

TÓPICOS GERAIS ACERCA DE TODOS OS TIPOS DE ATENDIMENTO REQUERIDOS:

1.1 Especificações gerais:

- 1.1.1 A CONTRATADA deve prover plataforma de forma a permitir que toda a jornada do usuário seja gerenciável e integrada, compreendendo os seguintes canais de atendimento: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Atendimento por vídeo chamada, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, Atendimento Multicanal: E-mail/Formulário Eletrônico, Chat Humano, Mensagem ativa (notificações) via Whatsapp, Chatbot e Voicebot, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste documento.
- 1.1.2 A CONTRATADA deve utilizar o modelo omnichannel, de modo a permitir a integração e orquestração de diversos canais de comunicação a serem disponibilizados na Central de Atendimento.
- 1.1.3 Deverão ser utilizadas soluções tecnológicas (inclusos os respectivos hardwares e discadores) a serem disponibilizadas pela CONTRATADA capazes de redirecionar ou gerar ligações para cada operador livres nos atendimentos receptivos e ativos respectivamente, eliminando assim tempos gastos com espera e discagem manual. O Discador deverá estar disponível para uso de todos os atendentes e a forma de geração das chamadas será definida pela CONTRATANTE de acordo com a necessidade. Sendo necessário ter a opção de uso do discador preditivo e powerdialer permitindo trabalhar num modelo blended.
- 1.1.4 Toda a capacidade eventualmente ociosa deverá estar disponível para realização de campanhas e atividades ativas de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
- 1.1.5 A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do tele atendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por operador, bem como a análise qualitativa e quantitativa do mailing utilizado.
- 1.1.6 O mailing a ser utilizado será fornecido pela CONTRATANTE. O formato deve ser definido entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 1.1.7 Os serviços da Central de Atendimento poderão ser executados em regime de teletrabalho (home office), sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de toda a infraestrutura necessária, bem como os custos relacionados à operação.
 - 1.1.7.1 O quantitativo de profissionais atuando em regime de teletrabalho (home office) fica limitado a até 70% (setenta por cento) da equipe total alocada na operação em cada contrato, devendo a CONTRATADA manter, no mínimo, 30% (trinta por cento) dos profissionais em regime presencial em cada contrato.
 - 1.1.7.2 A CONTRATADA deverá garantir a qualidade dos serviços prestados em regime de teletrabalho (home office). Caso sejam identificados níveis de qualidade insatisfatórios, caberá à CONTRATADA realizar a análise das causas e implementar, de forma imediata, as ações corretivas necessárias para a melhoria do atendimento, podendo incluir, quando necessário, o retorno parcial ou total dos profissionais ao regime presencial. A CONTRATANTE também poderá, por meio da análise dos atendimentos realizados, solicitar que o profissional passe ao regime presencial a fim de corrigir os problemas identificados.
 - 1.1.7.3 Os profissionais recém-contratados deverão permanecer em regime de atendimento trabalho presencial por período mínimo de 2 (dois) meses, para fins de acompanhamento, capacitação e supervisão direta, antes de eventual migração para o regime de teletrabalho (home office).

1.1.7.4 No atendimento em regime home-office a contratada deverá garantir que os atendentes tenham acesso à aparelhos e softwares que garantam a qualidade da ligação e reduzam ruídos.

1.1.8 Todos os serviços da Central de Atendimento poderão ser realizados através do modelo de teletrabalho/home office, sendo que toda a infraestrutura necessária e custos para funcionamento destes serviços são de responsabilidade da CONTRATADA.

1.1.8.1 Caso a CONTRATADA opte por manter 100% da operação em regime de teletrabalho/home office, em caso de indisponibilidade, a CONTRATADA deverá reestabelecer os serviços imediatamente para que não haja indisponibilidade dos atendimentos.

1.1.9 A base de conhecimento deverá ser única e integrada para todos os canais de atendimentos humanos e não-humanos.

1.2 Modelos de Atendimento:

1.2.1 Atendimento “Multi-Perfil”: Trata-se de atendimentos de forma genérica distribuídos a um grupo de operadores que trabalharão de forma compartilhada para diversos tipos de serviços, possibilitando aglutinar em uma única célula serviços que guardam entre si afinidades de informações comuns, sistemas e procedimentos. O atendimento multiperfil não pode ser feito por órgãos diferentes.

1.2.2 Atendimento “Dedicado”: Os serviços que apresentarem elevados graus de complexidade e/ou segurança, assim definidos a critério da CONTRATANTE, serão prestados por um grupo dedicado de atendentes. O atendimento dedicado poderá inclusive ser diferenciado e definido para cada tipo de serviço na árvore de voz.

1.3 Horário de Atendimento:

1.3.1 Os serviços prestados deverão obedecer ao seguinte horário de funcionamento:

- Unidade de Resposta Audível (URA): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais;
- Atendimento Receptivo e Ativo Humano: De segunda-feira a sexta- feira, no horário de 07:00 às 19:00, sábado de 07:00 às 15:00, exceto feriados no Estado de Minas Gerais e nacionais; Poderá ocorrer a necessidade de atendimento aos sábados, domingos, feriados e em escala 24x7 em casos emergenciais, caso solicitado pela CONTRATANTE;
- Atendimento Multicanal 1: (E-mail/Formulário Eletrônico/Fale Conosco): conforme demanda do CONTRATANTE;
- Atendimento Multicanal 2: (Chat Humano, Mensagem ativa (notificações) via Whatsapp, Chatbot e Voicebot): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais. No caso do Whatsapp e Chat Humano, fora do horário de 07:00 às 19:00 horas de segunda-feira a sexta-feira, esses meios estarão configurados para resposta automática indicando o horário em que o atendimento humano está disponível, conforme orientação da CONTRATADA;

1.3.2 Apoio ao Atendimento (Backoffice): de segunda-feira a sexta- feira, no horário de 07:00 às 19:00 horas.

1.4 Planos de Sucessão:

1.4.1 A Contratada deverá apresentar Plano de Sucessão Inicial e Final, conforme abaixo descrito.

1.4.2 O Plano de Sucessão Inicial consistirá no planejamento das estratégias para a absorção dos serviços, com garantia do padrão de qualidade do atendimento e deverá conter:

1.4.2.1 Prazo de Mobilização: prazo para início do atendimento, não superior a 40 (quarenta) dias úteis após a publicação do contrato; O início do atendimento envolve a montagem de toda a infraestrutura necessária para o atendimento contida nesse termo de referência, observado o disposto no item 8.1.2 do Termo de Referência.

1.4.2.2 As integrações relativas ao CTI serão objeto desse prazo inicial de implantação.

1.4.3 O Plano de Sucessão Final deverá conter os procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão, tais como:

- Relatórios estatísticos e gerenciais utilizados durante o período em que o contrato esteve vigente;
- Tipos e materiais de treinamentos atualizados utilizados para capacitação e reciclagens dos serviços;
- Fluxogramas, procedimentos operacionais padrão e roteiros de atendimento (scripts) atualizados;
- Fornecimento de dados de produtividade, no mínimo, dos 12 (doze) últimos meses da operação, tais como: número de ligações recebidas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, nível de serviço e demais indicadores previstos no anexo B do termo de referência;
- Fornecimento dos nomes, matrícula, CPF dos atendentes para que os seus acessos sejam excluídos dos sistemas da CONTRATANTE;
- No mínimo 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato, a contratante deverá solicitar a contratada o Plano de Sucessão Final, que deverá providenciá-lo no prazo de 20 (vinte) dias após a solicitação.

1.5 Plano de Ocupação

1.5.1 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 acordado.

1.5.2 A CONTRATADA apresentará para conhecimento, análise e prévia aprovação, pela Contratante, em prazo, máximo, de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, um Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados;

1.5.3 Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação da Contratante, os conhecimentos necessários para a assunção dos serviços.

