades vinculadas;
- 8.3.2 Caso seja iniciado o processo de revisão, o cálculo para revisão deverá ser feito com base no histórico dos atendimentos dos últimos três meses de execução, seguindo a seguinte rotina de cálculo:
- 8.3.2.1 Calcula-se a mediana de todos os chamados de determinado item do catálogo. A mediana deverá ser utilizada com vistas a excluir os “outliers” ou valores bem discrepantes da realidade, sendo considerados casos atípicos;
- 8.3.2.2 Define-se a margem superior e inferior em relação à mediana de até 40% (quarenta por cento);
- 8.3.2.3 Exclui-se do campo amostral os registros que estão fora da faixa definida no item anterior;
- 8.3.2.4 Caso obtenha-se um quantitativo menor de 10% dos registros do campo amostral que estão fora da margem, tem-se que os registros dentro da margem são dados suficientes para o cálculo final da nova média de atendimento do referido item do catálogo;
- 8.3.2.5 Caso se obtenha um quantitativo maior que 10% dos registros do campo amostral fora da margem, deve-se refazer a iteração a começar do item 8.3.2.1, excluindo-se do campo amostral os valores fora da faixa previamente calculada;

- 8.4 É responsabilidade da Equipe de Coordenação apoiar o Fiscal do Contrato no acompanhamento dos serviços prestados.
- 8.5 A Equipe de Coordenação deverá existir durante toda a execução do contrato.
- 8.6 É responsabilidade da equipe de coordenação, fiscais e gestores do contrato serem pontos focais de contato com a CONTRATADA para consolidação e formalização das diversas demandas na prestação de serviços.
- 8.7 Os serviços previstos no Catálogo do ANEXO II deverão ser formalizados por intermédio de Ordens de Serviço - OS mensais;
- 8.8 As demais demandas de gestão de atendimento, do sistema e infraestrutura que não sejam automatizadas e já disponibilizadas para a CONTRATANTE poderão ser formalizadas por e-mail ou canal específico a ser definido na reunião de Kickoff (inicialização do contrato);
- 8.9 Ambas as partes devem buscar automatizar seus processos de atendimento com vistas a aumentar a qualidade do atendimento e redução de custos de manutenção e operação da CONTRATADA e valor faturado para a CONTRATANTE.

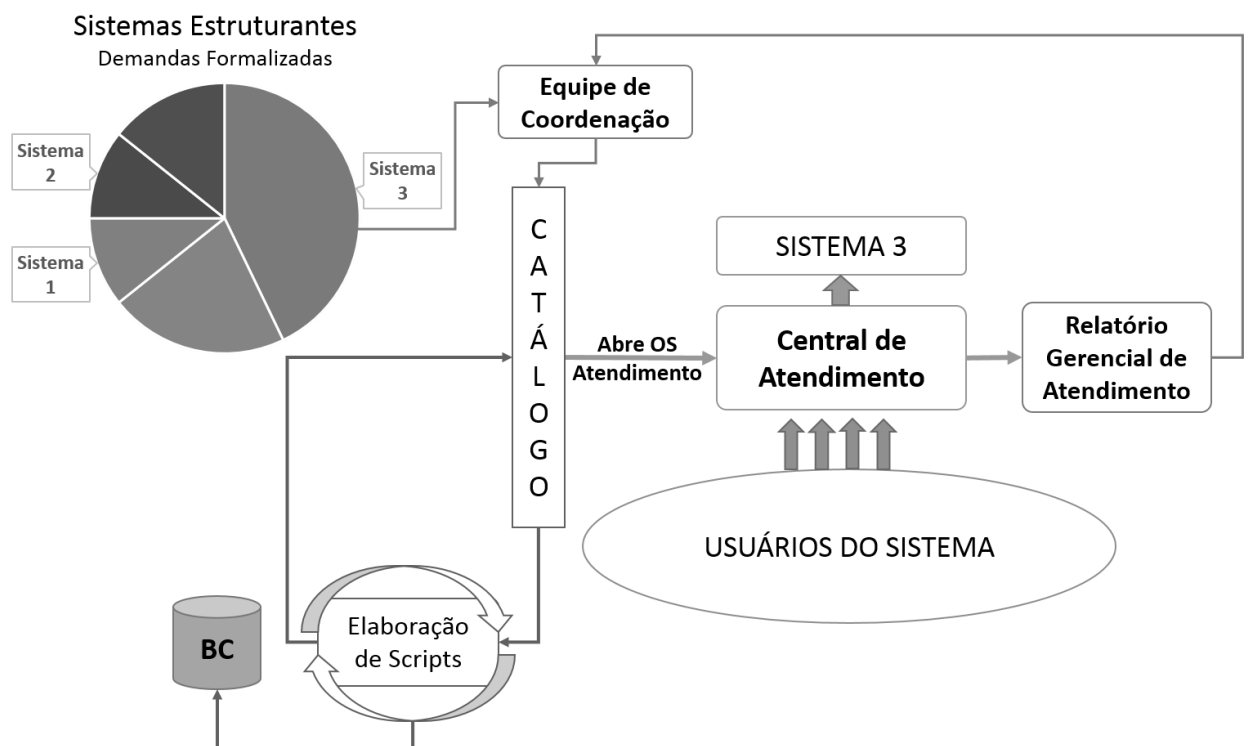


Figura 1. Implantação da Central de Atendimento por Produto

- 8.10 A área gestora responsável por cada produto a ser atendido pelo objeto deste TR poderá contratar de forma individual, utilizando a Ata de Registro de Preços.



- 8.10.1 A possibilidade de contratação por produto tem por objetivo permitir um cronograma de implantação diferente tendo em vista que cada produto se encontra em uma fase distinta de maturidade quanto aos seus roteiros de atendimento, bem como, possíveis contratos de atendimento ainda vigentes.

## **9. ELEMENTOS PARA GESTÃO DOS CONTRATOS**

### **9.1 VIGÊNCIA CONTRATUAL**

- 9.1.1 O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos seguintes requisitos:
- a) Os serviços tenham sido prestados regularmente;
  - b) A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
  - c) O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
  - d) A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.
- 9.1.2 A administração deverá realizar negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação.
- 9.1.3 A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 9.1.4 O contrato não poderá ser prorrogado quando:
- a) A CONTRATADA for declarada suspensa de contratar com este Órgão, ou tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública;
  - b) A CONTRATADA tiver sido declarada inidônea no âmbito de qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, enquanto perdurarem os efeitos. Para tanto, a CONTRATANTE consultará o SICAF, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis)), e o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)), em nome da empresa CONTRATADA e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.
  - c) A CONTRATADA não mantiver as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
  - d) A CONTRATADA não concordar com a redução do valor do contrato, decorrente da eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis

que já tenham sido pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência da contratação.

## 9.2 REAJUSTE DE PREÇOS

9.2.1 Por se tratar de prestação de serviços continuados, o preço estipulado poderá ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses, contado a partir da data de início de sua vigência, pelo IPCA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada.

## 9.3 HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SAZONALIDADES

9.3.1 Tendo em vista que cada produto atendido pela Central de Atendimento possui um conjunto de características específicas, inclusive quanto ao seu público alvo, a disponibilidade da prestação dos serviços será definida por sistema com base na análise de necessidade promovida pela Equipe de Coordenação.

9.3.2 Além disso, buscou-se definir e prever para cada produto os períodos de sazonalidades em que se gera uma variação considerável da demanda apresentada em períodos específicos do ano. Esse quantitativo está diluído no volume total apresentado como demanda de cada produto.

9.3.2.1 Tal informação visa subsidiar a CONTRATADA de informações que a permitam absorver esses volumes sem gerar descontinuidade do negócio e quebras do Acordo de Nível de Serviço.

9.3.2.2 É responsabilidade da CONTRATANTE informar previamente à CONTRATADA em um prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos sobre eventuais períodos de sazonalidades, bem como mudança nos horários e dias de atendimento.

9.3.2.3 Ressalta-se que os períodos apresentados não são restritivos, uma vez que podem surgir novos períodos durante a execução contratual.

PRODUTO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO BÁSICO	SAZONALIDADES
SIASG	7h às 22h (dias úteis)	Dezembro com aumento previsto de 20%, bem como funcionamento em horário de 08h às 23h, integrado ao SIAFI.
SICONV	7h às 19h (dias úteis)	Dezembro com aumento previsto de 20% e possibilidade de incluir final de semana.

SCDP	8h às 20h (dias úteis) 9h às 17h (sáb – somente 1º nível)	Dezembro e Janeiro possuem aumento de 20% do número de chamados.
PEN	08hs às 20h (dias úteis)	Previsão de aumento de 30% em Outubro de 2017. Redução de 20% nos meses de Dezembro, Janeiro e Fevereiro.
CENTRAL DE COMPRAS	7h às 19h (dias úteis)	Não há
DEPEX	8h às 18h (dias úteis)	Não há
SIORG	8h às 18h (dias úteis)	Não há
ALÔ-SEGEP	Para o 1º nível - atendimento no regime de 24x7, sem interrupções. (seg a dom)  Para o 2o nível, atendimento nos dias úteis, das 08:00h às 18:00h.	A sazonalidade de atendimentos é gerada, normalmente: a) No mês tem-se a preparação para o processamento da folha de pagamento que ocorre sempre na primeira quinzena de cada mês. Ocasionalmente um aumento nos chamados; b) No ano em média ocorre um aumento de 30% nos meses de março (início do ano); c) Pelo processamento da folha de junho – primeira parcela do 13º e pela segunda parcela do 13º. Em média aumento de 35 % d) Pela implantação de novos módulos do SIGEPE; e) Eventuais aumentos de remuneração de servidores;

SI-SISP	8hs às 18hs (dias úteis)	Não há
SIAPA	8hs às 20hs (dias úteis)	Janeiro a Março e Outubro a Dezembro
Ouvidoria do Servidor	8hs às 18hs (dias úteis)	Não há
Plataforma de Cidadania Digital	Para o 1º nível - atendimento no regime de 24x7, sem interrupções. (seg a dom)  Para o 2º e 3º níveis, atendimento nos dias úteis, das 08:00h às 18:00h.	Não há
Diretoria de Tecnologia da Informação	8h às 20h (dias úteis)	Não há

#### 9.4 LOCAL DE IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

- 9.4.1 Os serviços contratados serão prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato e treinamentos, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais.
- 9.4.1.1 Os papéis de Preposto, equipe de gestão da CONTRATADA e atendimento de 3º Nível deverão ser prestados, obrigatoriamente, em Brasília/DF.
- 9.4.2 Somente o Atendimento de 3º nível e a Supervisão do Atendimento de 3º nível poderão ser executados nas instalações do MP, se a Equipe de Coordenação de cada área de negócio assim definir, já que têm por objetivo fomentar o serviço de atendimento e apoiar no tratamento das demandas recebidas pela Central de Atendimento por meio da atuação junto às áreas e unidades do MP.
- 9.4.3 No caso do Atendimento de 3º nível e da Supervisão do Atendimento de 3º nível ser realizado nas dependências do MP, ficará a cargo deste, a disponibilização do ambiente físico, instalações, mobiliário, equipamentos e infraestrutura de TI necessária para a realização dos serviços, cumprindo os padrões e políticas de segurança vigentes.
- 9.4.4 Será de responsabilidade da CONTRATADA, em caso de prestação de serviço fora de Brasília, operacionalizar a entrega e escoamento dos chamados

entrantes na região metropolitana de Brasília para suas referidas Centrais de Atendimento, sem prejuízo dos Acordos de Níveis de Serviço.

- 9.4.5 A Central Telefônica da CONTRATADA deverá ser capaz de receber chamadas no modelo digital (VoIP por intermédio do protocolo SIP, via cabo de par metálico ou fibra óptica) com o ganho em versatilidade e redução de custos de infraestrutura envolvidos.

## 9.5 RECURSOS HUMANOS ENVOLVIDOS

- 9.5.1 **ATENDENTES:** empregado da CONTRATADA, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação e complexidade das atividades desempenhadas e posições de atendimento definidos junto a cada EQUIPE DE COORDENAÇÃO de produto, alocado nas dependências da CONTRATADA:

### 9.5.1.1 Atribuições básicas:

#### Atendente 1º Nível:

- a. Realizar o teleatendimento ativo e receptivo, retorno das chamadas e atendimento via multicanais, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- b. Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas do MP;
- c. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e
- f. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

#### Atendente 2º Nível:

- a. Recepcionar demandas proveniente de outros níveis, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- b. Atendimento das requisições, desenvolvimento de novos scripts para gestão da base de conhecimento;
- c. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, de forma ativa, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e

- f. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

Atendente 3º Nível:

- a. Recepcionar demandas proveniente de outros níveis, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- b. Atendimento das requisições, desenvolvimento de novos scripts para gestão da base de conhecimento;
- c. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, de forma ativa, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d. Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e
- f. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.
- g. Reportar os pontos críticos ou oportunidades de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho da produtividade da Central de Atendimento;

9.5.1.2 Qualificação:

Atendente 1º Nível:

- a. Escolaridade mínima: ensino médio completo.

Atendente 2º Nível:

- a. Escolaridade mínima: ensino médio completo.

Atendente 3º Nível:

- a. Escolaridade mínima: cursando ensino superior.

9.5.1.3 Perfil Profissional

Atendente 1º Nível:

- a. Conhecimento básico de Internet;
- b. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- c. Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- d. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- e
- e. Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

Atendente 2º Nível:

- a. Conhecimento básico de Internet;
- b. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- c. Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- d. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- e
- e. Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

Atendente 3º Nível:

- a. Conhecimento intermediário de Internet;
- b. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- c. Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- d. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- e
- e. Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

9.5.2 ANALISTAS: Empregado da CONTRATADA, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme parâmetros definidos para cada sistema atendido, alocado nas dependências da CONTRATADA:

9.5.2.1 Atribuições Básicas

- a. Identificar os possíveis ofensores ou pontos críticos que possam causar impacto no nível de serviço exigido pela CONTRATANTE;
- b. Reportar os pontos críticos ou oportunidades de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho da produtividade da Central de Atendimento;
- c. Assegurar a qualidade dos serviços oferecidos pela Central de Atendimento;
- d. Redimensionar a estrutura da Central de Atendimento para o cumprimento dos níveis de serviço acordados;
- e. Definir escalar, avaliar aderência das escalas, realizar acompanhamento constante;
- f. Acompanhamento da operação em tempo real;
- g. Análise de indicadores de produtividade;
- h. Planejamento de metas;
- i. Estudos de viabilidade;
- j. Análise de produtividade;
- k. Análise de qualidade;

- l. Análise de eficácia de reciclagens e treinamentos aplicados;
- m. Análise estatística com pontuações de agentes e tendências;
- n. Análise de processos da operação e negócio;
- o. Desenvolvimento de projetos de melhoria e correções;
- p. Calibração de processos operacionais;
- q. Acompanhamento da eficácia e eficiência dos documentos de conhecimento;
- r. Criar documentos de conhecimento, processos de trabalho e instruções de trabalho;
- s. Atualizar documentos de conhecimento;
- t. Criar relatórios de utilização de documentos;
- u. Manter interlocução com a Equipe de Coordenação de cada produto para identificar pontos de melhoria em procedimentos e processos.

#### 9.5.2.2 Qualificação:

- a. Escolaridade mínima: ensino superior completo.

#### 9.5.2.3 Perfil Profissional:

- a. Amplo domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- b. Amplo conhecimento de Internet;
- c. Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d. Bom conhecimento do vocabulário gramatical do idioma português; clareza e objetividade na linguagem escrita; capacidade de síntese; e
- e. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

9.5.3 SUPERVISOR: Empregado da CONTRATADA, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação das posições de atendimento definidos, alocado nas dependências da CONTRATADA:

#### 9.5.3.1 Atribuições Básicas

- a. Reportar-se ao Gerente da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- b. Executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias, etc.) zelando para que todas as posições de atendimento necessárias à boa prestação dos serviços sejam estejam guarnecidas por atendentes;
- c. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo e atendimento multicanais;
- d. Organizar e distribuir as tarefas entre os atendentes responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;



- e. Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das posições de atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- f. Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- g. Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os atendentes;
- h. Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;
- i. Instruir, orientar e treinar os atendentes quanto à melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- j. Comunicar imediatamente ao gerente de atendimento qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- k. Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos usuários, para posterior encaminhamento ao gerente de atendimento;
- l. Coordenar a realização de teleatendimento ativo para complementação de dados cadastrais dos usuários;
- m. Acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo e receptivo);
- n. Esclarecer dúvidas dos atendentes;
- o. Realizar reuniões diárias visando estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- p. Identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;
- q. Realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

#### 9.5.3.2 Qualificação

- a. Escolaridade mínima: ensino superior completo; e
- b. Experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de atendimento.
- c. Certificação de aprovação no ITIL FOUNDATION;

#### 9.5.3.3 Perfil Profissional

- a. Amplo domínio de microinformática (operação de microcomputadores, aplicativos para escritório, etc.);
- b. Amplo conhecimento de Internet;
- c. Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- e. Habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

- f. Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- g. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

#### **9.5.3.4 Serviço de Supervisão do Atendimento de 1º e 2º nível**

9.5.3.4.1 Para cada um dos produtos atendidos pela Central de Atendimento deverá dispor de um perfil de Supervisor de Atendimento de 1º e 2º nível, tendo como responsabilidade acompanhar e manter a disponibilidade do atendimento de 1º e 2º nível, não sendo vedado o acúmulo de responsabilidade, desde que devidamente identificado e informado à área de negócio afim.

9.5.3.4.2 Todos os custos relacionados aos serviços de supervisão, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, procedimentos, treinamentos e capacitações, deverão estar contemplados no valor dos serviços de atendimento de 1º e 2º nível.

9.5.3.4.3 Principais Serviços de Supervisão do Atendimento de 1º e 2º nível:

- a. Supervisionar os chamados e os diálogos de atendimento, estabelecidos entre os usuários e os atendentes;
- b. Gerenciar o período de descanso;
- c. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.
- d. Efetuar aleatoriamente a escuta dos atendimentos;
- e. Efetuar aleatoriamente a leitura de atendimentos provenientes de processos não-telefônicos;
- f. Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;
- g. Elaborar relatórios de serviços executados; e
- h. Participar de reuniões sempre que convocado.

#### **9.5.3.5 Serviço de Supervisão do Atendimento de 3º nível**

9.5.3.5.1 Para os produtos que a Equipe de Coordenação definir ser necessário o fornecimento de serviços de atendimento de 3º nível, será solicitado também a disponibilização de um Supervisor de Atendimento 3º nível, tendo como responsabilidade acompanhar, orientar e manter a disponibilidade do atendimento de 3º nível.

9.5.3.5.2 Todos os custos relacionados aos serviços de supervisão, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, procedimentos, treinamentos e capacitações, deverão estar contemplados no valor dos serviços de atendimento de 3º nível.

9.5.3.5.3 Principais Serviços de Supervisão do Atendimento de 3º nível:

- a. Prestar esclarecimentos em atendimento de 3º nível de acordo com documentos e informativos recebidos do MP ou repassar para atendimento das áreas do MP, conforme o caso requerer;
- b. Supervisionar os chamados, a interação dos analistas de atendimento com as áreas do MP e a comunicação estabelecida entre os usuários e os atendentes;
- c. Efetuar aleatoriamente a leitura de atendimentos provenientes de processos não-telefônicos;
- d. Apoiar no levantamento de procedimentos e rotinas existentes no âmbito do MP que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;
- e. Apoiar no aperfeiçoamento de procedimentos/rotinas, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- f. Apoiar na implantação dos processos aperfeiçoados adequados aos serviços de atendimento executados pela Central;
- g. Apoiar na elaboração e implantação de scripts e fluxos de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo, com o apoio e aprovação prévia do MP;
- h. Gerenciar o período de descanso;
- i. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os analistas de atendimento;
- j. Participar de reuniões sempre que convocado; e
- k. Elaborar relatórios dos serviços executados.

#### 9.6 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

ID	PAPEL	DEFINIÇÃO / RESPONSABILIDADE
1	Gestor do Contrato	Servidor designado pela CONTRATANTE para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual. É o representante da Administração, especialmente designado na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997, para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis
2	Fiscal do Contrato (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto atendido pela CONTRATADA, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.

ID	PAPEL	DEFINIÇÃO / RESPONSABILIDADE
3	Fiscal Técnico	Servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato
4	Fiscal Administrativo	Servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização dos aspectos administrativos do contrato.
5	Preposto do Contrato (Empresa CONTRATADA)	Funcionário representante da CONTRATADA, 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	Membro de Equipe de Coordenação (Área Demandante)	Servidor da CONTRATADA indicado pela área de negócio responsável pelo produto, com conhecimentos dos processos de trabalho e conhecimento técnico sobre o negócio atendido pelo sistema para implantar, definir e acompanhar os serviços que serão ofertados na Central de Atendimento.

## 9.7 DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

9.7.1 Cada produto atendido pela Central de Atendimento deverá ter o seu próprio cronograma de execução/implantação seguindo as especificidades de cada sistema e segundo as diretrizes da Equipe de Coordenação.

## 9.8 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

9.8.1 A troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será feita por meio do Gestor do Contrato (por parte do MP) e do PREPOSTO (por parte da CONTRATADA), além dos seguintes meios:

- a) Documento Oficial (Carta ou Ofício);
- b) Por meio de sistema informatizado para recebimento de demandas;
- c) Por meio de correspondência eletrônica (e-mail); e
- d) Outros meios de comunicação definidos pela CONTRATANTE.

## 9.9 GARANTIA CONTRATUAL

9.9.1 A CONTRATADA, como garantia para o cumprimento das obrigações assumidas, prestará garantia ao MP, em importância equivalente a 5% (cinco por cento) do valor contratual, em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93;

9.9.2 A CONTRATADA deverá prestar a garantia contratual, no prazo máximo de 10 dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato;

## **10. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

10.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercido por servidores designados pela CONTRATANTE nos termos do art. 67 da Lei n.º 8.666/1993 e da Instrução Normativa n.º 02/2008/SLTI/MP e atualizações, especialmente, desta última, observados os art. 31 a 35, e o que segue:

- a) Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- b) Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c) Definir estratégias de atuação da CONTRATADA, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d) Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
- e) Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;
- f) Promover a fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à CONTRATADA, para tempestiva adoção de medidas corretivas; e
- g) Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato.

10.2 A ausência de notificação por parte da CONTRATANTE, referente à irregularidade ou falhas, não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste TR.

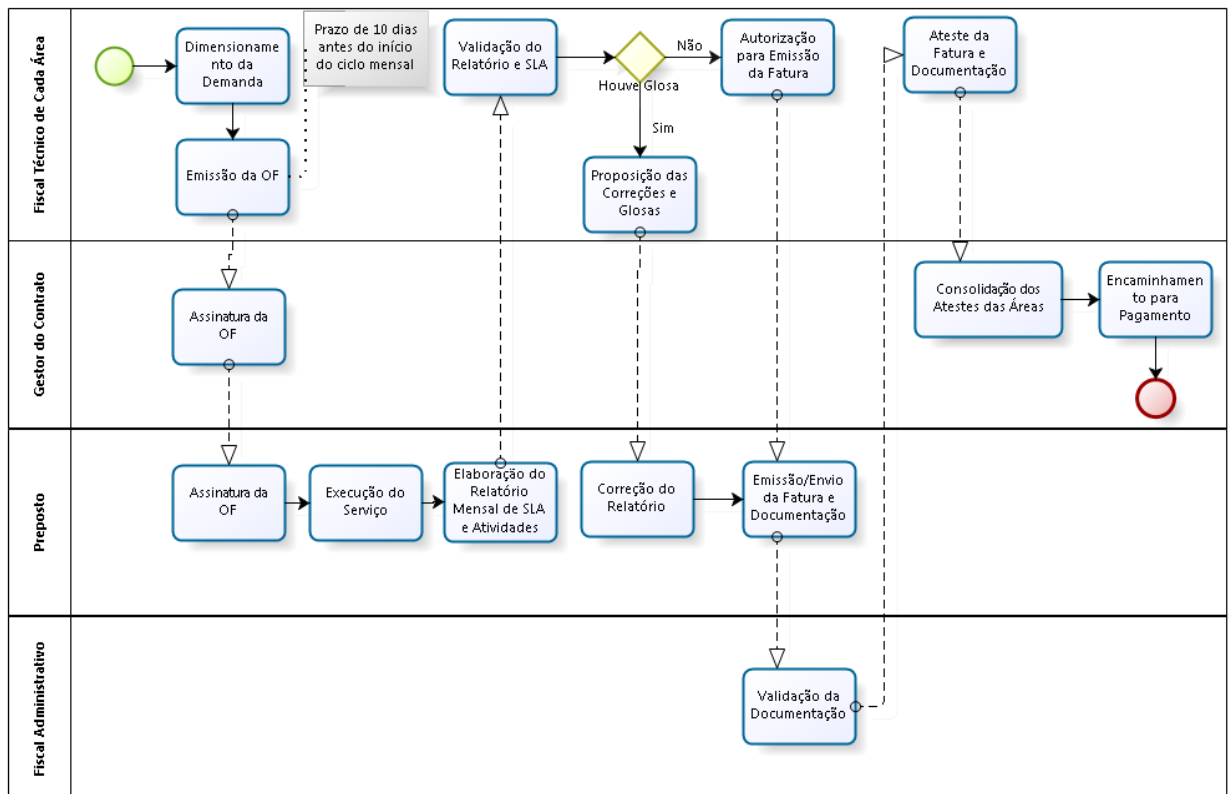
10.3 A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do Contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução, e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

10.4 À CONTRATANTE é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste TR e do Contrato, juntamente com representante designado pela CONTRATADA.

10.5 Competirá ao Gestor e aos Fiscais do contrato dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, de tudo dando ciência à autoridade competente, para as medidas cabíveis.

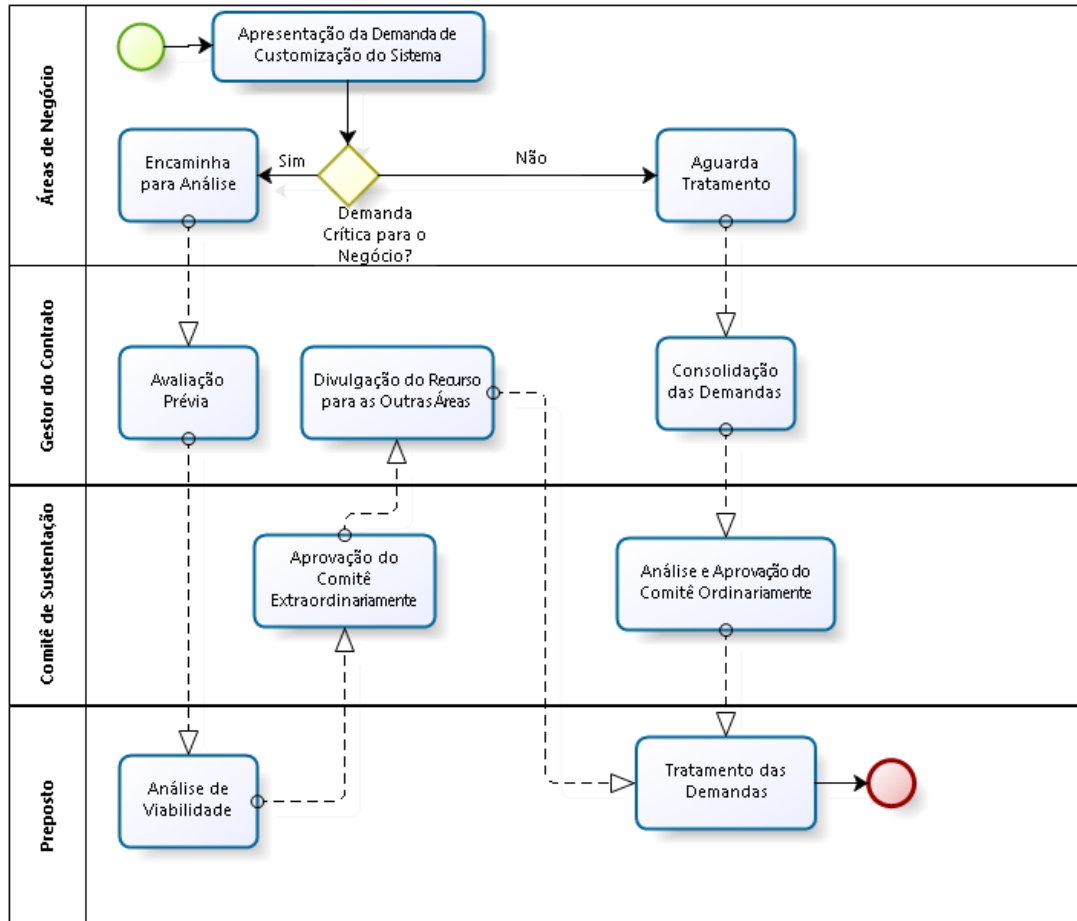
10.6 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas e na ocorrência destas, não implica corresponsabilidade da Administração, ou de seus agentes e prepostos, de acordo com o art. 70 da Lei nº 8.666/1993.

- 10.7 O Gestor e os Fiscais do contrato anotarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando horário, dia, mês e ano, bem como o(s) nome(s) de funcionário(s) eventualmente envolvido(s), determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente, para as providências cabíveis.
- 10.8 Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços, avaliação de desempenho e diretriz de atuação da CONTRATADA, deverão ser realizadas reuniões periódicas, no mínimo bimestrais, com a participação da equipe da CONTRATADA, equipe da CONTRATANTE e preposto do contrato, acompanhado do gerente ou coordenador. A data de realização de cada reunião será definida pela CONTRATANTE e comunicada pelo Gestor e os Fiscais de contrato com antecedência de 15 (quinze) dias, e será realizada obrigatoriamente em Brasília, na sede da CONTRATANTE.
- 10.9 Nos casos de impossibilidade ou, a critério da CONTRATANTE, caso não haja necessidade de realização da reunião, a CONTRATADA será comunicada antecipadamente.
- 10.10 O fluxo geral de Acompanhamento da Execução Contratual se dará como:



- 10.11 Quaisquer alterações estruturais ou de layout do sistema deverão ser encaminhadas pelos respectivos fiscais dos contratos e seguirão o fluxo a seguir para tratamento da demanda. A categorização da criticidade se dará pelo gestor após análise da justificativa apresentada pela área de negócio.