1.5.4 A equipe de profissionais alocados à prestação dos serviços de operação deverá contemplar as funções de Operadores, Monitores, Supervisores, Back-office, Analista de Qualidade, Analista de Tráfego, Coordenador e Gerente;

1.5.5 Proporcionalidade da ocupação dos cargos:

1.5.5.1 01 (um) Supervisor, durante todo o horário da operação, dedicado para cada grupo de até 30 (trinta) atendentes, sem possibilidade de compartilhamento entre as operações de cada CONTRATANTE que participou desse Registro de Preços ou outros contratos da CONTRATADA.

1.5.5.2 01 (um) Coordenador de Operação para cada 10 (dez) supervisores, podendo ser compartilhado entre as Contratantes que participarem desse Registro de Preços;

1.5.6 Caso haja necessidade de substituição de atendente ou profissional alocado em determinada função de trabalho para a CONTRATANTE, deve ser iniciado o treinamento

de novo profissional para a substituição em no máximo 05 dias úteis, independente do motivo, a pedido da CONTRATANTE, nos termos do Plano de Treinamento e Capacitação descrito neste anexo no item 1.9.

- 1.5.7 A CONTRATADA deverá assegurar, durante toda a vigência contratual e em todo o período de operação, a manutenção integral do quantitativo mínimo de supervisores e coordenadores previsto neste instrumento. Para tanto, deverá realizar a substituição imediata dos profissionais em casos de férias, licenças, afastamentos, desligamentos, ausências temporárias ou definitivas e quaisquer outras situações que impliquem indisponibilidade do recurso, sem prejuízo à continuidade dos serviços e sem redução da estrutura mínima exigida contratualmente.

1.6 Plano de Contingência

- 1.6.1 É de extrema importância que os serviços, não sofram descontinuidade. Assim, é exigido que a CONTRATADA providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações:

1.6.1.1 Contingência quanto as Instalações Físicas (Site Alternativo): A CONTRATADA deverá disponibilizar site alternativo de contingenciamento, sem ônus para a CONTRATANTE, para ser ativado em um prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da data de verificação da situação da contingência, com capacidade para prestação de, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões de qualidade no atendimento originalmente contratado;

1.6.1.2 O site alternativo de contingenciamento poderá ser em qualquer localidade dentro do território nacional;

1.6.1.3 Não é necessário que a empresa mantenha esse local constantemente disponível, o mesmo poderá ser sublocado ou compartilhado em outra estrutura que a empresa já possui ou consegue acessar por algum meio.

1.6.1.4 Para contingência de energia elétrica do Site Principal a CONTRATADA deverá disponibilizar sistemas de no-break e/ou grupo gerador de emergência com capacidade para manter todo o site operante por no mínimo 8 (oito) horas;

1.6.1.5 Manter quadro mínimo de 50% (cinquenta por cento) de atendentes, em caso de greve dos atendentes da CONTRATADA, visto que se trata de serviço essencial à população, sob pena de multa diária de 2% (dois por cento) do faturamento mensal, limitado a 10% (dez por cento);

1.6.1.6 No caso de indisponibilidade dos atendimentos que estejam sendo realizados em teletrabalho/home office, a CONTRATADA deverá providenciar estrutura equivalente para o seu atendente de maneira que não ocorra a interrupção dos atendimentos.

1.6.1.7 Demais condições: a CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura com todos os recursos tecnológicos necessários à prestação dos serviços contratados, redundantes, tais como: no- break, PABX/DAC, linhas de comunicação, servidores de rede e de banco de dados, garantindo com isso a prestação dos serviços contratados de forma continuada em situações de causas fortuitas ou força maior, como incêndio, alagamento, pane em sistemas de processamento e comunicação, entre outros;

1.6.1.8 O backup do atendimento deverá ser mantido com cópias de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados, por meio do teleatendimento receptivo, na forma humana e eletrônica, bem como dos contatos efetuados por meio do teleatendimento ativo, especialmente na forma humana. As cópias de segurança (backup) externa deverão ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o backup;

1.6.1.9 Durante o período de contingência, a CONTRATADA deverá disponibilizar as informações sobre o desempenho da operação no formato e periodicidade acordados com a Contratante.

1.7 Infraestrutura para prestação dos serviços no ambiente da contratada

1.7.1 Instalações Físicas:

1.7.1.1 As instalações físicas deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento suficientes para atender plena e regularmente a execução do contrato.

1.7.1.2 A CONTRATADA deverá prever crescimento em suas instalações físicas, para futuras expansões dos serviços. A Contratante, caso necessite, solicitará aumento da quantidade de atendimentos a serem realizados com, no mínimo, 30 dias de antecedência.

1.7.1.3 A CONTRATADA deverá manter capacidade instalada compatível com a execução regular do objeto, considerando variações ordinárias e sazonais da demanda. Para solicitações que impliquem aumento estrutural permanente da capacidade instalada, com impacto na ampliação das instalações físicas, a CONTRATANTE comunicará a necessidade com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

1.7.1.4 Não se caracterizam como aumento estrutural os picos sazonais ou oscilações ordinárias de demanda inerentes à natureza do serviço

1.7.1.5 A CONTRATADA será responsável por todas as instalações físicas, incluindo nesta relação os serviços de manutenção e toda a estrutura necessária para o bom andamento da operação, além do dimensionamento de pessoal adequado;

1.7.1.6 Com base na experiência histórica da CONTRATANTE, para registro das manifestações no sistema da CONTRATANTE, geradas após teleatendimento receptivo humano telefônico, estima-se um Tempo Médio de Atendimento – TMA de 202 (duzentos e dois) segundos.

1.7.1.7 Com base na experiência histórica da CONTRATANTE, para atendimento ativo, um atendente despende, em média, 3 (três) minutos por atendimento.

1.7.1.8 Será de responsabilidade exclusiva 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;

1.7.2 A localização das instalações físicas para a prestação dos serviços pode ser localizada em qualquer localidade do território nacional;

1.7.3 O ambiente para a prestação do serviço deverá ser refrigerado, confortável e acusticamente isolado com as características tecnológicas e de mobiliários discriminadas neste Termo de Referência e deverá ser certificado pelo Corpo de Bombeiros através do AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros).

1.7.3.1 O órgão CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA o agendamento de vistoria para aprovação prévia do ambiente de operação da CONTRATANTE;

1.7.4 Os acessos aos ambientes e estruturas físicas da Contratada, por onde houver tráfego de quaisquer informações relativas aos usuários dos serviços públicos e/ou administrativos, deverão ser totalmente restritos;

1.7.5 A Contratada deverá disponibilizar em suas instalações físicas os seguintes ambientes devidamente mobiliados, a saber:

1.7.5.1 Ambiente de operação: ambiente físico atendendo a NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego e seu Anexo II.

1.7.5.2 A CONTRATADA deverá possuir em seu local de operação uma sala de treinamento com toda estrutura necessária para ministrar e transmitir os treinamentos para seus colaboradores e participação dos multiplicadores da CONTRATANTE;

1.7.5.3 Os treinamentos deverão ser realizados, preferencialmente, de maneira remota/virtual, através de plataformas e ferramentas à distância.

1.7.5.4 Os treinamentos presenciais, que não sejam realizados em Belo Horizonte, e que exijam a participação de servidores da CONTRATANTE devem ser previamente justificados pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE e os custos ficarão a cargo da CONTRATANTE.