10.11.1 Entende-se como críticas as alterações que são necessárias para o correto funcionamento do sistema e gestão da área de negócio, ou seja, que de alguma forma haja uma condição de prejuízo no acompanhamento e gestão;



## 11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da Central de Atendimento, provendo infraestruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, de acordo com as condições expressas neste TR e seus anexos.

11.2 Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela CONTRATANTE, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.

11.3 Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejam a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

- 11.4 Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avançados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.
- 11.5 Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas.
- 11.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar durante a vigência do contrato um Preposto que servirá de interface junto à CONTRATANTE para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste TR.
- 11.6.1 Poderá ser utilizado o mesmo preposto com o devido conhecimento do projeto para os diferentes contratos gerados.
- 11.7 Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, qualquer dos seus empregados alocados na prestação do serviço, cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do serviço público.
- 11.8 Fornecer vale-alimentação/refeição e formas de identificação dos seus empregados, sem repasse dos custos para os mesmos, e vale-transporte de acordo com a legislação vigente. Se não houver legislação específica, deverá ser obedecido o previsto no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho.
- 11.9 Realizar os serviços por meio de pessoal habilitado, legalmente contratado nos termos da legislação vigente, devidamente credenciado e uniformizado, portando crachá de identificação e em completas condições de higiene e segurança.
- 11.10 Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.
- 11.11 A CONTRATADA deverá destinar, do total de vagas de colaboradores, o percentual previsto no artigo 93 da Lei 8.213 de 24 de julho de 1991 para beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência, na seguinte proporção:
- 11.11.1 2% para até 200 empregados;
- 11.11.2 3% para a faixa de 201 a 500 empregados;
- 11.11.3 4% para a faixa de 510 a 1000 empregados;
- 11.11.4 5% de 1001 empregado em diante;
- 11.12 Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 11.13 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em



- ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela.
- 11.14 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 11.15 Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato.
- 11.15.1 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste TR, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.
- 11.16 Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, exibir a competente comprovação do recolhimento de todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como do fornecimento de vales-transportes e vale-alimentação/refeição, apresentando mensalmente, junto com a Nota Fiscal/Fatura, os comprovantes de quitação de INSS, FGTS, dentre outros requeridos pela fiscalização, que se fizerem necessários.
- 11.17 Responsabilizar-se por quaisquer ônus, ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, por culpa ou dolo de seus empregados e prepostos, bem como por consequências decorrentes de ações judiciais, que lhe venham ser atribuídas por força da lei, relacionadas com o cumprimento do Contrato.
- 11.18 Os serviços especificados não excluem outros, de idêntica natureza, que porventura se façam necessários para a boa execução da operação da Central de Atendimento e atividades estabelecidas pela CONTRATANTE, obrigando-se a CONTRATADA a executá-los prontamente como parte integrante de suas obrigações.
- 11.19 Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade.
- 11.20 Gerenciar os horários de prestação dos serviços, observando, rigorosamente, o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços.
- 11.21 No caso de ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a CONTRATADA adotará as providências necessárias no sentido de preservar a CONTRATANTE e mantê-la a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza.
- 11.22 Comunicar por escrito à CONTRATANTE, por meio de ocorrência, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar os

- esclarecimentos que julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização.
- 11.23 Manter, por si, por seus prepostos e empregados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos, sobretudo quanto à estratégia de atuação da CONTRATANTE.
- 11.24 Atender ao estipulado nas normas de Segurança e Medicina do Trabalho, no que concerne aos serviços objeto da contratação a seu cargo, assumindo todos os ônus e responsabilidades decorrentes.
- 11.25 Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição, tais como: racionalização de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes, substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade; racionalização/economia no consumo de energia e água.
- 11.26 Implementar políticas de conscientização e sensibilização de seus funcionários para a utilização adequada dos recursos, como papéis, tonner, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc., com vistas a reduzir a geração de resíduos que impactam o meio ambiente.
- 11.27 É vedado à CONTRATADA alocar para a prestação de serviços na CONTRATANTE, empregados que tenham cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, que sejam servidores efetivos ou comissionados da CONTRATANTE, conforme o art. 7º do Decreto nº 7.203/2010.
- 11.28 Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE.
- 11.29 Na ocorrência dos casos previstos acima, a CONTRATADA notificará a CONTRATANTE, por escrito, sendo que será ressarcido o dano causado, dentro de 30 (trinta) dias, a contar da notificação ou apresentando recurso devidamente fundamentado sob pena de desconto na(s) fatura(s) ainda a receber.
- 11.30 Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços originadas pela CONTRATANTE e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.
- 11.31 A CONTRATADA deverá dispor de tecnologias, ferramentas e aplicativos necessários para gestão das informações geradas pelo serviço prestado de forma ágil e periódica (por hora, diário, semanal, mensal, anual e em tempo real), mantendo-os atualizados garantindo que os relatórios gerados e as informações repassadas a CONTRATANTE sejam fidedignas e de qualidade.
- 11.32 Assinar e acatar o termo de confidencialidade previsto no Edital, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato.

- 11.33 A CONTRATADA deverá efetuar a implementação de todo o sistema de redes, servidores e demais recursos tecnológicos para o perfeito funcionamento da central de atendimento e deverá realizar as manutenções preventivas, corretivas e evolutivas, bem como os ajustes contínuos necessários ao pleno funcionamento de seu sistema de gestão de relacionamento receptivo e de atendimento ativo, sempre que necessário.
- 11.34 Disponibilizar sistemas informatizados, on-line, para que seja possível acompanhar e controlar a produtividade dos atendentes para aperfeiçoamento do trabalho da equipe e outro que possibilite registrar as ligações mensais para que os fiscais do contrato da CONTRATANTE acessem as informações de atendimento inclusive as gravações do atendimento, evitando procedimentos burocráticos para acessar ou obter tais informações.
- 11.35 Repassar à CONTRATANTE, com antecedência de 30 (trinta) dias do final do Contrato, documento formal contendo os conhecimentos e técnicas que detenha sobre o objeto desta contratação, bem como a descrição das tecnologias utilizadas na prestação dos serviços, os roteiros e esquemas gráficos de árvores de voz em operação no momento da transição e as gravações dos atendimentos realizados.
- 11.36 Deveres e responsabilidades do fornecedor beneficiário da ARP:
- 11.36.1 Aceitar os Termos e Condições da Ata de Registro de Preços de acordo com a Legislação Vigente e com o instrumento pactuado neste TR e no Edital;
- 11.36.2 Manter durante a vigência da ata de registro de preço as condições de habilitação exigidas no TR e no Edital;
- 11.36.3 Abster-se de transferir direitos ou obrigações decorrentes da Ata de Registro de Preços sem a expressa concordância do Órgão Gerenciador, bem como os decorrentes do(s) contrato(s) sem a anuência da(s) CONTRATANTE(s);
- 11.36.4 Assinar o termo de contrato em até 05 (cinco) dias úteis, contados da sua notificação;

## **12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 12.1 Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA desempenhar o fornecimento do objeto do presente TR, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências.
- 12.2 Manter um Gestor de contrato, responsável pela gestão contratual no que se refere ao acompanhamento financeiro, orçamentário e administrativo.
- 12.3 Manter um Fiscal de Atendimento (podendo ser o fiscal técnico) para cada um dos produtos atendidos pela Central de Atendimento, de forma que acompanhe o bom andamento dos trabalhos contratados;
- 12.4 Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial ao atendimento do objeto do presente TR.

- 12.5 Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste TR.
- 12.6 Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a prestação do serviço, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- 12.7 Aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos do serviço prestado, por meio de vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA.
- 12.8 Notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.
- 12.9 Fornecer ao preposto da CONTRATADA as informações e esclarecimentos pertinentes ao desenvolvimento de suas atribuições, que eventualmente sejam solicitados.
- 12.10 Verificar, em relação aos profissionais da CONTRATADA, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste TR, solicitando sua substituição, se for o caso.
- 12.11 Exercer fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, acompanhando o desempenho das tarefas da equipe e atitudes comportamentais, o cumprimento das escalas de serviço, as medidas de prevenção de acidentes, a capacitação dos empregados e outras que julgar necessário, sempre em comunicação com a CONTRATADA.
- 12.12 Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis pelos serviços prestados.
- 12.13 Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato.
- 12.14 Verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos;
- 12.15 Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança ou embarace a fiscalização, ou ainda, que conduza de modo inconveniente ou incompatível o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- 12.16 Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato.

- 12.17 Obrigações do Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços.
- 12.17.1 Efetuar o registro do LICITANTE fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 12.17.2 Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, serviços ou preços registrados;
- 12.17.3 Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços;
- 12.17.4 Autorizar ou não o fornecimento de serviço para unidade do MP que não participou do processo licitatório, verificando as condições de fornecimento de forma a evitar extrapolações aos limites estipulados para o presente Termo de Referência.

### **13. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS e GLOSAS**

13.1 Constituem a definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço– ANS.

#### **13.2 PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

- 13.2.1 Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
- 13.2.2 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 cabíveis para a penalização cabível, especialmente a cobrança de multas previstas no contrato, quando for o caso.
- 13.2.3 Os quantitativos estimados para cada uma das complexidades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias do MP, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas no escopo de atendimento, desde que não superem a estimativa total CONTRATADA, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

#### **13.3 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:**

- 13.3.1 O percentual redutor no pagamento da fatura mensal, previsto acima - Acordo de Nível de Serviço, será calculado sobre a soma dos valores de todas as USAs estabelecidas nas ordens de serviço consideradas em atraso no período de apuração do indicador.

- 13.3.2 No acordo de nível de serviço está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.
- 13.3.3 **Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.**
- 13.3.4 A partir do 90º (nonagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.
- 13.3.5 Constarão no relatório de auditoria, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 13.3.6 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da CONTRATANTE poderão configurar-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço para os ANEXOS II, III e IV, podendo, neste caso, sujeitar-se também à aplicação de sanções administrativas.
- 13.3.6.1 Os tempos de atendimento previstos para os itens 2 e 3 do ANS devem ser considerados a partir do momento da abertura do chamado.
- 13.3.7 A simples aplicação de redutor por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço não exime a CONTRATADA das sanções estabelecidas no contrato.
- 13.3.8 No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo. Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas pela CONTRATANTE tempestivamente, sendo considerado aceite tácito, não haverá a aplicação do redutor;
- 13.3.8.1 No caso de não realização da glosa em razão de intempestividade na avaliação das justificativas, quando concluída a análise e persistindo o entendimento de que deve ser aplicado o ANS para glosa, esta deverá ser efetuada no pagamento da próxima fatura.
- 13.3.8.2 No caso de não haver fatura futura, o valor será descontado da garantia prestada pela CONTRATADA.

N.	Indicador	Forma de Cálculo	Nível mínimo aceitável	Forma de Apuração	Ocorrência	GLOSA
1	Atendimentos iniciados em até 30 segundos (somente telefonia humana e automatizada)	% (Total de Ligações recebidas em até 30 segundos) / (Total de atendimentos concluídos)	90% das ligações atendidas em até 30 segundos.	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Telefonia/Atendimento	1% para cada ocorrência	1% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo até o limite de 30% da fatura
2	Índice de atendimentos concluídos nos prazos do Anexo II	% (Total de atendimentos concluídos dentro do prazo) / (Total de atendimentos concluídos)	98% dos atendimentos concluídos nos prazos acordados.	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento.	>= 0 a <75%	12%
					>= 75% e < 80%	10%
					>= 80% e < 85%	8%
					>= 85% e < 90%	6%
					>= 90% e < 98%	4%
3	Índice de atendimentos concluídos nos prazos do Anexo III	% (Total de atendimentos concluídos dentro do prazo) / Total de atendimentos concluídos)	95% dos atendimentos concluídos nos prazos acordados.	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento.	>= 0 a < 5%	10%
					>= 5% e < 30%	8%
					>= 30% e < 55%	6%
					>= 55% e < 70%	4%
					>= 70% e < 95%	2%
4	Valor em USA dos Chamados Rejeitados	Para cada item do catálogo: Qtd Rejeitada do item * USA do item	Não se aplica	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento.	QTD de USA rejeitada por ITEM do Catálogo	QTD TOTAL DE USA REJEITADA * VALOR DA USA

5	Índice de Atendimentos Satisfeitos	%	(Total de atendimentos com nota maior ou igual a 8) / (Total de atendimentos avaliados)	85% dos atendimentos satisfeitos.	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	>= 0 a < 45%	12%
						>= 45% e < 55%	9%
						>= 55% e < 65%	7%
						>= 65% e < 75%	5%
						>= 75% e < 85%	3%
6	Índice de Registro de Chamados por outros meios diferentes de Telefonia	%	(Total de registros de outros meios realizados em até 10 min) / (Total de registros de outros meios)	95% dos registros de outros meios em até 10 min	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	1% para cada ocorrência	1% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo até o limite de 30%
7	Índice de Entrega das Atividades de Implantação (Anexo IV)	Qtd	(Hora de entrega – Hora prevista)	Não se aplica	Registro de entrega do produto	> 72h	15% da Atividade
						> 48h e <= 72h	12% da Atividade
						> 24h e <= 48h	8% da Atividade
						> 0h e <= 24h	5% da Atividade
8	Índice de Indisponibilidade da Central de Atendimento	Qtd	Qtd Horas de Sistema indisponível/Qtd Horas previstas de funcionamento	99% do tempo disponível	Relatório Mensal de Disponibilidade	0,5% para cada ocorrência	0,5% de glosa para cada 0,5% de indisponibilidade



9	Percentual de Chamados Resolvidos pelos atendentes de 1º Nível	Qtd Qtd Total de Chamados no 1º Nível / Qtd Total de Chamados	70% dos chamados ocorridos no 1º Nível (Esse índice deve ser incrementado em 5% para cada ano de execução contratual até o limite de 80%)	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	0,5% para cada ocorrência	0,5% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo
10	Percentual de Chamados com o Tipo "A CLASSIFICAR"	Qtd Qtd Total de Chamados com Tipo "A CLASSIFICAR" / Qtd Total de Chamados	20% dos chamados com o tipo "A CLASSIFICAR" (Esse índice deve ser decrementado em 5% para cada ano de execução contratual até o limite de 10%)	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	0,5% para cada ocorrência	0,5% de glosa para cada 1% acima do nível mínimo

### 13.3.9 Exemplos de Cenários para aplicação das GLOSAS:

#### 13.3.9.1 Atendimentos iniciados em até 30 segundos

13.3.9.1.1 Caso haja um volume de 5.000 (cinco mil) ligações em determinado mês, e destas, 630 foram atendidas com tempo superior a 30 segundos conforme relatório do Sistema de Telefonia, tem-se:

13.3.9.1.2 Limite de chamadas sem glosa: 10% de 5.000 = 500 chamadas.

13.3.9.1.3 Excedente: 630 – 500 = 130

13.3.9.1.4 Cálculo da Aplicação da Glosa:  $130/5.000 * 100 = 2,6\%$

13.3.9.1.5 Aplicação: Glosa de 2,6% no valor da respectiva fatura;

#### 13.3.9.2 Índice de atendimentos concluídos nos prazos do Anexo II

13.3.9.2.1 De todos os atendimentos prestados, verificou-se que 89% dos chamados, foram atendidos conforme os prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços do Anexo II.

13.3.9.2.2 Limite de Atendimento sem Glosa: 98%

13.3.9.2.3 Faixa de Aplicação de Glosa: 89% está incluso na faixa de 6% de aplicação de glosa.

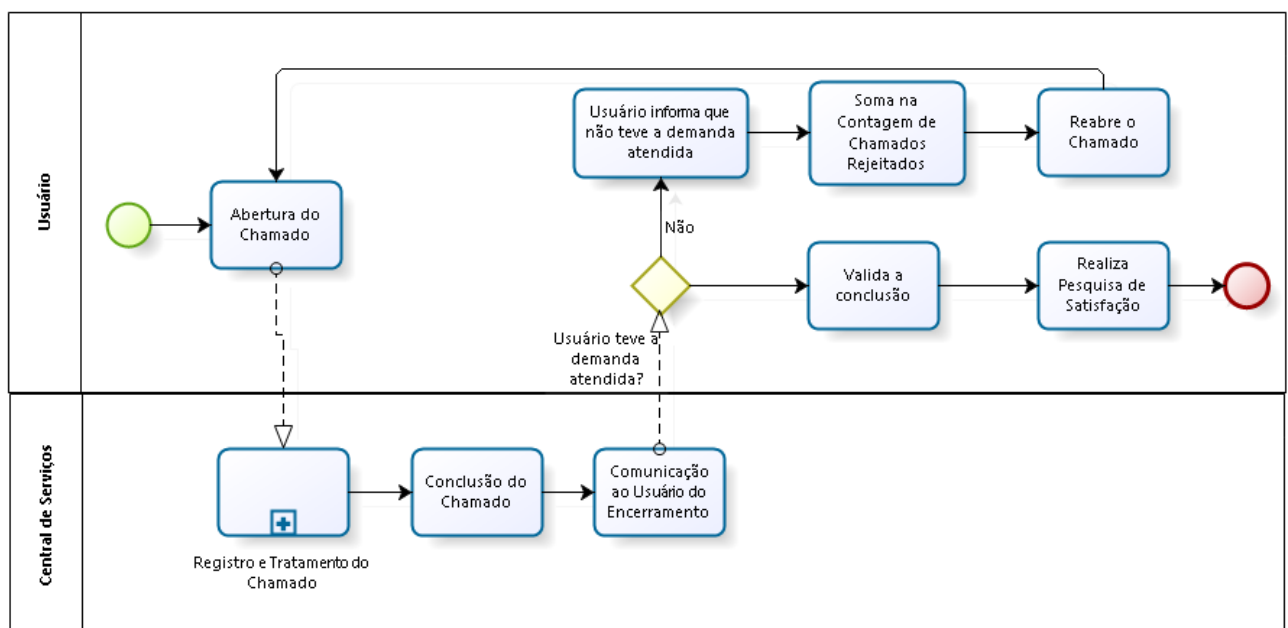
13.3.9.2.4 Aplicação: Glosa de 6% do valor da fatura.

#### 13.3.9.3 Índice de atendimentos concluídos nos prazos do Anexo III

13.3.9.3.1 Mesmo cenário apresentado no item anterior, considerando agora os prazos definidos no Anexo III e as novas faixas de glosa;

#### 13.3.9.4 Valor em USA dos Chamados Rejeitados

13.3.9.4.1 Definição do Processo para registro de chamados rejeitados:



13.3.9.4.2 Em determinado mês, houve registro de 15 chamados de USA igual a 0,5 e 4 chamados de USA igual 1. Considera-se de forma exemplificativa que o valor da USA seja R\$ 30,00;

13.3.9.4.3 Cálculo da Quantidade de USAS para desconto:  $15 * 0,5 + 4 * 1 = 11,5$  USA;

13.3.9.4.4 Aplicação da GLOSA:  $11,5 * 30,00 =$  R\$ 345.

#### 13.3.9.5 Índice de Atendimentos Satisfeitos

13.3.9.5.1 Em determinado mês, houve 5000 atendimentos. Destes, apenas 2000 foram avaliados. Assim, obteve-se 340 atendimentos com nota inferior a 8.

13.3.9.5.2 Cálculo do índice de insatisfação:  $340/2000 = 17\%$

13.3.9.5.3 Definição da Faixa:  $100\% - 17\% = 83\%$  (Faixa  $\geq 75\%$  e  $< 85\%$ )

13.3.9.5.4 Glosa: 3% de Glosa na fatura.

#### 13.3.9.6 Índice de Registro de Chamados por outros meios diferentes de Telefonia

13.3.9.6.1 Constatou-se que foram abertos 1300 chamados por outros meios diferentes de telefonia. Destes, 1040 foram atendidos antes de 10 minutos.

13.3.9.6.2 Cálculo do índice:  $1040/1300 = 80\%$

13.3.9.6.3 Índice mínimo aceitável: 95%

13.3.9.6.4 Aplicação da Glosa:  $95\% - 80\% = 15\%$  sobre a fatura;

#### 13.3.9.7 Índice de Entrega das Atividades de Implantação

13.3.9.7.1 Foi aberta solicitação de diagnóstico e planejamento de migração. O prazo previsto para entrega era dia 14/10/2016 (sexta-feira). Entretanto, o projeto só foi entregue na quarta-feira, dia 19/10/2016 (quarta-feira). Como se deve descontar os finais de semana e feriados, não se contabiliza para efeito do cálculo da Glosa.

13.3.9.7.2 Quantidade de dias de atraso: 48 horas (segunda- feira e terça-feira);

13.3.9.7.3 Definição da faixa de ocorrência:  $> 24h$  e  $\leq 48h$ ;

13.3.9.7.4 Definição da Glosa: 8% sobre o valor da tarefa;

#### 13.3.9.8 Índice de Indisponibilidade da Central de Atendimento

13.3.9.8.1 O sistema prevê funcionamento de 8 horas da manhã às 19 horas da noite, sem intervalo, logo, 11 (onze) horas diárias, durante os dias úteis do mês. Supondo que há 22 dias úteis no mês, tem-se um total de 242 horas de funcionamento previstas. Neste mesmo mês exemplificativo, houve indisponibilidade total de 3 horas e 15 minutos.

13.3.9.8.2 Conversão da hora de indisponibilidade: 3,25 de hora;

13.3.9.8.3 Cálculo do percentual de indisponibilidade:  $3,25/242 = 1,34\%$

13.3.9.8.4 Valor final de Glosa descontada a tolerância:  $1,34\% - 1\% = 0,34\%$

**13.3.9.9 Percentual de Chamados Resolvidos pelos atendentes de 1º Nível**

**13.3.9.9.1** Considerando que em determinado mês do primeiro ano de execução houve 3000 chamados, registrou-se 960 chamados que foram escalados para o segundo e terceiro nível.

13.3.9.9.2 Desse modo, tem-se que 68% dos chamados ficaram no primeiro nível;

13.3.9.9.3 Cálculo da Ocorrência:  $70\% - 68\% = 2\%$ .

**13.3.9.9.4** Cálculo da Glosa:  $2 * 0,5\% = 1\%$

13.3.9.9.5 Nos casos em que as OS's mensais apresentadas pelas diversas áreas de negócio apresentarem distribuição para o segundo e terceiro níveis superior ao SLA previsto, o novo limite para este Nível de Serviço deverá considerar os percentuais apresentados na OS;

**13.3.9.10 Percentual de Chamados com o Tipo "A CLASSIFICAR"**

13.3.9.11 Considerando que em determinado mês do primeiro ano de execução houve 1500 chamados, registrou-se 450 chamados que foram tipificados como "A CLASSIFICAR". Para o primeiro ano, o limite é de 20%;

13.3.9.11.1 Desse modo, tem-se que 30% foram tipificados como "A CLASSIFICAR";

13.3.9.11.2 Cálculo da Ocorrência:  $30\% - 20\% = 10\%$ .

13.3.9.12 Cálculo da Glosa:  $10 * 0,5\% = 5\%$  de glosa;

#### **14. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO**

- 14.1 O pagamento será efetuado à CONTRATADA, de forma mensal e mediante cumprimento do Acordo de Nível de Serviço no prazo de até 10 (dez) dias contados da data de entrega da fatura, atestada pela equipe de Fiscalização do contrato;
- 14.2 A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor do Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento de um relatório mensal on-line e tal autorização deverá se utilizar de um mecanismo formal de comunicação previamente definido;
- 14.2.1 O gestor terá um prazo de 10 dias corridos para autorização. Caso não o faça, entende-se que há autorização tácita sem prejuízo de correções de valores em faturas futuras que porventura tenham sido cobrados indevidamente, bem como glosas ou sanções não aplicadas.
- 14.3 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada das seguintes documentações:
- 14.3.1 Documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.
- 14.4 Regularidade junto à Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF) e às Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede, por meio de consulta on-line junto ao SICAF;
- 14.4.1 Constatada a irregularidade fiscal por meio de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou a documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93, a empresa será notificada, por escrito, para que no prazo de até 10 dias úteis, apresente a regularização fiscal junto ao SICAF, sob pena de rescisão do contratual;
- 14.5 O prazo para regularização poderá ser prorrogado desde que a justificativa apresentada seja aceita pela CONTRATANTE.
- 14.6 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, 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.
- 14.7 Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 14.8 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 14.9 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da

contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

- 14.10 Na hipótese de atraso do pagamento da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada, o valor devido pelo CONTRATANTE será atualizado financeiramente, obedecendo à legislação vigente;
- 14.11 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o MP por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;
- 14.12 Os relatórios mensais de Acordo de Nível de Serviço deverão ser gerados de forma a contemplar todas as informações a serem utilizadas nos mecanismos de cálculos, para efeito de aferição dos dados, para análise e posterior autorização do faturamento;
- 14.13 A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviço e os prazos estabelecidos pelos indicadores e na emissão de ordens de serviços;
- 14.14 O valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, quando houver.

## 15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 15.1 A LICITANTE que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato ou Ata de Registro de Preços, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a União, e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até cinco (05) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital, no Contrato e nas demais cominações legais.
  - 15.1.1 Aplicar-se-á multa compensatória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assinalo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas neste Edital;
  
- 15.2 Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução parcial (imperfeita), mora de execução, e inadimplemento contratual, a CONTRATADA ficará sujeita ainda, às seguintes penalidades:
  - 15.2.1 **Advertência;**
  - 15.2.2 **Multas** (que poderão ser recolhidas em qualquer agência integrante da Rede Arrecadadora, por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU, a ser preenchida de acordo com instruções fornecidas pela Contratante) :
    - 15.2.2.1 Multa moratória de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, pela recusa da licitante adjudicatária em assinar a Ata de Registro de Preços e Contrato, e não

apresentar a documentação exigida no Edital para sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida, com base no art. 81 da Lei no 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;

- 15.2.2.2 Multa de 10% do valor do contrato no caso de perdurar por prazo superior a 30 dias contados da data estipulada para a entrega, hipótese em que o contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da Lei nº 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;
- 15.2.2.3 Multa compensatória 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, pela inexecução parcial, total ou execução insatisfatória do contrato e pela interrupção da execução do contrato sem prévia autorização da Contratante, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
- 15.2.2.4 Multa moratória de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato por descumprir ou infringir qualquer das obrigações estabelecidas nos demais itens referentes a Obrigações da Contratada, estabelecidos neste Termo de Referência, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
- 15.2.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar no âmbito do MP, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- 15.2.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.
- 15.2.5 No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa;
- 15.2.6 A incidência das glosas advindas do descumprimento do Nível de Serviço Mínimo poderá ser aplicada juntamente com as sanções e penalidades, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de cinco (05) dias úteis;
- 15.2.7 Os valores de multas e de glosas não pagos serão descontados da garantia prestada pela Empresa;
- 15.2.8 Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada administrativamente e/ou judicialmente;
- 15.2.9 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, sem prejuízo das multas previstas neste TR e das demais cominações legais;

- 15.2.10 A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, dar-se-á pela autoridade máxima do órgão CONTRATANTE nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993.
- 15.3 No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.
- 15.4 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de impedimento de licitar e contratar com o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, a licitante será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e nas demais cominações legais.
- 15.5 A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração darseá nos termos do artigo 87, IV e § 3º da Lei nº 8.666 de 1993.
- 15.6 A incidência das glosas advindas do descumprimento do Nível de Serviço Mínimo poderá ser aplicada juntamente com as sanções e penalidades, facultada a defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de cinco (05) dias úteis;
- 15.7 Os valores de multas e de glosas não pagos serão descontados da garantia prestada pela Empresa;
- 15.8 Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada administrativamente e/ou judicialmente.

## **16. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE**

- 16.1 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.
- 16.2 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.
- 16.3 Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:
- 16.3.1 **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.



- 16.3.2 Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do MP, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do MP. Toda informação originária da prestação dos serviços de tele atendimento deverá ser disponibilizada somente pelo MP 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.
- 16.4 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.
- 16.5 A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.
- 16.6 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:
- O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após a comunicação de sua dispensa, não sendo permitido o cumprimento de aviso prévio no ambiente da Central de Atendimento;
  - A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE
  - 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.
- 16.7 A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.
- 16.8 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.
- 16.9 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.
- 16.10 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.

- 16.11 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.
- 16.12 A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.
- 16.13 Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.
- 16.14 Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.
- 16.15 Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:
- a) Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
  - b) Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
  - c) Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
  - d) Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;
  - e) Cada teleatendente deve possuir *login* e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
  - f) Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
  - g) 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;
  - h) As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
  - i) A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
  - j) Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
  - k) Aplicativos do tipo “bloco de notas – *notepad*” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
  - l) Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;
  - m) Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento;
  - n) Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
  - o) O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
  - p) Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;

- 16.16 Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet;
- 16.17 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.
- 16.18 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.
- 16.19 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.
- 16.20 Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.
- 16.21 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.
- 16.22 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.
- 16.23 A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.
- 16.24 As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.
- 16.25 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.
- 16.26 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.
- 16.27 As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.
- 16.28 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.

- 16.29 Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.
- 16.30 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.
- 16.31 Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

## **17. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

- 17.1 Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias corridos antes da finalização do contrato.
- 17.2 Para isso, a CONTRATADA deverá elaborar Plano de Transição conforme descrito no ANEXO I deste TR.

## **18. DA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS**

- 18.1 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.
- 18.2 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.
- 18.2.1 Minimamente, as informações das métricas previstas no Acordo de Nível de Serviço – ANS, devem fazer parte do escopo.
- 18.3 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.
- 18.4 A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de capacitação para os usuários da solução analítica.

- 18.5 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.
- 18.6 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.
- 18.7 A CONTRATADA deverá prover informações de modelagem e descrição dos metadados relativos aos dados fornecidos.
- 18.8 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.
- 18.9 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.
- 18.10 Todos os custos relacionados à construção e disponibilização da solução analítica e ao provimento do acesso aos dados deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.

## 19. DA INICIAÇÃO CONTRATUAL

- 19.1 A CONTRATADA deverá participar de uma reunião inicial no MP, 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.
- 19.2 Devem participar efetivamente dessa reunião, no mínimo, o Preposto da CONTRATADA e o gestor de contrato do MP.
- 19.3 Na reunião inicial, o CONTRATANTE, apresentará o Plano de Inserção, que tem como objetivo apresentar as atividades de repasse das informações do ambiente computacional do MP necessárias para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.
- 19.4 A execução do Plano de Inserção tem como objetivos:
- 19.4.1.1 Ajustar os recursos dos ambientes da CONTRATADA e CONTRATANTE;
  - 19.4.1.2 Apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de gestão dos serviços;
  - 19.4.1.3 Apresentar e entregar a documentação dos profissionais da CONTRATADA;
  - 19.4.1.4 Absorver conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pelo MP.