1.7.5.5 A CONTRATADA deverá atender às seguintes exigências:

- A Contratada deverá garantir a existência de procedimentos, de execução própria ou não, para manutenção da infraestrutura física (predial, móveis, acústica, ventilação, iluminação e higiene), que atenda as normas técnicas e requisitos legais.
- A empresa contratada deverá apresentar na reunião de início do projeto, todas as informações referentes ao local físico onde funcionará o call center.
- As condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

1.8 Perfil dos Recursos Humanos

1.8.1 Operador Tipo I

1.8.1.1 Perfil

- Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo;
- Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- Conhecimento básico de Internet;
- Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ou Linux;
- Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- Capacidade comportamental para obedecer às normas e procedimentos rotineiros;
- Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook

1.8.1.2 Atribuições básicas

- Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- Proceder ao atendimento observando técnicas de atendimento/scripts;
- Atualização e/ou inclusão de dados dos usuários nos sistemas da Contratada;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários da Central da Atendimento e ao pessoal da Contratada, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada, atuando, inclusive, como ouvidoria;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente às situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.
- Consultar o Supervisor ou Agente de Apoio, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

1.8.2 Supervisor

1.8.2.1 Perfil

- Deverá estar com curso de ensino superior em andamento; técnicas de relacionamentos interpessoais; experiência profissional na função de no mínimo 6 (seis) meses;
- Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Amplo conhecimento de Internet;
- Conhecimentos em indicadores de performance de Central de Atendimento ativo e receptivo (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade, taxa de conversão das ligações ativas etc.);
- Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;
- Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações (“scripts”);
- Boa redação;
- Raciocínio lógico, matemático;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Conhecimentos básicos em tecnologia relacionada a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática);
- Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros;
- Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- Disciplina e assiduidade;
- Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;
- Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

1.8.2.2 Atribuições básicas

- Reportar-se ao Coordenador da central de atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os operadores responsáveis pelo teleatendimento receptivo;
- Organizar e distribuir as tarefas entre os operadores responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;
- Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- Elaboração de relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos e operadores;
- Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos operadores;

- Instruir, orientar e treinar os operadores quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- Comunicar imediatamente ao Coordenador qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- Analisar e atestar o relatório de frequência (controle do horário de chegada e saída dos operadores, descansos, escalas, etc.);
- Consolidar as escalas de férias dos operadores sob sua responsabilidade
- Monitoramento das sugestões e reclamações relatadas pelos cidadãos, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- Coordenação da realização de ativo para complementação de dados cadastrais dos cidadãos;
- Acompanhamento da produtividade da central de atendimento (ativo e receptivo);
- Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- Identificação de necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de operadores;
- Solicitação de materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- Promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias;
- Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica de desempenho dos operadores e das atividades e projetos da sua área de atuação;
- Estimular o auto desenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos.

1.8.3 Monitor

1.8.3.1 Perfil

- Escolaridade mínima: Possuir curso de ensino superior em andamento;
- Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Amplo conhecimento de Internet;
- Domínio da língua portuguesa escrita e falada
- Experiência mínima de 6 (seis) meses nas atividades de atendimento;
- Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- Raciocínio lógico, matemático;
- Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Capacidade de avaliação e síntese;
- comportamento ético;
- Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;
- Facilidade em avaliar desempenho;
- Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Maturidade Emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

1.8.3.2 Atribuições básicas

- Efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento dos operadores, preenchendo relatórios de avaliação, a serem definidos em conjunto pela Contratada e a Contratante;
- Promover a avaliação individual e periódica dos operadores;
- Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamentos e reciclagens visando o aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento.
- Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos e os operadores;
- Preenchimento das avaliações de qualidade e desempenho dos atendimentos;
- Realizar o controle e arquivamento de documentos e arquivos lógicos;
- Elaborar relatórios das atividades desenvolvidas.

1.8.4 BackOffice

1.8.4.1 As atividades do backoffice tem um caráter administrativo e de auxiliar ao supervisor e coordenador, não tendo necessidade de interação com os agentes do atendimento.

1.8.4.2 A quantidade de backoffice será de responsabilidade da empresa dimensionar de acordo com a curva de atendentes disponíveis, sendo que deve suportar a necessidade das operações.

1.8.4.3 Perfil

- O BackOffice deverá ter Ensino Médio Completo
- Amplo domínio de microinformática, software de produtividade (MS Office) e Internet;
- Experiência mínima de 2 (dois) ano nas atividades de atendimento;
- Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;
- Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- Bons conhecimentos de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;
- Capacidade de síntese;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

1.8.4.4 Atribuições básicas

- Controlar o arquivamento e organização de documentos;
- Registro de protocolos, entrega de requisições e documentos no RH (auxílio creche, pedidos de vale-transporte, etc);
- Acompanhamento de demandas feitas ao RH;
- Marcação de férias;
- Atualização, impressão e recolhimento de assinaturas da folha de ponto dos operadores;
- Consolidação de quaisquer tipos de levantamentos estatísticos solicitados pela coordenação/gerência .

- Efetuar a entrega ou a retirada de quaisquer tipos de documentação nas unidades de apoio da operação como RH e Monitoria de Qualidade.

1.8.5 Coordenador

1.8.5.1 Perfil

- Escolaridade mínima: Ensino superior completo, com experiência mínima de 3 (três) anos nas atividades de gestão e coordenação de equipes de teleatendimento;
- Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade;
- Amplo conhecimento de Internet;
- Domínio técnico de métricas de call center; Capacidade de síntese e interpretação;
- Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;
- Conhecimentos e experiência em didática;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos e serviços;
- Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.
- Necessário apresentar as seguintes habilidades e atitudes:
 - Percepção: capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
 - Controle emocional: capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
 - Liderança: habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
 - Assimilação: capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
 - Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
 - Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
 - Habilidade interpessoal: capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
 - Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
 - Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
 - Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;

- Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;
- Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- Atenção concentrada: capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- Discrção: ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- Postura: capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- Criatividade: capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;
- Comprometimento: engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes dos Contratantes, cujas operações estejam sob sua responsabilidade;

1.8.5.2 Atribuições básicas

- Responder pela gestão do contrato, atuando como o elemento de ligação entre a Contratada e a Contratante;
- Cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da Contratada;
- Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação;
- Elaborar os relatórios gerenciais solicitados;
- Estabelecer padrões de atendimento, para garantir a excelência dos serviços, a serem submetidos para análise da Gerência;
- Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos cidadãos;
- Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas e consolidar em relatório a ser apresentado à Contratante;
- Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores, para fins de coordenação dos esforços, de alinhamento da estratégia e dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores;
- Participar de reuniões de coordenação dos esforços, alinhamento da estratégia e dos objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, e atuar, junto com os representantes da Contratante acompanhando os resultados obtidos, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo;
- Garantir a qualidade e coerência das respostas recebidas dos atendimentos especializados;

1.8.6 Analista de Qualidade

1.8.6.1 Perfil

- Escolaridade mínima: Ensino superior completo ou em andamento;
- Ter experiência mínima de 1 (um) ano em operações e qualidade em centrais de atendimento;
- Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento;
- Amplo domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Amplo conhecimento de Internet;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- Capacidade analítica, interpretativas e sintéticas;
- Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

1.8.6.2 Atribuições básicas

- Acompanhamento do calendário de eventos, sazonalidades e afins;
- Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela central de atendimento;
- Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts;
- Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line, via web;
- Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pela central de atendimento;
- Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e scripts da central de atendimento.
- Adoção de procedimentos para correta classificação das solicitações entrantes;
- Controle do envio e retorno das solicitações sem solução no nível da Contratada às Instituições do Governo;
- Modelar os processos e efetuar o levantamento das informações que irão compor os roteiros de atendimento (scripts) de novas operações;
- Realizar auditoria periódica de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas e demais tabelas do ambiente de banco de dados da central de atendimento. Os resultados dessa auditoria deverão ser confrontados com as análises da monitoria e dos analistas de qualidade de tráfego.
- Analisar os sistemas informatizados que irão alimentar a nova operação;
- Criar modelos de entidade e relacionamento para sustentação operacional na comunicação e atualização de dados;
- Compilar questionamentos para geração de scripts;
- Adequação e retro alimentação dos roteiros de atendimento (scripts) no banco de dados.