- 19.4.1.5 Convalidar os itens do Catálogo de Serviços, Catálogo de Implantação e Catálogo de Gestão de atendimento;
- 19.4.1.6 Validar os fluxos e processos inerentes à gestão contratual;
- 19.5 A CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis após realização da reunião inicial, para posterior aprovação pelo MP, o Plano de Implantação, conforme descrito no ANEXO IV.
- 19.6 O MP analisará, em até 5 (cinco) dias úteis, o Plano de Implantação apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada.
- 19.6.1 No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o recebimento do comunicado do MP.
- 19.6.2 Em caso de aprovação, o MP comunicará a CONTRATADA para que inicie o processo de repasse no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação.
- 19.7 Prazo de início da prestação dos serviços
- 19.7.1 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 da operação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir da data da assinatura do contrato, de acordo com o dimensionamento no Plano de Implantação.
- 19.7.2 Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação do MP, os conhecimentos necessários para assumir a prestação dos serviços.

## 20. CRONOGRAMA

- 20.1 A fim de facilitar o entendimento das fases e execução dos serviços, segue quadro detalhado:

Marco	Ação prevista	Responsável
AC	Assinatura contratual (AC)	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 5 dias úteis <b>No máximo</b>	Reunião inicial	CONTRATADA e CONTRATANTE
	Plano de Inserção	CONTRATADA
AC + 15 dias úteis <b>No máximo</b>	Plano de Implantação	CONTRATADA
AC + 20 dias úteis <b>No máximo</b>	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE
AC + 30 dias corridos <b>No máximo</b>	Início da prestação dos serviços	CONTRATADA
AC + 90 dias corridos	Fim do período de estabilização	CONTRATADA

	Início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade	
--	--	--

## 21. DAS OBRIGAÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

- 21.1 O licitante deverá comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010 Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, mediante apresentação de Declaração.
- 21.2 Todo o material e tecnologia deverão ser sustentáveis, atendendo a INº SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, Capítulo III, art. 5.º, I, II, III e § 1º, exceto aquele em que não se aplica a referida instrução.
- 21.3 A CONTRATADA deverá adotar, no que couber, as disposições da Instrução Normativa SLTI/MPOG N° 01, de 19 de janeiro de 2010; da Resolução CONAMA N° 362, de 23 de junho de 2005; da Resolução CONAMA N° 416, de 30 de setembro de 2009; bem como da Resolução CONAMA N° 340, de 25 de setembro de 2003, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento dos impactos ambientais específicos.
- 21.4 A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.
- 21.5 Atender as disposições da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, as quais devem ser aplicadas no momento da execução dos serviços, para que seja assegurada a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental.
- 21.6 A CONTRATADA deve manter equipamentos e demais materiais necessários à prestação dos serviços em bom estado de funcionamento evitando danos às pessoas e ao estado das instalações elétricas.
- 21.7 É obrigação da CONTRATADA adotar medidas para evitar o desperdício de energia elétrica, com verificação da normalização de equipamentos quanto ao seu funcionamento (se estão regulados, quebrados ou com defeitos), bem com práticas de racionalização.
- 21.8 A CONTRATADA deverá observar a Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, Lei de Resíduo Sólido, quanto ao gerenciamento de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos.
- 21.9 A CONTRATADA deve observar o contido na Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente, e na Instrução Normativa nº 31, de 3 de dezembro de 2009, quanto ao produto oferecido ser proveniente de fabricante que possua regularidade no Cadastro Técnico Federal (CTF) do Instituto Brasileiro do

Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), acompanhado de certificado de regularidade válido.

## **22. DISPOSIÇÕES GERAIS**

22.1 São partes integrantes deste Termo de Referências os seguintes anexos:

22.1.1 ANEXO I – DETALHAMENTO DO SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO;

22.1.2 ANEXO II – CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS;

22.1.3 ANEXO III – CATÁLOGO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO;

22.1.4 ANEXO IV – CATÁLOGO DE IMPLANTAÇÃO;

22.1.5 ANEXO V - REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO;



## **ANEXO I**

### **DETALHAMENTO DO SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

#### **1. RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO**

##### **1.1 SERVIÇO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES VIA MULTICANAIS:**

O serviço de tratamento de manifestações via multicanais envolve a execução das seguintes atividades:

- a. Atendimento e registro de solicitações, denúncias, pedidos de informações, sugestões e reclamações recebidas por outros meios de comunicação (internet, e-mail, chat, correspondência postal, caixa de sugestões, etc.), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre os sistemas/serviços mantidos e sustentados pelo MP; e
- b. Encaminhamento, às áreas adequadas, das ocorrências que não tiverem solução prevista nas orientações do MP ou cujos roteiros recomendem o repasse para solução.

A CONTRATADA também deverá disponibilizar os seguintes componentes de softwares necessários para que o cidadão possa interagir com a Central de Atendimento:

- Portal Web (formulário eletrônico);
- Chat eletrônico;
- Atendente Virtual Inteligente (AVI) – Chatbot.

O tratamento de manifestações via multicanais será realizado pela Central de Atendimento a partir de consultas ao Sistema de Registro de Atendimento utilizado pelo MP e à Base de Conhecimentos (roteiros e respostas padronizadas).

##### **1.2 SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO:** este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

- a. Atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações acerca dos serviços e sistemas do MP, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com os scripts que serão desenvolvidos em conjunto com o MP; e
- b. Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) às áreas competentes para o tratamento e solução.
- c. Divulgação de campanhas e eventos promovidos pelo MP, bem como realizar pesquisas de satisfação ao término dos chamados;

1.2.1 Níveis de Atendimento: os serviços serão executados, preferencialmente, para atendimento técnico e negocial de 1º e 2º níveis. Ficando a critério da respectiva área

de gestão do sistema, o estabelecimento de necessidades de atendimento no 3º nível, sendo todas previstas no Catálogo de Serviços.

1.2.2 Destacam-se os principais processos a serem executados em cada um dos níveis:

1.2.2.1 **Primeiro Nível** – consiste no acolhimento das solicitações recebidas e no repasse de respostas imediatas aos questionamentos mais frequentes e comuns, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento, ao roteiro de scripts, à base de conhecimentos e aos sistemas/serviços, de acordo com roteiros e respostas padronizadas desenvolvidas e mantidas pelos diversos departamentos e áreas do MP.

1.2.2.2 É neste nível que se registra a abertura, registro e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º nível ou 3º nível, após a qualificação e identificação desta necessidade. Caso seja identificada a inexistência de roteiro de atendimento (script) específico para a questão apresentada, a demanda deverá ser registrada para posterior análise e tratamento no atendimento de segundo nível.

Principais Serviços de Atendimento de 1º nível:

- Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, com apoio da base de conhecimento, sistemas de informação e dos bancos de dados disponíveis.
- Registrar no sistema de gestão de atendimento, possibilitando uma efetiva gestão de atendimentos, por meio da disponibilização de consultas, relatórios, gráficos e indicadores.
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada.
- Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema.
- Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento.
- Realizar o registro, abertura e encaminhamento de chamados para o atendimento de 2º nível e 3º nível.
- Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações e sugestões de usuários referente às informações sobre resoluções, deliberações, portarias e demais assuntos relacionados ao MP.
- Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias de usuários referentes às informações sobre programas, projetos, ações, convênios, publicações e sistemas sob responsabilidade do MP.
- Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias dos serviços e sistemas.

- Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- Divulgar as campanhas e eventos promovidos pelo MP.
- Realizar pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços.

**1.2.2.3 Segundo Nível** – consiste no encaminhamento das manifestações que não tiverem solução imediata. Este nível de atendimento é destinado a providenciar a solução e resposta de solicitações, além das ocorrências cujas informações necessárias não estavam disponíveis no momento do atendimento em primeiro nível ou, ainda, às situações em que o procedimento da CONTRATANTE recomende o direcionamento da manifestação às áreas competentes para tratamento e solução, provendo, sempre que necessário, serviço especializado para atendimento.

**1.2.2.4** O serviço de atendimento de 2º nível realiza atendimentos mais específicos, que podem requerer profissionais especializados e que poderão demandar maior tempo, devido à complexidade do assunto ou a necessidade de encaminhamento ou pesquisa para outras áreas e unidades do MP.

#### Principais Serviços de Atendimento de 2º nível

- Registrar os atendimentos para os canais: correio eletrônico, internet, web chat, obedecendo aos procedimentos padronizados.
- Orientar os usuários em ações específicas no sistema.
- Oferecer suporte de informação para o atendimento ao usuário.
- Apoiar os atendentes de 1º nível nas solicitações de mais complexidade, mediante processo interno de retenção das chamadas no primeiro nível.
- Repassar orientações para a equipe de atendimento de 1º nível.
- Colaborar na elaboração de novos procedimentos e scripts de atendimento.
- Registrar as ações, consultas ou respostas para incorporação à base de conhecimento para utilização em futuros atendimentos e para retorno aos usuários.
- Elaborar textos em resposta às demandas dos usuários.
- Recepcionar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, baseado em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com as áreas do MP.
- Realizar o tratamento de incidentes;
- Manter contato com o atendimento de 3º nível e com as áreas do MP, encaminhando os chamados nos casos de necessidade.
- Tratar os casos excepcionais que não puderem ser conduzidos e finalizados em tempo de atendimento com o usuário.

- Diagnosticar origem de ocorrências generalizadas e participar na elaboração de propostas de solução.
- Manter interação com sua respectiva supervisão para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.
- Elaboração contínua, por escrito, de esclarecimentos de dúvidas de usuários quanto aos serviços do MP.

1.2.2.5 **Terceiro Nível** – envolve a execução das atividades de apoio e suporte operacional, tais como: análise técnica e solução, em conjunto com as áreas técnicas do MP, de solicitações, de pedidos de informações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pelos usuários que não foram solucionadas nos atendimentos dos níveis anteriores. O serviço de atendimento de 3º nível tem como objetivo prover apoio para operação a atendimentos mais específicos, que demandam maior tempo e com profissionais especializados, devido à complexidade do assunto e a necessidade de encaminhamento e interação com as áreas do MP.

1.2.2.6 Para questionamentos de elevado grau de dificuldade e complexidade, ou ainda, que envolvam informações sigilosas ou ensejem atuação de forma presencial na sede do MP, a demanda será repassada ao atendimento de 3º nível. O serviço de atendimento de 3º nível deverá apoiar o serviço de atendimento de 2º nível na redação das respostas aos usuários, bem como na pesquisa detalhada das solicitações recebidas pela Central de Atendimento do MP para subsidiar o trabalho dos atendentes nas chamadas receptivas e respostas aos usuários.

#### Principais Serviços de Atendimento de 3º nível

- Registrar ações, consultas e procedimentos realizados ou respostas recebidas para atendimento das solicitações encaminhadas ao 3º nível.
- Contribuir para as melhorias das regras de negócio dos sistemas.
- Apoiar nas respostas oficiais de aspectos operacionais dos sistemas.
- Oferecer suporte de informação para o atendimento ao usuário.
- Interagir com as áreas do MP e apoiá-las na obtenção das informações necessárias ao pleno atendimento às solicitações.
- Buscar informações e orientações sobre os programas, projetos, serviços e sistemas do MP que possam ser agregadas à base de conhecimento da Central de Atendimento de forma a melhorar o conteúdo, a qualidade e a assertividade dos atendimentos a serem realizados.
- Apoiar os atendentes e supervisores nas solicitações de maior complexidade.
- Repassar orientações para as equipes de atendimento e supervisão.
- Colaborar na elaboração de novos procedimentos e scripts de atendimento.
- Elaborar textos em resposta às demandas dos usuários.

- Recepcionar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, baseada em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com as áreas do MP.
- Manter contato com outras áreas e unidades externas ao MP que interagem com o Ministério dentro do seu contexto de atuação, sempre sob a orientação, condução e aprovação do MP.
- Tratar os casos excepcionais que não puderem ser conduzidos e finalizados em tempo de atendimento com o usuário.
- Realizar o tratamento de incidentes;
- Diagnosticar origem de ocorrências generalizadas e participar na elaboração de propostas de solução.
- Manter interação com sua respectiva supervisão para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.
- Elaboração contínua, por escrito, de esclarecimentos de dúvidas de usuários quanto aos serviços do MP.

### 1.3 SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS

1.3.1 No retorno das chamadas e no teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços suportados pelo MP, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central de Atendimento a serem identificadas pelo MP, conforme descrito a seguir:

- a. Utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pelo MP e de soluções e respostas definidas no segundo ou terceiro nível para a realização do retorno das chamadas e teleatendimento ativo;
- b. Realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo MP;
- c. Responder correios eletrônicos, cartas e outros meios de comunicação do usuário;
- e
- d. Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.

1.3.2 A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado.

## **2. GESTÃO DE ATENDIMENTO**

### 2.1 PLANEJAMENTO, CONTROLE E DIMENSIONAMENTO – PCD

- 2.1.1 O serviço de Planejamento, Controle e Dimensionamento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:
- a. Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE;
  - b. Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;
  - c. Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;
  - d. Planejamento dos serviços da operação;
  - e. Realização de acompanhamentos diários/ semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores.
  - f. Otimização da distribuição de chamadas;
  - g. Execução do planejamento da operação;
  - h. 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;
  - i. Proposição de melhorias nos processos de atendimento.
  - j. Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
  - k. Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
  - l. Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
  - m. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
  - n. Reportar os pontos críticos ou oportunidade de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da Central;
  - o. Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;
  - p. Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;
  - q. Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
  - r. Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
  - s. Acompanhamento das ocorrências de atendimento.
  - t. Gerenciamento da escala de trabalho;
  - u. Monitoramento do atendimento em tempo real;
  - v. Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
  - w. Identificação das necessidades de treinamento;
  - x. Fornecimento de feedback aos operadores;
  - y. Planejamento de metas;

- z. Análise de indicadores de desempenho;
- aa. Gerenciamento do clima organizacional da equipe;
- bb. Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento.
- cc. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
- dd. Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;
- ee. Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Atendimento;
- ff. Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Atendimento;
- gg. Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;
- hh. 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
- ii. Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

## 2.2 TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

- 2.2.1 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.
- 2.2.2 O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo informar ao MP, por meio de relatórios, cada ação realizada.
- 2.2.3 Os programas de capacitação dos funcionários deverão ser executados pela CONTRATADA.
- 2.2.4 O conteúdo do programa de capacitação referente aos produtos e serviços do MP, como: missão, legislação, sistemas, serviços, processos, scripts, entre outros, serão repassados à CONTRATADA, cabendo a esta efetuar o treinamento com a validação e supervisão técnica do MP.
- 2.2.5 Excepcionalmente, quando julgar necessário, o MP poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos, campanhas promocionais, pesquisas de validação, alterações de sistemas, entre outros, referentes a assuntos específicos, devendo a CONTRATADA, nestes casos, se responsabilizar por todas as demais despesas com o treinamento, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos.

2.2.6 Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade

### 2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC

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

- a. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes no MP para cada um dos sistemas/serviços atendidos que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;
- b. Produção de informações necessárias ao atendimento;
- c. Otimização, em conjunto com profissionais do MP, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- d. Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;
- e. 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 do MP;
- f. Acompanhar a eficiência e a eficácia dos documentos produzidos;
- g. Atualizar documentos de conhecimento;
- h. Entrevistar as áreas de negócio e técnicas do ministério a fim de criar novos documentos de conhecimento, scripts e procedimento;
- i. Monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

2.3.2 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.

2.3.3 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.

2.3.4 Os serviços de elaboração de FAQ's, Procedimentos e Scripts só serão objetos de faturamento por hora de serviço nos casos de implantação de novos sistemas com o



intuito de construção da base de conhecimento inicial para operacionalização dos serviços.

## 2.4 GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA

2.4.1 Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/softwarees 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 Registro de Atendimento e da Base de Conhecimento necessárias à prestação dos serviços.

- a. Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / MP, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;
- b. Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;
- c. Customização de aplicativos/softwarees dos sistemas de informações e serviços voltados para o atendimento utilizados pelo MP;
- d. 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; e
- e. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento.
- f. Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;
- g. Instalação de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;
- h. Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);
- i. Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados;
- j. Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados;
- k. Configuração de equipamentos de dados;
- l. Utilização de soluções de cabeamento estruturado;
- m. 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;
- n. Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;

- o. Disponibilização de acesso à internet e intranet;
- p. 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;
- q. Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e implantação de aplicativos para rede intranet/internet.
- r. Elaboração de projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;
- s. Coordenação e execução das atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;
- t. 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
- u. Documentação dos serviços realizados.

2.4.2 A CONTRATADA fará uso de um sistema informatizado de gestão unificada do atendimento aos usuários do MP. O sistema deverá possuir, no momento da instalação da Central de Atendimento, os requisitos constantes no ANEXO V - REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO;

2.4.3 A CONTRATADA deverá fornecer, desde o início da execução contratual, um conjunto mínimo de relatórios dos atendimentos prestados, conforme requisitos constantes no ANEXO V - REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO, relatórios de níveis de serviço e relatórios periódicos previstos no Anexo III - CATÁLOGO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO;

2.4.4 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.

## 2.5 GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS

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

- a. Monitoramento do atendimento efetuado pelos atendentes;
- b. Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CONTRATANTE;
- c. Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;
- d. Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
- e. Acompanhamento da avaliação individual e periódica da equipe de atendimento;

- f. Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes; e
- g. Promoção da avaliação individual e periódica do pessoal do atendimento;
- h. Fornecimento de subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o aprimoramento dos procedimentos dos serviços da Central de Atendimento;
- i. Realização de pesquisas nos meios de comunicação acerca dos serviços prestados pela Central;
- j. Monitoramento da frequência e dos tipos de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros;
- k. Criação de estratégias para adequação dos turnos de atendimento e dos serviços prestados;
- l. Disponibilização de relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via web, meio magnético, impresso) pelo MP;
- m. Proposição de melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades do ambiente operacional;
- n. Apresentação de relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise;
- o. Monitoramento da avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;
- p. Fornecimento de retorno de avaliação de desempenho (feedback) a todos os operadores;
- q. Fornecimento de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- r. Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços;
- s. Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
- t. Fornecimento de informações à CONTRATANTE para aperfeiçoamento dos roteiros e procedimentos de atendimento;
- u. Implementação das melhorias apontadas pela CONTRATANTE;
- v. Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento;
- w. Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- x. Planejamento e execução de ações de melhoria do clima organizacional;
- y. Planejamento e execução dos programas e campanhas motivacionais;
- z. Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

### **3. DA GESTÃO DE INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA**

3.1 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.

- 3.2 O MP 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.

### 3.3 INFRAESTRUTURA FÍSICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 3.3.1 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:

- 3.3.1.1 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.

- 3.3.1.2 Acessibilidade - a CONTRATADA deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade.

- 3.3.1.3 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.

- 3.3.1.4 Sistema de Refrigeração - para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/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.

- 3.3.1.5 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.

- 3.3.1.6 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.
- 3.3.1.7 Link de comunicação – a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI do MP. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA.
- 3.3.1.8 Sistema de Energia/ No-Breaks – a CONTRATADA deverá prover:
- Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break 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;
- 3.3.1.9 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 ANEXO II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing. Os serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo e Gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA e devem atender as seguintes características:
- Sala de teleatendimento 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 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;

- e. Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno de micro-ondas, cadeiras e televisão) para os atendentes e supervisores;
  - f. Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de atendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;
  - g. Ambientes e mobiliários independentes e apropriados a cada categoria de profissionais;
  - h. 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
  - i. Demais equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração.
- 3.3.1.10 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.
- 3.3.2 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.
- 3.3.2.1 Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais - visando a continuidade dos serviços prestados:
- a. A CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar condicionado, incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.
  - b. 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.
- 3.4 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DE TELECOMUNICAÇÃO
- 3.4.1 A CONTRATADA deverá prover a Central de Atendimento de infraestrutura de telecomunicação, 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.
- 3.4.2 Os custos das ligações receptivas e ativas serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Serão disponibilizados troncos VoIP (SIP) da operadora no

DATACENTER da CONTRATADA em local situado na Região Metropolitana do Distrito Federal;

- 3.4.2.1 É de inteira responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar pontos de entrada em sua central telefônica com vistas a receber a conexão dos troncos SIP, podendo ser o acesso fornecido via cabos de par metálico ou fibra óptica, cabendo à CONTRATADA adaptar as interfaces caso seja necessário para receber o link da operadora;
- 3.4.3 O MP não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às exigências mínimas ao fornecimento do serviço a ser prestado pela Central de Atendimento.
- 3.4.4 O custo de interconexão e integração com a solução de telefonia utilizada pelo MP será por conta da CONTRATADA.
- 3.4.5 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.
- 3.4.5.1 Arquitetura da Plataforma de Comunicação: a arquitetura para a Central de Atendimento, deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:
  - a. Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
  - b. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de melhor desempenho;
  - c. Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
  - d. Capacidade de processamento;
  - e. Armazenamento de dados;
  - f. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
  - g. Acréscimo do número de relatórios contemplados.
  - h. Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;
  - i. Capacidade de integração com os sistemas de atendimento utilizados pelo MP;
  - j. Capacidade de administração remota, por intermédio de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;
  - k. Estar preparada para prover capacidade de CTI (Computer Telephony Integration), de acordo com a demanda futura do MP, compondo um ambiente integrado de voz e dados;



- l. Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;
- m. Possibilitar a comunicação via VoIP (*Voice over Internet Protocol*), visando a comunicação entre localidades geográficas do MP;
- n. O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender todas chamadas sem perdas ou desconexões;

3.4.5.2 Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

- a. Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- b. Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- c. Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (*Internet Protocol*);
- d. Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- e. 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;
- f. Possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- g. Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
- h. Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- i. Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- j. Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- k. Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
- l. Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- m. Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- n. 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;
- o. Permitir ao Supervisor visualizar no display 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);
- p. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;



- q. Interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
  - r. A gravação de fraseologias para as 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, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à homologação do MP;
  - s. Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível, etc.); e
  - t. 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.
- 3.4.5.2.1 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.
- 3.4.5.2.2 Relatórios desejados para o DAC:
- a. Os relatórios, além da periodicidade referida na alínea “f”, a seguir, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.
  - b. 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 ODF.
  - c. A ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período solicitado.
  - d. 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.
  - e. 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
  - f. Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos:
    - i) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
    - ii) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
    - iii) Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
    - iv) Quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;

- v) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
- vi) Tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
- vii) Tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;
- viii) Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- ix) Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
- x) Quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
- xi) Comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

3.4.5.3 Multicanais - Webcenter: a Plataforma de Comunicação da CONTRATADA deverá estar preparada para prover capacidade de atendimento interativo via Web, de acordo com a demanda estimada pelo MP, com as seguintes características:

- a. Webchat;
- b. Atendente Virtual Inteligente via chat (ChatBot);
- c. E-mail;
- d. Telefonia IP (Internet Protocol);
- e. Fac-Símile;
- f. Aplicativo Mobile (IOS e ANDROID); e
- g. Redes Sociais.

3.4.5.4 O horário de atendimento será definido por cada área de negócio da CONTRATANTE envolvida no processo conforme as necessidades referentes ao produto, cabendo à CONTRATADA implementar o serviço;

3.4.5.5 Sistema de Atendimento Virtual Via Chat (ChatBot): solução WEB de serviços inteligentes de Autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis nos portais e sistemas indicados neste TR, sem a interferência humana, podendo este ser integrado com os sistemas atualmente utilizados pelo MP, respondendo e auxiliando o usuário por meio de solução de chat, levando-o até a página ou área de conteúdo de destino. A solução deverá conter as seguintes funcionalidades mínimas:

- a. Deverá atender aos cidadãos e usuários que necessitem encontrar informações sobre os serviços encontrados nos portais dos sistemas indicados neste Edital ou que tenham dúvidas sobre como utilizar tais serviços.

- b. Deverá permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interajam com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação.
- c. A solução deverá tratar neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.
- d. A solução deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural - MLN parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e que permita a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento ao cidadão usuário de todo o território brasileiro.
- e. O refinamento e evolução do MLN deverá ser elaborado pela equipe técnica da CONTRATADA.
- f. A solução deverá ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, mobile, etc), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feitas.
- g. A solução deverá permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar um cidadão que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao usuário em questão sempre que aplicável.
- h. A solução deverá contemplar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.
- i. A solução deverá entender a “intenção” dos usuários ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras utilizadas na aplicação de inteligência artificial. Para tal, o uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia a ser CONTRATADA.
- j. A solução deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, como um humano faria: correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.
- k. A solução terá a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento.
- l. A solução poderá, proativamente, identificar a necessidade dos usuários, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio definidas pela CONTRATANTE.

- m. A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos cidadãos usuários, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento, e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens:
- i) atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
  - ii) atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente; e
  - iii) atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.
- n. A solução deverá possuir suporte nativo aos seguintes canais de atendimento: Web (Internet Explorer 8 ou superior, Mozilla Firefox 20 ou superior, Google Chrome 25 ou superior), Mobile Web, Mobile APP (Android e IOS), SMS, Facebook, Chat.
- o. Deverá conter o recurso de “autonavegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.
- p. Deverá permitir a realização de pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface. Além disto, deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados.
- q. Deverá permitir a extração de relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações sobre os atendimentos prestados por este canal aos usuários incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na “autonavegação”, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros.
- r. Deverá ser capaz de capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário.
- s. Deverá ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário.
- t. A solução deverá permitir o acompanhamento em tempo real dos 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 caso necessário.
- u. A solução deverá permitir que as respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente contemplem a implantação de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim o desejarem ou necessitarem. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.
- v. A solução deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.

- w. Permitir integração com mecanismos de segurança adotados pelo CONTRATANTE para auxiliar os usuários no processo de cadastramento on-line no site, bem como resgate de senhas ou dados de login.
- x. A solução deverá operar integralmente “em nuvem” e ser integrada com os portais dos sistemas indicados neste Edital. O processamento "em nuvem" refere-se à utilização de memória, capacidade de armazenamento, processamento e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet.
- y. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução, cabendo à CONTRATANTE apenas permitir a inserção da solução nos portais dos sistemas indicados neste TR.
- z. Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível:
  - i) avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente.
  - ii) emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc); e
  - iii) permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.

3.4.5.6 Sistema de Gerenciamento de Chamadas: 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:

- aa. 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;
- bb. Permitir, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;
- cc. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- dd. Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- ee. Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- ff. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do MP e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para o MP.

- gg. 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. A CONTRATADA comprovará à CONTRATANTE o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante.
  - hh. Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, supervisores, coordenadores e gerentes;
  - ii. 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;
  - jj. 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);
- 3.4.5.6.1 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:
- a. Relatórios Consolidados
    - i. Registro de horários por operador
      - a. Chegada e saída
      - b. Bloqueios de repouso
      - c. Bloqueios de toalete
      - d. Bloqueios de serviços
      - e. Bloqueios para telefonema
      - f. Tempo pós-atendimento
      - g. Tempo médio de ligação, tempo ativo, maior tempo
    - ii. Quantidade de atendimento por atendentes cadastrados;
    - iii. 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);
    - iv. Quantidade diária de ligações atendidas, por atendente e/ou por grupo de atendentes;
    - v. Quantidade diária de ligações repassadas ao atendente e, porventura, não atendidas, bem como o detalhamento dos motivos do não atendimento;
    - vi. Quantidade de chamadas que foram recebidas da URA por período de atendimento;
    - vii. Quantidade de ligações não atendidas pelos atendentes (perdas) e os motivos;
    - viii. Percentual de eficiência em relação às ligações que foram recebidas da URA e as que foram atendidas;

- ix. Relatório de grupo de atendentes;
  - x. Relatório de pesquisa de satisfação;
  - xi. Quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento; e
  - xii. Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados;
- 3.4.5.6.2 Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do MP, e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via Web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para o MP.
- 3.4.5.6.3 Os relatórios devem ser apresentados, em formato digital, diariamente até às 10h da manhã com o incremento do dia anterior, até o fechamento de cada mês.
- 3.4.5.6.4 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.
- 3.4.6 Unidade de Resposta Audível – URA:
- 3.4.6.1 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.
- 3.4.6.2 As consultas automatizadas têm como finalidade o acesso a serviços do MP, 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.
- 3.4.6.3 Toda a troca de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CONTRATANTE, cabendo a ela a homologação;
- 3.4.6.4 A seguir apresentam-se as características para a Unidade de Resposta Audível - URA:
- a. Deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
  - b. Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
  - c. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração;
  - d. Capacidade, de acordo com a demanda futura, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação do MP;
  - e. Capacidade, de acordo com a demanda futura, de “reconhecimento de voz natural” por meio de implementação de software específico;



- f. Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA, tanto analógicas como digitais;
- g. Possibilitar que os usuários do MP não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de CUT Through);
- h. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- i. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- j. Funcionalidade de atendimento eletrônico integrado com bases de dados ou aplicações externas do MP, sem a necessidade de atendimento humano.

3.4.6.5 **Árvore de Atendimento da URA:** a 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 o MP 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 do MP antes de entrarem em produção.

3.4.6.6 **Relatórios desejados para a URA:**

- a. A solução 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 online 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.
- b. Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.
- c. 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.
- d. Relatórios básicos:
  - i) Recursos ativos e inativos;
  - ii) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
  - iii) Quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;



- iv) Quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- v) Quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo de 30 em 30 minutos.
- vi) 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);
- vii) Quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo atendente para a URA, em intervalo de 30 em 30 minutos (por atendente);
- viii) Quantidade, diária e mensal, de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
- ix) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono)
- x) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
- xi) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com a Rede local;
- xii) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- xiii) Relatório, diário e mensal, de comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;
- xiv) Relatório, diário e mensal, de ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- xv) Relatório, diário e mensal, de navegação;
- xvi) Relatório, diário e mensal, por Automatic Number Identificatio (ANI).
- xvii) Relatório, diário e mensal, por dados de URA;
- xviii) Relatório, diário e mensal, de ligações terminadas pelo usuário;
- xix) Relatório, diário e mensal, de ligações desistentes e bloqueadas;
- xx) Relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore); e
- xxi) Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso.