1.8.7 Analista de Tráfego

1.8.7.1 Perfil

- Escolaridade mínima: Ensino superior completo ou em andamento;

- Ter experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e análise de tráfego na área de centrais de atendimento;
- Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento;
- Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade;
- Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;
- Amplo domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);
- Amplo conhecimento de Internet;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Capacidade analítica, interpretativas e sintéticas;
- Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas;
- Possuir raciocínio lógico matemático;
- Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

1.8.7.2 Atribuições básicas

- Executar análise de dados e manutenção de modelos;
- Analisar a evolução de todos os relatórios gerados pela área;
- Interface com usuário para apresentação de resultados e ações estratégicas da área;
- Construção de curvas de chamadas;
- Elaboração de escalas de trabalho e folgas, construção e acompanhamento intra-diário, diário e mensal da assertividade do “Forecast” (curvas de previsões);
- Acompanhar a aderência a escala de trabalho;
- Monitorar a central de atendimento em tempo real, promovendo ajustes imediatos para correção do desvio de performance;
- Acompanhamento de ligações da central de atendimento, visando aumento da produtividade;
- Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da central de atendimento, repassando aos representantes da Contratante diariamente informações da performance e disponibilidade dos mesmos.
- Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas.

1.8.8 Gerente

1.8.8.1 Perfil

- Escolaridade mínima: Ensino superior completo, conhecimentos avançados de informática;
- Experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em Coordenação e/ou Gerência de operações de teleatendimento;
- Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade.

1.8.8.2 Atribuições básicas

- Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe de Supervisores e Coordenadores da Contratada, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação;
- Dimensionar os recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados;
- Acompanhar, com a Equipe de Supervisão e Coordenação da Contratada, o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços contratados;
- Estabelecer e rever procedimentos, com a Equipe de Supervisão e Coordenação da Contratada, definindo estratégias e competências de atuação, de forma a propor medidas de racionalização, visando maximizar o aproveitamento dos recursos empregados;
- Acompanhar e avaliar, na sua área de atuação, os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas;
- Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação, acompanhando os resultados, visando atender a demanda e o grau de satisfação dos cidadãos, promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços prestados;
- Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores e Coordenadores, para fins de coordenação dos esforços, de conscientização dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores;
- Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamentos, reciclagens, manuais administrativos e técnicos, visando ao aprimoramento dos métodos e dos procedimentos utilizados pelas equipes envolvidas nas atividades.

1.8.9 Técnico em Informática

1.8.9.1 Perfil

- Experiência de três anos na atividade, Ensino médio completo e no mínimo curso técnico ou profissionalizante em área relacionada à atividade;
- Conhecimentos em língua portuguesa (excelente em leitura e muito bom em escrita e comunicação oral) e língua inglesa (bom em leitura, escrita e comunicação oral);
- Conhecimentos em sistemas operacionais: Essencial: Windows/Linux – instalação e configuração do sistema operacional, incluindo, entre outros, dispositivos de hardware, serviços de rede, impressão e softwares aplicativos como leitores de e-mail, navegadores, editores de texto e planilhas;
- Desejável: Conhecimentos básicos/intermediários sobre serviços, protocolos e ferramentas diversas como: – Linux/Solaris: ssh, scp, dns, nslookup, host, tar, dhcp, ftp, telnet, icmp, smtp, pop, imap, nfs, ntp, samba, sar, top, prstat, ps, grep, vi, entre outros; e Windows: regedit, nslookup, ping, ipconfig, gerenciador de tarefas, visualizador de eventos, registro de DLLs, instalação/desinstalação de aplicativos, configurações de segurança, entre outros. Conhecimentos em rede de computadores;

- Essencial: Conceitos básicos sobre arquitetura de redes locais (LANs) e Internet. Ex.: protocolos, meio físico, equipamentos, ferramentas e serviços. Conceitos básicos de segurança – vírus, cavalo de troia, spyware, software anti-vírus, filtro de spam, firewall, proxy, criptografia e certificados digitais. Desejável: Conhecimentos básicos/intermediários em shell script, awk e perl.

1.8.9.2 Atribuições básicas

- Atendimento de chamados para resolução de problemas de hardware e software dos computadores;
- Instalação de softwares
- Configuração dos computadores
- Análise de problemas apresentados pelos computadores

1.8.10 Instrutor:

1.8.10.1 Perfil

- Deverá estar com curso de ensino superior concluído ou em andamento;
- Experiência em aplicação de treinamentos de no mínimo 1 (um) ano;
- Domínio da língua portuguesa oral e escrita;
- Fluência, clareza e objetividade;
- Sensibilidade social;
- Boa dicção e audição; Raciocínio lógico;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Capacidade de agir com calma e tolerância frente a situações adversas.

1.8.10.2 Atribuições básicas

- Preparar e ministrar atividades teóricas e práticas conforme item 25 deste Termo de Referência;
- Orientar, acompanhar e avaliar o aprendizado da equipe de atendimento;
- Preparar equipamentos e materiais necessários à realização das tarefas pelos participantes e treinados;
- Colaborar no processo de seleção de candidatos;
- Emitir pareceres técnicos, fornecer dados e elaborar relatórios pertinentes às suas funções.

1.9 Plano de Treinamento e Capacitação

1.9.1 A Contratada apresentará para conhecimento, análise e prévia aprovação, pela Contratante, em prazo, máximo, de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, um Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados;

1.9.2 Dentre as ações e exames de admissão, a Contratada deverá submeter os atendentes a exame com fonoaudióloga, de forma a garantir a correta comunicação nos atendimentos;

1.9.3 Os treinamentos, reciclagem e aperfeiçoamento contínuo dos operadores e supervisores, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria nº 09 do M.T.E., de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em teleatendimento, são responsabilidade da Contratada e deverão ser ministrados por instrutores especializados, custeados integralmente por essa;

1.9.4 Os instrutores escolhidos pela Contratada, após o treinamento, serão submetidos a avaliação sobre o conteúdo ministrado. Serão considerados aptos para ministrarem o treinamento os instrutores que obtiverem aproveitamento mínimo de 90%, além de

assiduidade de 100% durante os dias de treinamento que deverá ser comprovada por uma lista diária de presença devidamente assinada pelos participantes do curso;

- 1.9.5 Quando houver a troca de operadores responsáveis pelo atendimento aos deficientes auditivos e de fala, a Contratada será responsável pelo treinamento desses novos operadores nas técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento.
- 1.9.6 O treinamento inicial será coordenado por funcionários da Contratante com acompanhamento de pessoal específico da Contratada, denominado 'Multiplicador'. O Multiplicador é responsável por captar os serviços e ministrar o curso para as turmas futuras, por meio de material que deverá ser constante e previamente validado por técnicos da Contratante, responsáveis pelos serviços que serão informados na Central;
- 1.9.7 A cada nova operação integrada, caberá à instituição do Governo responsável, o treinamento específico (planejamento, instrutores e originais do material didático) dos novos operadores, cabendo à Contratada todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais de treinamento aos treinados e disponibilização de multiplicadores e local adequado;
- 1.9.8 O referido Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação deverá prever ainda a realização obrigatória de reciclagens, com intervalo de, no máximo, 02 (dois) meses;
- 1.9.9 A CONTRATADA deverá realizar reciclagem extraordinária e imediata sempre que forem identificadas dificuldades de entendimento, desempenho insuficiente, desconformidades operacionais ou necessidade de reforço de conhecimento por parte do Operador, de modo a assegurar a adequada execução dos serviços e a manutenção dos níveis de qualidade estabelecidos contratualmente.
- 1.9.10 A Contratada poderá utilizar-se de outras formas de treinamento, adotando, por exemplo, os recursos de e-learning e de rich media, desde que autorizada pela Contratante;
- 1.9.11 Os cursos de treinamento inicial e aperfeiçoamento contínuo dos profissionais contratados, de reciclagem, relativos às técnicas de atendimento e posturas profissionais específicas ao teleatendimento e, por fim, de capacitação sobre os riscos da atividade (Portaria nº 09 do M.T.E., de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17), deverão ser realizados por instrutores especializados da Contratada;
- 1.9.12 A Contratante disponibilizará, para cada segmento específico, o treinamento inicial para os profissionais da Contratada, que, a partir desse momento, terá a responsabilidade de multiplicar esses conhecimentos para seus colaboradores durante toda a execução do contrato.
- 1.9.13 O programa de capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela Contratada. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deverá abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:
- Contextualização sobre Central de Atendimento;
 - Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
 - Padrões de Atendimento Telefônico;
 - Legislação vigente sobre teleatendimento e Código de Ética do setor;
 - Sigilo profissional;
 - Conhecimentos básicos sobre a Contratante e seus produtos;

- 1.9.14 Para os operadores responsáveis para atendimento aos portadores de deficiência auditiva e de fala, a Contratada será responsável por realizar o treinamento de técnicas de atendimento, operação do hardware e software, bem como nos requisitos que se fizerem necessários para a realização desse atendimento.
- 1.9.15 O conteúdo do programa de capacitação dos operadores e supervisores, referente aos produtos, sistemas, serviços e os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, serão fornecidos pela Contratante aos multiplicadores da Contratada, ficando estes encarregados de treinar os operadores e supervisores.
- 1.9.16 Contratada, deverá ministrar treinamentos relativos a reciclagem para todos os operadores e supervisores. O programa de reciclagem deverá prever, no mínimo, 2 (duas) horas mensais e não consecutivas de treinamento para cada profissional e deve levar em consideração as deficiências encontradas durante os monitoramentos realizados.
- 1.9.17 A Contratada deverá comunicar à Contratante a necessidade identificada de reciclagem dos operadores em produtos, serviços e sistemas, para que a Contratante providencie o repasse das informações necessárias aos instrutores da Contratada, que atuarão na disseminação dos conteúdos.
- 1.9.18 A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da Contratante, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:
- Novos serviços e sistemas para atendimento;
 - Disseminação, atualização de roteiros de atendimento (Scripts) de novas informações;
 - Demandas sazonais;
 - Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo operador;
 - Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.
 - Entrada de novos operadores
- 1.9.19 A Contratada poderá, se julgar necessário, estabelecer conteúdo e carga horária para as atividades de capacitação de pessoal citadas.
- 1.9.20 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 dos indicadores de contrato.
- 1.9.21 A Contratada deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir acesso à Contratante, a qualquer tempo, dos seguintes dados:
- Agenda mensal dos treinamentos;
 - Cursos/treinamentos e reciclagens realizadas, avaliações dos treinamentos, treinados e instrutores;
 - Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens; Carga horária dos treinamentos e reciclagens;
 - Avaliação do aproveitamento;
 - Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios;
 - Relação contendo a qualificação de todos os profissionais alocados na operação.
- 1.9.22 A Contratada deverá possuir procedimentos para, periodicamente, realizar acompanhamento e avaliação de desempenho, de forma a garantir a contínua adequação

dos colaboradores às necessidades dos serviços realizados e identificar necessidades de reciclagem. O acompanhamento do desempenho deverá incluir, no mínimo, a avaliação da qualidade e produtividade dos colaboradores, através de serviço sistematizado de monitoria, além da atividade de retorno (feedback) aos colaboradores sobre a sua atuação em relação ao desempenho e possíveis pontos de melhoria.

1.9.23 A avaliação de desempenho dos operadores deverá ser realizada por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços. Após a monitoria, o Supervisor, em conjunto com os Monitores, que deverá repassar o feedback ao operador. No final do período determinado (semanal, quinzenal ou mensal) será realizada a consolidação dos dados e apresentação dos resultados para o operador, expondo suas potencialidades, necessidades de melhoria no atendimento e definindo sua meta individual.

1.9.24 Dentro do Programa de Capacitação, a Contratada deverá estimular o feedback e a motivação, cujas definições estão abaixo descritas;

1.9.25 Feedback é um processo de ajuda para mudanças de comportamento, no qual, geralmente, um superior apresenta ao funcionário o retorno de suas ações, destacando elogios e apontando pontos para melhoria. Fornece informações sobre como a atuação da pessoa que está recebendo o retorno afeta outras pessoas e tem como principal objetivo direcionar as próximas ações. A expressão feedback é traduzida como retroalimentação ou realimentação;

1.9.26 A formação inicial dos operadores deverá ser constituída por uma carga horária mínima de 40 (quarenta) horas/aula, por profissional;

1.9.27 Após o processo de treinamento, a Contratada deverá submeter os operadores a uma avaliação básica elaborada pela Contratante para teste de conhecimento. Serão considerados aptos aqueles que obtiverem aproveitamento mínimo de 70% da avaliação, além de assiduidade de 90% durante os dias de treinamento que deverá ser comprovada por uma lista diária de presença devidamente assinada pelos participantes do curso;

1.9.28 A Contratante poderá acompanhar todos os treinamentos e reportar ao gerente da operação quaisquer problemas identificados;

1.9.29 Todos os operadores destinados à execução dos serviços contratados deverão estar previamente aptos e tecnicamente capacitados.

1.10 Telefonia e Link de Dados:

1.10.1 A contratação dos serviços de telecomunicação é de responsabilidade da CONTRATANTE;

1.10.2 Os links de dados e os links de voz são de responsabilidade da CONTRATANTE e serão entregues em Belo Horizonte;

1.10.2.1 O link de dados disponibilizado será de 20 MB com redundância crítica;

1.10.3 Caso a CONTRATADA opte por instalar o call center em um município diferente de Belo Horizonte ela deverá ser responsável por fazer o transbordo das ligações de Belo Horizonte até o call center, arcando com todos os custos necessários. Ficará responsável ainda por fornecer um local em Belo Horizonte, arcando com todos os custos, para a alocação dos equipamentos de links de voz e de dados. A infraestrutura deve ser adequada para o recebimento dos equipamentos das operadoras; As operadoras podem realizar vistoria prévia ao local para verificar se é adequada às necessidades para recebimento dos equipamentos.