3.4.7 Sistema de Gravação de Voz: O Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:

- a. Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- b. Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;

- c. Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- d. 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;
- e. 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;
- f. Manter arquivo das gravações armazenadas de modo off-line (sob demanda ou arquivo morto) durante todo o período de execução contratual;
- g. 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;
- h. Funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento;
- i. 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;
- j. Os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
- k. A reprodução ou exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com o MS Windows – MP#, WAVE, WMA, etc.; e
- l. 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.

3.4.8 Sistema de Gravação de Tela: o Sistema de Gravação de Tela da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- a. Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo ao MP realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
- b. Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte do MP, 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;
- c. 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

- d. Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseada em um percentual de atendimento das chamadas do atendente ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).

3.4.9 Aparelhos Telefônicos e Head-Sets: a CONTRATADA deverá utilizar aparelhos com as seguintes características mínimas:

- a. Aparelhos telefônicos, preferencialmente digitais, com viva voz e display, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mudo; e
- b. Utilizar head-sets individuais e adaptáveis aos aparelhos dos atendentes.

3.4.10 Servidor de Fac-Símile: a CONTRATADA deverá dispor de um servidor de fac-símile totalmente compatível com o equipamento DAC, além de possuir as seguintes características:

- a. Permitir que os documentos entrantes integrem-se com o fluxo baseado em correio eletrônico;
- b. Permitir o envio de fac-símile com comando de impressão em qualquer aplicativo;
- c. Gerenciar documentos enviados em filas de saída, com status detalhado da transmissão;
- d. Capacidade de armazenamento automático no servidor dos documentos recebidos; e
- e. Possuir integração com e-mail: documentos recebidos podem ser enviados para e-mail em formato HTML, DOC, TXT, PDF, TIF, GIF ou JPEG.

3.4.11 Sistema de Identificação e Registro de Chamadas efetuadas (Bilhetagem): o Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- a. Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
- b. Ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- c. 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;
- d. Efetuar a remessa dos registros, em tempo real, de todas as chamadas;
- e. 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

f. Permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico.

3.4.12 Facilidade de Integração CTI (Computer Telephony Integration): a plataforma de comunicação multisserviços IP da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda do MP, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados e deverá possuir as seguintes características:

3.4.12.1 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 registro de atendimento;

3.4.12.2 Permitir a realização de consultas ao sistema de registro de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos do MP para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas; e

3.4.12.3 Possibilitar a identificação do usuário a partir do número chamador para consultas ao sistema de registro de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos do MP para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas.

3.4.13 Aplicativo Mobile:

3.4.14 Possibilitar a abertura e acompanhamento de chamado em modo visual;

3.4.15 Possibilitar a realização de ligação via VoiP diretamente pelo aplicativo; e

3.4.16 Suportar, minimamente as plataformas IOS e ANDROID;

## **4. IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

### **4.1 Plano de Implantação**

4.1.1 O Plano de Implantação poderá tratar dos seguintes tópicos:

- a. Diagnóstico e detalhamento da situação atual;
- b. Configuração e criação do catálogo de serviços;
- c. Criação e elaboração de novos scripts, procedimentos e FAQ's;
- d. Cadastramento da base de conhecimento;
- e. Desenvolvimento e configuração dos níveis de acesso;
- f. Desenvolvimento, identificação e criação dos grupos;
- g. Desenvolvimento e elaboração dos SLA's;
- h. Diagnóstico e análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes.

- i. Configuração da ferramenta: desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pelos CONTRATANTES e clientes do portal; e
  - j. Transferência de conhecimento e operação supervisionada (go live)
- 4.1.2 Para a execução do Plano de Implantação, serão utilizadas as horas de serviço previstas neste TR.
- 4.1.3 Por se tratar de um Registro de Preços para a operação de Central de Atendimento para diversos produtos do MP, o serviço de Implantação deverá ser utilizado para cada produto;
- 4.1.4 Para o dimensionamento do quantitativo de horas de serviço a serem executados, utilizou-se o histórico de implantação da Central de Serviços de sistemas existentes no MP. Os novos produtos tomaram por base esses quantitativos para estimarem suas demandas. A estimativa para cada tópico está prevista no ANEXO IV.
- 4.1.5 O quantitativo de horas de serviço a ser utilizado será customizado de acordo com o tamanho do sistema/serviço e complexidade.
- 4.1.6 A CONTRATADA deverá validar junto à CONTRATANTE se o esforço apresentado na demanda condiz com a realidade de cada produto, cabendo à CONTRATANTE efetuar o ajuste na Ordem de Fornecimento específica para os serviços de implantação/migração.
- 4.1.7 Os serviços previstos no Anexo IV correspondentes à Criação e Elaboração de Novos Scripts, Procedimentos e FAQ's não se confundem com as atividades a serem realizadas no dia a dia de execução contratual. Conforme definição de tal etapa, a previsão do Anexo IV se restringe à iniciação de um novo serviço por meio da configuração e ajuste prévio do sistema a fim de iniciar a produção dos serviços.
- 4.2 Plano de Transição**
- 4.2.1 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
- 4.2.2 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.
- 4.2.3 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.
- 4.2.4 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.

- 4.2.5 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.
- 4.2.6 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.
- 4.2.7 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 estará sujeita a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.
- 4.2.8 Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade do CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.
- 4.2.9 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.
- 4.2.10 Ao Gestor e aos Fiscal(is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.
- 4.2.11 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
- 4.2.12 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.
- 4.2.13 Durante o tempo requerido para executar a “Transferência ao Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

- 4.2.14 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.
- 4.2.15 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:
  - 4.2.15.1 Registros dos chamados e seus históricos;
  - 4.2.15.2 Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos e scripts;
  - 4.2.15.3 Gravações dos chamados.

**ANEXO II**  
**CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**

CATALOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS - CENTRAL DE ATENDIMENTO									QTD USA	
Código	Atividade/Descrição	Produto (Evidência da Entrega)	Complexidade (A, M, B)	Tempo de Atendimento	Esforço (Minutos/60)	Qtd de Chamados			QTD/MÊS	QTD/ 3 ANOS
						USA	TODOS	Mês	TOTAL	TOTAL
SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO							Triênio	Média Mensal		
Primeiro Nível										
TP01	<i>Realizar e registrar os atendimentos receptivos (telefone, internet, e-mail, chat, redes sociais, etc.) prestando informações, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, com apoio da base de conhecimento, sistemas de informação e dos bancos de dados disponíveis, além de encaminhar os chamados para 2º e 3º Nível conforme necessidade.</i>	<i>Registro no Sistema de Atendimento</i>	1	6	0,1	<b>0,10</b>	3.592.340	99.787	<b>9.979</b>	<b>359.234</b>



TP02	<i>Divulgar as campanhas e eventos promovidos pelo MP, ou realizar pesquisas de satisfação</i>	<i>Registro no Sistema de Atendimento</i>	1	3	0,05	<b>0,05</b>	363.835	10.107	505	18.192
<b>Segundo Nível</b>										
TS01	<i>Recepcionar, registrar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, baseado em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento, além de encaminhar os chamados para o 3º Nível conforme a necessidade</i>	<i>Registro no Sistema de Atendimento</i>	1	9	0,15	<b>0,15</b>	727.262	20.202	3.030	109.089
<b>Terceiro Nível</b>										

TT01	<i>Recepcionar, registrar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, baseado em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com as áreas do MP, da respectiva área de negócio como outras áreas. (ATENDIMENTO REMOTO - AMBIENTE DA CONTRATADA)</i>	<i>Registro no Sistema de Atendimento</i>	2	15	0,25	<b>0,50</b>	253.546	7.043	3.521	126.773
------	---	---	---	----	------	-------------	---------	-------	-------	---------

TT02	Recepcionar, registrar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, baseado em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com as áreas do MP, da respectiva área de negócio como outras áreas. (ATENDIMENTO PRESENCIAL - AMBIENTE DA CONTRATANTE)	Registro no Sistema de Atendimento	4	12	0,2	<b>0,80</b>	165.471	4.596	<b>3.677</b>	132.377
TT03	Diagnosticar origem de ocorrências generalizadas e elaborar propostas de solução	Proposta de solução elaborada	4	30	0,5	<b>2,00</b>	40.204	1.117	<b>2.234</b>	80.407
<b>SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS</b>										

TR01	<i>Fazer uso de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pelo MP e de soluções e respostas definidas para a realização do retorno dos chamados de 2º ou 3º nível, preferencialmente via email.</i>	<i>Registro no Sistema de Atendimento</i>	1	3	0,05	<b>0,05</b>	105.290	2.925	146	5.265
TR02	<i>Realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo MP</i>	<i>Registro no Sistema de Atendimento</i>	1	6	0,1	<b>0,10</b>	375.821	10.439	1.044	37.582
<b>Quantidade de USA por SISTEMA</b>							<b>868918,453</b>	<b>24136,62369</b>	<b>24.137</b>	<b>868.918,5</b>

**As atividades realizadas de maneira automatizada deverão ser remuneradas em termos percentuais do valor da USA aplicada para o atendimento básico de 1º nível (TP01) corrente no mês de apuração, mantendo-se a complexidade como baixa. Tal aspecto visa incentivar a CONTRATADA a criar mecanismos automatizados, reduzindo seu custo de operação, uma vez que a principal parcela de custo apurada é com recursos humanos para o atendimento, sem perda de garantia dos níveis mínimos de SLA e qualidade. Tem, ainda, como plano de fundo a redução de custo para a CONTRATANTE por**

ter o mesmo serviço prestado a um valor reduzido. Não é considerada serviço automatizado a simples configuração de trilhas na URA com resposta automática.

Quantidade de Chamados Mensais Automatizados para cada área de negócio	Valor do CHATBOT em relação ao USA
até 3.000	50%
de 3.001 a 8.000	40%
de 8.001 a 16.000	30%
acima de 16.001	25%

- DISTRIBUIÇÃO POR SISTEMA

CATALOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS														
	Código	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS									Quantidade				
		SIASG			SICONV			SCDP			OUVIDORIA			PEN	
Primeiro Nível	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3
TP01	134.200	147.620	162.382	49.000	45.500	42.500	24.000	30.000	36.000	6.000	6.000	6.000	12.410	16.420	17.730

TP02	9.150	10.065	11.072	300	300	300	3.600	4.500	5.400	0	0	0	5.850	7.735	8.330
<b>Segundo Nível</b>															
TS01	34.160	37.576	41.334	0	0	0	12.000	12.000	12.000	0	0	0	4.680	6.190	6.664
<b>Terceiro Nível</b>															
TT01	14.640	16.104	17.714	3.600	3.600	3.600	3.825	4.500	5.400	0	0	0	2.340	3.100	3.330
TT02	0	0	0	4.200	4.200	4.200	360	444	540	0	0	0	234	310	333
TT03	146	161	177	360	360	360	120	120	120	0	0	0	59	83	95

TR01	1.830	2.013	2.214	2.400	2.400	2.400	1.200	1.200	1.200	0	0	0	585	775	835
TR02	2.440	2.684	2.952	600	600	600	1.200	1.200	1.200	0	0	0	585	775	835
	26949,8	29644,78	32609,258	10975	10625	10325	7000,5	8050,2	9222	600	600	600	3798,45	5037,5	5435,75
	89203,838			31925			24272,7			1800			14271,7		
	10,30%			3,69%			2,80%			0,21%			1,65%		

CATALOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS											
	Código	Quantidade										
		CENTRAL			Alô-SEGEPE			DEPEX			SIORG	
Primeiro Nível	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3
TP01	31.896	35.088	38.592	175.500	210.630	246.960	680	680	680	3.600	3.600	3.600
TP02	2.868	3.156	3.468	16.770	20.130	24.270	0	0	0	3.600	3.600	3.600

Segundo Nível												
TS01	12.756	14.028	15.432	43.950	52.620	63.210	267	267	267	9.100	9.600	9.600
Terceiro Nível												
TT01	3.648	4.008	4.416	12.900	15.480	18.570	480	480	480	3.600	3.600	3.600
TT02	1.176	1.296	1.428	39.720	47.700	57.270	0	0	0	0	0	0
TT03	144	156	180	10.170	12.120	14.580	0	0	0	0	0	0
TR01	3.276	3.600	3.960	17.400	20.910	25.155	3	3	3	1.200	1.200	1.200



TR02	1.968	2.160	2.376	93.600	112.320	134.880	2	2	2	0	0	0
	8659,8	9519,6	10493,4	93777	112380	134397,8	348,35	348,35	348,35	3765	3840	3840
	28672,8			340554,75			1045,05			11445		
	3,31%			39,32%			0,12%			1,32%		

CATALOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS												
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS												
Código	QUANTIDADE									Quantidade		
	SIS-SISP			SIAPA			INOVA (Cidadania Digital)			DTI		
Primeiro Nível	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 1	Ano 2	Ano 3
TP01	42.000	42.000	42.000	5.600	4.800	4.800	325.512	651.024	976.536	3.600	3.600	3.600
TP02	6.000	6.000	6.000	840	720	720	32.556	65.102	97.654	60	60	60
Segundo Nível												
TS01	9.600	9.600	9.600	1.680	1.440	1.440	48.828	97.654	146.480	1.080	1.080	1.080
Terceiro Nível												
TT01	720	720	720	0	0	0	16.272	32.551	48.827	240	240	240

TT02	0	0	0	560	480	480	0	0	0	180	180	180
TT03	120	120	120	56	48	48	0	0	0	60	60	60
TR01	1.200	1.200	1.200	1.344	1.152	1.152	0	0	0	360	360	360
TR02	2.400	2.400	2.400	1.680	1.440	1.440	0	0	0	360	360	360
	<b>6840</b>	<b>6840</b>	<b>6840</b>	<b>1649,2</b>	<b>1413,6</b>	<b>1413,6</b>	<b>49639,32</b>	<b>99281,16</b>	<b>148921,74</b>	<b>963</b>	<b>963</b>	<b>963</b>

**ANEXO III**  
**CATÁLOGO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO**

<b>CATALOGO DE GESTÃO SOB DEMANDA - CENTRAL DE ATENDIMENTO</b>			
<b>Código</b>	<b>Atividade/Descrição</b>	<b>(Evidência da Entrega)</b>	<b>Tempo de Atendimento (minutos)</b>
<b>II - GESTÃO DE ATENDIMENTO</b>			
<b>PLANEJAMENTO, CONTROLE E DIMENSIONAMENTO – PCD</b>			
PC01	<i>Identificar e analisar as demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE</i>	<i>Demanda atendida</i>	15
PC02	<i>Disponibilizar as informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE</i>	<i>Relatório produzido</i>	30
PC03	<i>Planejar os serviços da operação</i>	<i>7Planejamento proposto</i>	60
PC04	<i>Realizar acompanhamentos diários/ semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores</i>	<i>Relatório produzido</i>	30
<b>GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC</b>			
GC01	<i>Levantar os procedimentos e rotinas existentes no MP para cada um dos sistemas atendidos que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento</i>	<i>Relatório produzido</i>	60
GC02	<i>Disponibilizar as informações relacionadas à gestão de conhecimento sempre que solicitadas pela CONTRATANTE</i>	<i>Relatório produzido</i>	30
GC03 *	<i>Criação/Alteração de scripts e procedimentos de recursos e funcionalidades existentes</i>	<i>Documento Produzido</i>	3 dias úteis
GC04 *	<i>Criação/Alteração de FAQ's de recursos e funcionalidades existentes</i>	<i>Documento Produzido</i>	1 dia útil