1.10.4 A CONTRATADA deverá contratar o link de dados para uso no call center;

1.10.5 A CONTRATADA irá fornecer serviço de VPN caso o call center seja instalado fora do estado de Minas Gerais;

- 1.10.6 Caso o call center seja instalado em Minas Gerais o link de dados será fornecido pela CONTRATANTE;
- 1.10.7 O PABX IP será de responsabilidade da CONTRATADA para uso em seu ambiente;
- 1.10.8 Características do PABX IP a ser fornecido pela CONTRATADA:
- 1.10.8.1 O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de operadores, head-sets, tarifador/bilhetador, Unidade de Resposta Audível – URA, Discador Automático, Distribuidor automático de chamadas - DAC, Gravador digital, módulo de relatórios, módulo de CTI e documentação técnica;
 - 1.10.8.2 O PABX/DAC, ou plataforma omnichannel, poderá ser oferecido na modalidade 100% em nuvem.
 - 1.10.8.3 O PABX/IP deverá ser de arquitetura modular de forma que não haja bloqueio na comunicação dos diferentes módulos;
 - 1.10.8.4 O PABX/IP terá que suportar gerenciamento e administração através de terminais locais e de forma centralizada utilizando-se de acessos remotos na rede LAN/WAN;
 - 1.10.8.5 A contratada deverá fornecer o rack, onde serão armazenados os switches, o sistema telefônico IP (PABX/IP) e o equipamento (modem/cable-modem/roteador) da concessionária que fará a conexão com rede pública;
 - 1.10.8.6 Deverá ser baseado em processador Intel ou similar;
 - 1.10.8.7 O equipamento deverá possuir sistema de ventilação otimizado para a ventilação dos chassis;
 - 1.10.8.8 O sistema deverá ser híbrido, permitindo o uso de interfaces TDM;
 - 1.10.8.9 O sistema deverá possuir software modular, de forma que possua comandos para que processos sejam terminados ou reiniciados sem que seja necessário o reboot do equipamento;
 - 1.10.8.10 O sistema deverá possuir arquitetura flexível e modular com processamento distribuído;
 - 1.10.8.11 O sistema deverá permitir a instalação de módulos remotos através do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas funcionalidades dos módulos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface e poderão ser acessados pela CONTRATANTE;
 - 1.10.8.12 O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia entre os módulos e compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729;
 - 1.10.8.13 Deverá possuir backup local para o software do sistema e configurações. Cada módulo deverá ser capaz de manter o backup individualmente de cada módulo;
 - 1.10.8.14 O PABX/IP deverá possuir memória de massa em disco rígido, para recarga automática do sistema, quando necessário;
 - 1.10.8.15 O PABX/IP terá que apresentar alta disponibilidade com duplicação de equipamentos HOT STAND-BY (Servidor de Balanceamento - Protocolo para manutenção de alta disponibilidade em redes), objetivando maior segurança, no modo ativo- passivo, alternando entre os módulos em até 10 segundos em caso de falha, ou seja, caso haja problemas no equipamento principal do PABX/IP, o equipamento backup deverá continuar o processamento normal de forma ininterrupta e sem intervenção humana;
 - 1.10.8.16 Deverá possuir o protocolo SIP para os ramais IP;

- 1.10.8.17 Os atendentes deverão utilizar telefone digital ou softphone, o qual deverá suportar as funções telefônicas de um aparelho telefônico digital, e as áreas de retaguarda e coordenação deverão utilizar ramais IP conectados à rede LAN;
- 1.10.8.18 A contratada deverá fornecer todas as atualizações de software durante o período da garantia
- 1.10.8.19 A interligação com a central pública deverá obedecer aos padrões da concessionária local;
- 1.10.8.20 Nas interligações com a rede pública, a central deverá permitir discagem direta a ramal (DDR), através de todas as linhas- tronco bidirecionais. A central deverá também permitir a facilidade (DDR), sem o uso de "hardware" externo adicional;
- 1.10.8.21 O plano de numeração dos ramais deverá ser fechado, composto 04 (quatro) a 06 (seis) dígitos;
- 1.10.8.22 Os equipamentos oferecidos deverão ter todos os circuitos necessários ao seu perfeito funcionamento na configuração indicada no item, permitindo, quando solicitado, acesso a redes privadas e públicas de telefonia;
- 1.10.8.23 A CONTRATADA deverá garantir a implementação dos novos serviços e a compatibilização do PABX/IP com as facilidades de RDSI e E1 (R2D), conforme padrão a ser definido pela CONTRATANTE, por simples ampliação ou complementação do hardware e/ou software, sem a necessidade de substituição dos equipamentos já instalados;
 - 1.10.8.23.1 Atualmente são 19 E1;
- 1.10.8.24 Deverá ser compatível com tecnologia digital na conexão com a rede pública;
- 1.10.8.25 O equipamento deverá suportar a conexão de terminais multimídia com velocidades de comunicação variáveis entre 64Kbits através de ramais ISDN (RDSI) ou E1 (R2D);
 - 1.10.8.25.1 Após a assinatura do contrato, poderá ser avaliado na elaboração do projeto de implementação, em conjunto com a operadora prestadora do serviço e a CONTRATADA, a possibilidade de migração para a tecnologia SIP Trunk;
- 1.10.8.26 O sistema deverá implementar a seleção e acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir e bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais e alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas;
- 1.10.8.27 A Rota de Menor Custo deverá ser utilizada para qualquer tipo de tronco, inclusive troncos RDSI, E1, IP e celular GSM, CDMA e G3;
- 1.10.8.28 Incorporação de todo o hardware e software necessários ao perfeito funcionamento das facilidades exigidas;
- 1.10.8.29 O PABX/IP deverá possibilitar que uma interligação com outro sistema do mesmo tipo seja feita por meio de uma rede IP, através da simples inclusão de um gateway interno;
- 1.10.8.30 O PABX deverá ter placas exclusivas dedicadas às operações desse registro de preços para a integração VOIP
- 1.10.8.31 A interligação entre sistemas do mesmo tipo via rede IP deverá prover todas as facilidades existentes na interligação feita pelas linhas de entroncamento tradicionais – transparência de facilidades em rede;
- 1.10.8.32 O PABX/IP deverá possuir sistema de categorização de ramais, quanto ao acesso às linhas externas, nas seguintes categorias:

- 1.10.8.32.1 Acesso Restrito: Exclusivamente a ramais internos (bloqueio de chamadas locais, LDN, LDI e Celular);
- 1.10.8.32.2 Acesso exclusivamente a tráfego local (bloqueio de acesso a LDN, LDI e Celular);
- 1.10.8.32.3 Acesso a tráfego local e LDN, mediante discagem do código de acesso (bloqueio de acesso a LDI e Celular);
- 1.10.8.32.4 Acesso irrestrito – Possibilidade de realizar chamadas locais, LDN, LDI e Celular, mediante discagem de código de acesso.
- 1.10.8.33 O equipamento deverá possuir uma porta padrão Ethernet, que possibilite o acesso via telnet, SSH e HTTP para configuração remota do sistema;
- 1.10.8.34 Suporte de facilidade de ramais celulares GSM, integrados nativamente via protocolo SIP;
- 1.10.8.35 Suporte de ramais Wi-Fi baseados no padrão SIP;
- 1.10.8.36 O PABX/IP deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:
 - 1.10.8.36.1 Transferência de chamada para a supervisão;
 - 1.10.8.36.2 Interligação automática entre ramais;
 - 1.10.8.36.3 Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;
 - 1.10.8.36.4 Interligação dos ramais com a rede pública, segundo suas classes de serviços;
 - 1.10.8.36.5 Transferência das chamadas de entrada e saída;
 - 1.10.8.36.6 Possibilidade de música de espera com arquivos do tipo “Wave, MP3 e GSM” para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;
 - 1.10.8.36.7 Possibilidade de qualquer ramal do sistema ser habilitado ou desabilitado para efeito de estabelecimento de chamadas externas, segundo sua categorização;
 - 1.10.8.36.8 Repetição do último número externo discado;
 - 1.10.8.36.9 Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa, dirigida a ramais;
 - 1.10.8.36.10 Nome do usuário interno;
 - 1.10.8.36.11 Permitir transbordo de ligações para outros grupos;
 - 1.10.8.36.12 Criar grupos de ramais;
 - 1.10.8.36.13 Capturar chamadas do seu grupo;
 - 1.10.8.36.14 A quantidade de chamadas na fila em espera deverá ser discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna, externa);
 - 1.10.8.36.15 Permitir sinalização visual de alarmes;
- 1.10.9 Sistema de bilhetagem dos ramais
 - 1.10.9.1 O sistema de tarifação deverá permitir monitoração de custos em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios a serem disponibilizados;
 - 1.10.9.2 Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo;
 - 1.10.9.3 Deverá dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros:
 - 1.10.9.3.1 Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);

- 1.10.9.3.2 Número do ramal que originou a chamada; 1.10.9.3.3. Data de início da chamada;
- 1.10.9.3.3 Hora de início da chamada;
- 1.10.9.3.4 Duração da chamada;
- 1.10.9.3.5 Custo da chamada;
- 1.10.9.3.6 O sistema de bilhetagem deverá efetuar as coletas dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas.
- 1.10.9.3.7 O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade;
- 1.10.9.4 O sistema de tarifação e bilhetagem deverá permitir:
 - 1.10.9.4.1 Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);
 - 1.10.9.4.2 Agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
 - 1.10.9.4.3 Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls (Excel-xlsx), pdf e txt.;
 - 1.10.9.4.4 Envio de relatórios via e-mail;
 - 1.10.9.4.5 Relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado;
 - 1.10.9.4.6 Acesso on-line dos relatórios por instituição e SEPLAG.

1.11 Roteiros de Atendimento (Scripts)

- 1.11.1 Será de responsabilidade da CONTRATANTE o levantamento dos serviços bem como as informações a serem respondidas aos cidadãos. A CONTRATADA deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a CONTRATANTE para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento; as reuniões devem ser realizadas à distância conforme combinado entre as partes. Para o disposto nesse inciso considerar-se-á o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- 1.11.2 Para a realização das reuniões remotas, a CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos e equipamentos necessários ao adequado funcionamento dos encontros virtuais, incluindo, no mínimo, câmera, fone de ouvido, conexão estável e demais meios tecnológicos necessários, de forma a assegurar a qualidade da comunicação, integração entre as partes e a continuidade das atividades.
- 1.11.3 Findado o disposto no inciso anterior, a Contratada terá o prazo de 10 (dez) dias úteis elaborar as minutas de roteiros que deverão ser entregues à Contratante para análise e validação em 3 (três) dias úteis. Após validados os roteiros de atendimento, a CONTRATANTE irá reenviá-los para a Contratada, que deverá disponibilizá-los a seus atendentes em 2 (dois) dias úteis.
- 1.11.4 Os trabalhos de levantamento, discussão, elaboração e implementação de procedimentos de atendimentos e definição de roteiros de atendimento seguirão a seguinte metodologia, e serão de responsabilidade da CONTRATADA:
 - 1.11.4.1 Elaboração de Projeto;
 - 1.11.4.2 Definição de cronograma;
 - 1.11.4.3 Definição dos Processos de Atendimento;
 - 1.11.4.4 Processo de Modelagem;
 - 1.11.4.5 Geração e envio das informações sobre os serviços para validação da Contratante;

1.11.4.6 Treinamento dos atendentes no script modelado.

1.12 Integração com Sistemas/Serviços

- 1.12.1 As soluções disponibilizadas pelo CONTRATANTE deverão permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices;
- 1.12.2 Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices ficam a cargo da CONTRATADA;
- 1.12.3 As APIs das soluções disponibilizadas pelo CONTRATANTE serão disponibilizadas para a CONTRATADA após a assinatura do contrato;
- 1.12.4 Integrações com outros sistemas/portais poderão se fazer necessárias, para atendimento a outras áreas estratégicas do Estado e se tornar uma solução global para todos os órgãos participantes, e para que a solução atenda a consumidores, servidores, gestores, funcionários das centrais de atendimento ou qualquer outro indivíduo que necessite encontrar informações sobre os serviços da CONTRATANTE ou tenha dúvidas sobre como utilizar tais serviços;
- 1.12.5 Todos os licenciamentos de softwares e respectivas atualizações necessárias para o funcionamento dos serviços são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.12.6 Os dados existentes na plataforma de comunicação devem ser imutáveis, garantindo a integridade da informação e a plataforma ofertada deverá permitir auditoria:
 - 1.12.6.1 Possuir funcionalidade de trilha de auditoria completa de todas as transações no sistema (objetos, dados e relatórios) onde seja possível identificar todas as alterações feitas no sistema, o que foi alterado, quem realizou a alteração, quando foi realizada a alteração, o valor anterior à mudança e o valor após a mudança;
 - 1.12.6.2 Suportar registros de logs por tempo configurável para todas as funções/rotinas da aplicação, tanto para funções acessadas via interface gráfica ou webservice. Logs de integrações também devem ser armazenados por tempo configurável;
 - 1.12.6.3 Deverá manter registros de auditoria e registros de controle das integrações realizadas e alertar o responsável no caso de ocorrência de erros no processo de integração entre os sistemas;
- 1.12.7 Sistema ProBPMS
 - 1.12.7.1 O Sistema ProBPMS, desenvolvido pela Prodemge, é uma plataforma de automação de processos de negócio, que leva em consideração as regras e a estrutura governamental, permitindo a integração com os mais diversos sistemas atualmente em uso pelos órgãos governamentais.
 - 1.12.7.2 É uma solução desenvolvida para operacionalizar o gerenciamento dos processos governamentais, suas etapas, fluxos e respectivos critérios de aceite, além de acompanhamento da sua execução. O processo de desenvolvimento de solução com abordagem BPMS – Business Process Management System (Sistema de Gerenciamento de Processo de Negócio), é feito a partir da visão do negócio e do produto e direciona a elaboração de uma estratégia de desenvolvimento iterativa, incremental e colaborativa.
 - 1.12.7.3 O LigMinas é uma central de atendimento telefônico pela qual o usuário obtém informações sobre os serviços prestados pelas instituições integrantes do Governo de Minas Gerais. São disponibilizadas, nessa central, as informações relativas aos locais de atendimento para cada serviço; endereço e horário de funcionamento dessas unidades de atendimento; documentos necessários para acessar o serviço; valores e taxas que são cobrados e outras informações necessárias para obtenção

do serviço buscado. Para as cidades do Estado de Minas Gerais, o número de atendimento do LigMinas é 155.

1.12.7.4 O Sistema ProBPMS LigMinas é a plataforma onde são realizados os registros dos atendimentos telefônicos e dos atendimentos do Fale Conosco, bem como, a consulta e acompanhamento dos processos, o cadastro de serviços, assuntos e dos dados do cidadão, a consulta da base de conhecimento e a emissão de relatórios de acompanhamento de demandas e de atendimento. Possui perfis de atendimento: gestor, supervisor e atendente ca lcenter e especializado.

1.12.7.5 O sistema ProBPMS pode ser integrado com outras plataformas por meio de APIs que serão disponibilizadas pela Contratante. As integrações serão realizadas mediante abertura de ordens de serviço e serão pagas por meio de horas previstas no objeto da contratação

1.12.7.6 A descrição do sistema e o manual do ProBPMS LigMinas estão no Anexo E deste Termo de Referência.

1.13 Sistema de Gravação Digital de Voz

1.13.1 O Sistema de Gravação Digital do Atendimento deverá ser para uso da CONTRATANTE e terá as seguintes características:

1.13.1.1 O sistema deverá gerar a gravação da voz durante todo o atendimento do colaborador;

1.13.1.2 O arquivo de voz gerado deverá ser compatível com o Windows Media Player;

1.13.1.3 Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;

1.13.1.4 Não será permitido o uso de sistema via acesso remoto ou emulação com software semelhante;

1.13.1.5 O acesso deverá ser por meio do browser em sua versão mais atualizada, utilizando protocolos de comunicação http ou https e mediante endereço eletrônico a ser disponibilizado pela CONTRATADA;

1.13.1.6 Para acesso ao sistema não deverá ser necessário a liberação de Portas, fixação de IP ou instalação de arquivos no computador da CONTRATANTE;

1.13.1.7 Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows Mi lenium, Windows NT (3.5 ou superior), Windows 2000, Windows XP ou Linux;

1.13.1.8 Deverão ser fornecidos até 10 acessos por órgão contratante.

1.13.1.9 A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, localidade (DDD), número registrado, prefixo, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;