<b>SISTEMAS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO – SISTEMA</b>			
GA01	<i>Propor melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / MP, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;</i>	<i>Proposição de melhoria</i>	60
<b>GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS</b>			
NS01	<i>Disponibilizar as informações relacionadas à gestão de Nível de Serviço sempre que solicitadas pela CONTRATANTE</i>	<i>Relatório produzido</i>	60
NS02	<i>Disponibilizar as gravações dos chamados quando solicitados pela CONTRATANTE</i>	<i>Gravação Disponibilizada</i>	60
NS03	<i>Fornecer informações sobre os monitoramentos efetuados</i>	<i>Relatório produzido</i>	30
NS04	<i>Implementação das melhorias apontadas pela CONTRATANTE</i>	<i>Melhoria Aplicada</i>	60

<b>CATALOGO DE GESTÃO PERIÓDICO - CENTRAL DE ATENDIMENTO</b>			
<b>Código</b>	<b>Atividade/Descrição</b>	<b>(Evidência da Entrega)</b>	<b>Periodicidade</b>
<b>II - GESTÃO DE ATENDIMENTO</b>			
<b>PLANEJAMENTO, CONTROLE E DIMENSIONAMENTO – PCD</b>			
PPC01	<i>Otimizar a distribuição de chamadas</i>	<i>Relatório produzido</i>	Mensal
PPC02	<i>Otimizar a 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</i>	<i>Relatório produzido</i>	Mensal

PPC03	<i>Avaliar processos de atendimento e propor melhorias</i>	<i>Relatório produzido</i>	Trimestral
PPC04	<i>Acompanhar a quantidade de chamados nos diversos canais</i>	<i>Relatório produzido</i>	Mensal
PPC05	<i>Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação</i>	<i>Relatório produzido</i>	Mensal
PPC06	<i>Monitorar o atendimento em tempo real</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Diário</i>
PPC07	<i>Analisar, avaliar e acompanhar o tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Atendimento</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Diário</i>
<b>GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC</b>			
PGC01	<i>Otimizar em conjunto com profissionais do MP, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento</i>	<i>Plano elaborado e atualizado</i>	<i>Trimestral</i>
PGC02	<i>Elaborar e implantar 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 do MP</i>	<i>Plano elaborado e atualizado</i>	<i>Semanal</i>
PGC03	<i>Monitorar e avaliar os resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Mensal</i>
<b>SISTEMAS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO – SISTEMA</b>			
PGA01	<i>Gerenciar 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</i>	<i>Plano elaborado e atualizado</i>	<i>Mensal</i>
PGA02	<i>Monitorar o desempenho da plataforma de comunicação</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Diário</i>

PGA03	<i>Disponibilizar relatório sumarizado e detalhado com as informações do volume de atendimentos conforme previsão do Catálogo de Serviços, bem como com a discriminação dos respectivos chamados que foram atendidos por plataforma automatizada.</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Mensal</i>
<b>GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS</b>			
PNS01	<i>Monitorar o atendimento efetuado pelos atendentes</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Diário</i>
PNS02	<i>Acompanhar o desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Diário</i>
PNS03	<i>Acompanhamento da avaliação individual e periódica da equipe de atendimento</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Trimestral</i>
PNS04	<i>Monitorar a frequência e os tipos de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Diário</i>
PNS05	<i>Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via web, meio magnético, impresso) pelo MP</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Diário</i>
PNS06	<i>Monitorar as ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Mensal</i>
PNS07	<i>Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento</i>	<i>Relatório produzido</i>	<i>Mensal</i>

**ANEXO IV**  
**CATÁLOGO DE IMPLANTAÇÃO**

<b>Implantação e Migração</b>			
<b>Código</b>	<b>Atividade/Descrição</b>	<b>(Evidência da Entrega)</b>	<b>TOTAL (HORAS)</b>
IM01	Diagnóstico e Detalhamento da Situação Atual	Relatório Produzido	<b>16019</b>
IM02	Configuração e Criação do Catálogo de Serviços	Configuração Realizada	
IM03	Criação e Elaboração de Novos Scripts, Procedimentos e FAQ's	Material Produzido	
IM04	Cadastramento da Base de Conhecimento	Configuração Realizada	
IM05	Desenvolvimento e Configuração dos Níveis de Acesso	Configuração Realizada	
IM06	Desenvolvimento, Identificação e Criação dos Grupos	Configuração Realizada	
IM07	Desenvolvimento e Elaboração dos SLA's por tipo de atendimento classificado	Configuração Realizada	
IM08	Diagnóstico e Análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes específico para implementação do CHATBOT.	Relatório Produzido	
IM09	Realizar configuração da ferramenta de CHATBOT: desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pelos CONTRATANTE e clientes do portal.	Configuração Realizada	
IM10	Transferência de conhecimento e operação supervisionada (go live) do serviço de CHATBOT;	Material Produzido	

**Os itens IM08 a IM10 têm foco na construção e disponibilização da ferramenta de CHATBOT. Por se tratar de um serviço novo e com grau de complexidade elevado, trata-se como itens que constituirão projeto próprio para essa finalidade.**



## ANEXO V

### REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO

#### 1. Principais Características e funcionalidades

1.1. **Sistema:** o sistema de registro de atendimento deverá suprir todas as necessidades de atendimento da CONTRATANTE, além da geração dos roteiros de atendimento, rotinas de trabalhos e geração de relatórios gerenciais, deve possibilitar:

1.1.1. A otimização do fluxo de informações entre usuários e a Central de Atendimento, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;

1.1.2. A integração com recursos de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

1.1.3. A visualização das trilhas de auditoria de todas as operações realizadas no sistema;

1.2. **Procedimentos:** os procedimentos desenvolvidos para o sistema de registro de atendimento buscam prover informação imediata ao usuário. A CONTRATADA deverá implantar, pelo menos, os seguintes procedimentos operacionais de atendimento de 1º Nível:

1.2.1. Roteiros de atendimento para cada um dos tipos de solicitação mapeados – 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; e

1.2.2. Fluxo de atendimento – diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo atendente.

1.3. **Interface:** o Sistema de Registro de Atendimento deverá possuir interface WEB, em português do Brasil, e aplicativo mobile, que permita aos usuários externos, atendidos pela Central de Atendimento, a geração de demandas, consultas ao andamento das solicitações abertas, com controle de acesso às solicitações ou demandas, pelo número do protocolo ou documento de identificação e senha e, ainda, o gerenciamento e acompanhamento dos serviços prestados pela CONTRATADA.

#### 2. Requisitos Funcionais Gerais – o sistema informatizado de atendimento deve permitir:

2.1. Que todos os atendimentos sejam registrados e recebam um número identificador único (protocolo de atendimento) com formato definido pela CONTRATANTE;

2.2. A abertura de demandas a partir do recebimento de mensagens de correio eletrônico.

2.3. Parametrizar os prazos de atendimento de cada etapa constante no fluxo ou processo de atendimento sem a necessidade de customização;

2.4. O cadastro e gestão de feriados para a contagem em dias úteis da demanda ou solicitação, sem a necessidade de customização por codificação;

- 2.5. A marcação de atendimentos urgentes, vinculados a cada tipo de solicitação, sem a necessidade de customização.
- 2.6. Os atendimentos urgentes em prazo de atendimento ou resposta diferente (menor) das demandas não urgentes.
- 2.7. O escalonamento automático e manual das solicitações, para quantos níveis forem necessários para o atendimento ou para um grupo de trabalho;
- 2.8. Que os relatórios emitidos pelo sistema devem permitir que sejam exportados para planilha eletrônica, compatível com a extensão "xls".
- 2.9. O controle do fluxo de trabalho para as demandas abertas, baseados nas atribuições a serem definidas de forma a atender ao macro fluxo do processo de atendimento.
- 2.10. A visualização das pendências de resoluções de atendimento, bem como a distribuição destas resoluções entre os atendentes, nos diversos níveis de atendimento.
- 2.11. Permitir a visualização das pendências de resolução pelos interlocutores das áreas da CONTRATANTE, bem como o histórico das demandas repassadas as respectivas áreas.
- 2.12. A visualização das solicitações pendentes de resolução, nos diversos núcleos de atendimento, controlando os prazos, colocando-as em destaque.
- 2.13. A identificação de todo usuário, a partir de número do documento de identificação e senha.
- 2.14. A identificação para toda demanda aberta do histórico de atendimentos, a partir dos dados cadastrais do usuário, bem como a associação ao número identificador de registro das manifestações anteriores.
- 2.15. O encaminhamento ou visualização do histórico do usuário, em caso de transferência de ligação.
- 2.16. Manter o histórico do atendimento, com a identificação da tramitação da solicitação, podendo segmentar a visualização por perfil do usuário.
- 2.17. A importação da base de dados cadastrais dos usuários do sistema de registro de manifestações da CONTRATANTE para utilização no atendimento.
- 2.18. A verificação da abertura de mais de uma solicitação pelo mesmo interessado, a fim de evitar a criação de demandas em duplicidade.
- 2.19. Pesquisa de satisfação com usuários on-line ou mediante envio de e-mail, ao final dos atendimentos.
- 2.20. Registrar e relacionar as ocorrências por tipo de demanda (ex: solicitação, pedido de informação, denúncia) e motivo de atendimento (ex: informação, troca de senha etc.).
- 2.21. A análise e revisão da classificação das demandas realizadas pelos atendentes.
- 2.22. Encerrar a solicitação indicando o motivo de encerramento da demanda, com possibilidade de cadastramento no próprio sistema, com perfil específico, de novos motivos de encerramento, que após cadastrados, e em tempo real, já deverão estar disponíveis para uso no encerramento das demandas/solicitações.
- 2.23. Permitir a geração de estatísticas para cada atendente, devendo acompanhar o Atendente quando ocorrer mudança de estação de trabalho.

- 2.24. Disponibilizar, no mínimo, um conjunto de relatórios gerenciais dinâmicos via WEB, tomando por base as informações de atendimento, operacionais e gerenciais da base de dados do sistema, tais como:
- a) Quantidade de atendimentos realizados por assunto, área relacionada, etc.;
  - b) Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados;
  - c) Tempo médio de duração dos atendimentos, por categoria de atendimento, bem como por assunto, empresa aérea, etc.;
  - d) Tempo médio de duração dos atendimentos, por tópico ou assunto consultado na base de dados;
  - e) Tópicos ou assuntos não disponíveis na base de dados;
  - f) Percentual de atendimentos concluídos, finalizados no ato do atendimento; e
  - g) Tempo decorrido de demandas pendentes;
  - h) Quantidade de chamados abertos e fechados por período, UF, perfil de usuário e tipo de canal de abertura do chamado; e
  - i) Quantidade de chamados reabertos.
- 2.25. A migração da base de dados (sob demanda).
- 2.26. A parametrização dos prazos com os tipos de atendimentos, sempre apresentando de forma automática os prazos previstos para o retorno da demanda.
- 2.27. A definição de níveis de prioridades diferentes para demandas específicas ou sigilosas ou de acordo com os motivos da demanda.
- 2.28. A tramitação sigilosa de manifestações, impedindo a consulta de registros por usuários não autorizados.
- 2.29. O fornecimento de telas de apresentação para o operador, em modo gráfico e em idioma português;
- 2.30. O registro de denúncias anônimas.
- 2.31. Ser interativo de forma a facilitar o acesso às informações, pelos atendentes, com navegação intuitiva e replicar, durante o atendimento, as informações coletadas na base de conhecimento na tela de atendimento de forma automática e transparente para a aplicação.
- 2.32. Parametrizar, por etapa de atendimento, os campos que são obrigatórios e se estes campos estarão ocultos em tela ou disponíveis somente para leitura, sem a necessidade de customização;
- 2.33. Anexar arquivos com extensão pdf, gif, jpg, provenientes de editor de texto e planilhas eletrônicas; e
- 2.34. O sistema deverá possuir documentação no idioma português do Brasil.

### **3. Base de Conhecimento Informatizada:**

- 3.1. A CONTRATADA deverá elaborar, como auxílio da CONTRATANTE, a Base de Conhecimento informatizada, a partir dos levantamentos dos processos e informações coletadas durante o período de implantação, a ser disponibilizada pela CONTRATADA,

que deverá conter um conjunto de informações como suporte ao atendimento e deverá obedecer aos seguintes aspectos:

- 3.1.1. Conter roteiros de atendimento, com as questões mais frequentes;
  - 3.1.2. Apresentar definição dos assuntos, por grupos de atendimento;
  - 3.1.3. Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;
  - 3.1.4. Permitir que a pesquisa ou consulta na Base de Conhecimento seja feita pela expressão, palavra chave e trecho de um texto;
  - 3.1.5. Permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários e, que estes níveis sejam relacionados entre si, podendo assim criar uma "árvore de informação".
  - 3.1.6. Possuir a opção de pesquisa de informações na Base de Conhecimento por níveis e subníveis da informação;
  - 3.1.7. Permitir a combinação de pesquisa na Base de Conhecimento por palavra chave ou trecho de um texto pelos níveis e subníveis da informação;
  - 3.1.8. Não deverá existir limite de tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na Base de Conhecimento;
  - 3.1.9. Permitir a vinculação de links entre as informações dentro da Base de Conhecimento;
  - 3.1.10. Permitir gerar contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na Base de Conhecimento; e
  - 3.1.11. Deverá estar integrada ao Sistema de Registro de Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados;
- 3.2. Os roteiros de atendimento comporão a base de conhecimento do MP e devem ser atualizados sempre que necessário, mediante solicitação da Equipe de Coordenação ou por observação da CONTRATADA.

#### **4. Banco de Dados:**

- 4.1. O Banco de Dados deverá permitir o rastreamento do(s) atendimento(s), a partir de informações obrigatórias. Deverá conter, no mínimo, os seguintes dados/campos:
  - 4.1.1. Caracterização do Usuário:
    - a) Nome do usuário ou da empresa.
    - b) Número de documento de identificação válido.
    - c) Local de origem (Cidade e Unidade da Federação).
    - d) DDD e número de telefone.
    - e) Endereço de correio eletrônico.
  - 4.1.2. Caracterização do atendimento:
    - a) Número do protocolo.
    - b) Classificação por tipo de demanda.
    - c) Classificação específica de reclamações em procedentes ou improcedentes.
    - d) Campo específico para armazenar a descrição da manifestação.
- 4.2. A CONTRATANTE poderá solicitar, sob demanda, a criação de novos campos no Banco de Dados, seja na fase de implantação ou durante a vigência do contrato.

#### **5. Pesquisa de Satisfação**

- 5.1. 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:
- a) 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;
  - b) Permitir a criação de um questionário de pesquisa;
  - c) Possibilitar a criação de uma pesquisa por meio de campanha ativa;
  - d) Disponibilizar tela de instruções ao atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
  - e) Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;
  - f) Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas; e
  - g) A CONTRATADA deverá elaborar programa a ser aprovado pela Equipe de Coordenação de cada produto 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 da realização da pesquisa ficará a critério da Equipe de Coordenação.