1.13.1.10 Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;

1.13.1.11 Capacidade de gravação integral das conversações dos Operadores de teleatendimento e Supervisores no momento de atendimento;

1.13.1.12 Capacidade de gravação de voz das posições de atendimento e supervisores;

1.13.1.13 A gravação dos arquivos de voz poderá ser feita nas nuvens;

1.13.1.14 As gravações deverão ser efetuadas fulltime, com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line e até o fim da vigência do contrato off-line (backup), e deverão ficar sob

a custódia da Contratada. Quando solicitado a CONTRATADA deverá disponibilizar as ligações gravadas para entrega à CONTRANTE;

1.13.1.15 Para as gravações offline, a CONTRATADA terá 2 (dois) dias úteis para o envio destas gravações;

1.13.1.16 Gravação das ligações ativas realizadas;

1.13.1.17 O sistema deverá ter 98% de disponibilidade mensal;

1.13.1.18 O sistema deverá apresentar-se todo em idioma português.

1.14 Serviços de Inteligência Artificial para Monitoramento, Avaliação e Controle de Qualidade dos Atendimentos

1.14.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar solução de Inteligência Artificial integrada à plataforma de atendimento e ao sistema de gravação digital de voz, destinada à análise automatizada das ligações realizadas no âmbito da Central de Atendimento, com a finalidade exclusiva de apoiar o monitoramento, a avaliação da qualidade, a melhoria contínua dos serviços e a fiscalização contratual pela CONTRATANTE.

1.14.2 A solução deverá permitir a análise automatizada das gravações de atendimento, incluindo, quando tecnicamente aplicável, a transcrição automática das ligações, identificação de aderência ao roteiro de atendimento, avaliação de cordialidade, clareza, objetividade, resolatividade, conformidade com orientações da CONTRATANTE, cumprimento de scripts, ocorrência de informações incorretas, tempo de silêncio, interrupções indevidas e demais critérios de qualidade definidos pela CONTRATANTE.

1.14.3 Caberá exclusivamente à CONTRATANTE definir, revisar e homologar os critérios de avaliação, pesos, parâmetros, escalas de pontuação e regras de classificação utilizados pela solução, vedada sua alteração unilateral pela CONTRATADA ou a adoção de critérios próprios sem prévia autorização formal.

1.14.4 A solução deverá atribuir nota, conceito ou classificação a cada ligação analisada, conforme os parâmetros homologados, e disponibilizar painéis e relatórios analíticos e gerenciais que permitam identificar padrões, tendências, desvios, não conformidades recorrentes, oportunidades de melhoria, necessidades de capacitação e demais indicadores necessários à gestão da qualidade e à fiscalização contratual.

1.14.5 A solução deverá produzir recomendações consolidadas, objetivas e acionáveis, agrupando ocorrências e oportunidades de melhoria por órgão, serviço, roteiro, equipe, período ou outro recorte definido pela CONTRATANTE. Os resultados deverão indicar, sempre que possível, frequência, criticidade, impacto e prioridade, além dos procedimentos corretos e pontos que demandem reforço, gerando insumos para materiais, treinamentos, reciclagens e planos de desenvolvimento dos atendentes.

1.14.6 As avaliações e recomendações produzidas pela Inteligência Artificial terão caráter instrumental e auxiliar, não substituindo a supervisão, a auditoria, a validação ou a decisão humana. Deverá ser assegurada revisão humana sempre que houver contestação, divergência relevante, indício de erro de transcrição ou interpretação, impacto contratual, glosa, sanção ou avaliação individual de desempenho. A CONTRATADA deverá informar as limitações conhecidas da solução, inclusive quanto a sotaques, ruídos, sobreposição de fala, termos técnicos, nomes próprios, siglas, ironias, ambiguidades e expressões regionais.

1.14.7 O tratamento de dados pessoais deverá observar integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - e as demais normas aplicáveis de privacidade, segurança da informação, sigilo funcional e governança de tecnologia da informação. Somente poderão ser tratados os dados estritamente necessários à finalidade contratual, tais como gravações de voz, transcrições, metadados

de atendimento, identificadores operacionais, critérios de avaliação, notas e registros de auditoria, sendo vedado seu uso para finalidade diversa.

1.14.8 A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção das informações tratadas pela solução, contemplando, no mínimo:

- a) criptografia dos dados em trânsito e em repouso;
- b) controle de acesso baseado em perfis e no princípio do menor privilégio;
- c) autenticação individualizada, vedado o compartilhamento de credenciais;
- d) registro de logs de acesso, consulta, alteração, processamento, exportação e exclusão;
- e) segregação lógica dos dados da CONTRATANTE;
- f) rastreabilidade das análises e das alterações de parâmetros;
- g) proteção contra extração, cópia em massa, raspagem, exportação ou reutilização não autorizada;
- h) controles contra ataques, códigos maliciosos, exploração de vulnerabilidades e indisponibilidade;
- i) backup seguro, conforme regras definidas pela CONTRATANTE; e
- j) mecanismos de retenção, devolução e exclusão dos dados conforme a legislação e as determinações da CONTRATANTE.

1.14.9 É vedada a utilização de gravações, transcrições, dados de cidadãos, servidores ou atendentes, notas, relatórios e quaisquer informações obtidas em razão do contrato para treinamento, retreinamento, ajuste fino, validação, aperfeiçoamento ou alimentação de modelos de Inteligência Artificial próprios ou de terceiros, salvo mediante autorização prévia, formal e expressa da CONTRATANTE, precedida das avaliações jurídica, técnica, de segurança e de proteção de dados cabíveis.

1.14.10 O compartilhamento ou acesso aos dados por terceiros, parceiros, fornecedores, subcontratados, empresas do mesmo grupo econômico, provedores de nuvem, APIs, modelos externos ou serviços de transcrição e processamento de linguagem somente será admitido quando indispensável à execução contratual, previamente informado e formalmente autorizado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá apresentar a arquitetura da solução, os fornecedores envolvidos, os locais de armazenamento e processamento, as medidas de segurança adotadas e eventual transferência internacional de dados, que dependerá de autorização expressa e do atendimento aos requisitos legais aplicáveis. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pelos terceiros envolvidos.

1.14.11 A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todas as informações acessadas, processadas ou geradas pela solução. Seus empregados, prepostos, subcontratados, fornecedores e demais terceiros autorizados deverão estar vinculados a obrigação específica de confidencialidade e responsabilização por uso, divulgação, cópia, extração, compartilhamento ou tratamento não autorizado.

1.14.12 A solução deverá permitir auditoria pela CONTRATANTE, abrangendo critérios e parâmetros utilizados, histórico de alterações, registros de processamento e acesso, bases analisadas, relatórios e exportações, falhas identificadas e medidas corretivas. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer documentação técnica e funcional atualizada, incluindo arquitetura, módulos e fluxos de tratamento, controles de segurança e acesso, matriz de responsabilidades, política de retenção, mecanismos de auditoria, limitações conhecidas e procedimentos de revisão humana.

1.14.13 A solução deverá permitir anonimização, pseudonimização, mascaramento ou supressão de dados pessoais nas transcrições, relatórios e bases derivadas sempre que

sua identificação não for necessária. Os relatórios deverão priorizar dados agregados, indicadores estatísticos, amostras controladas e identificação operacional mínima, evitando exposição desnecessária de dados pessoais.

1.14.14 Em caso de incidente de segurança, suspeita de vazamento, acesso ou uso indevido, exposição de dados, indisponibilidade ou falha relevante da solução, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente a CONTRATANTE e informar, no mínimo, a natureza do evento, os dados e o volume potencialmente afetados, os riscos identificados, as medidas de contenção e correção e as providências para evitar recorrência. Deverá manter plano específico de resposta a incidentes, contemplando detecção, contenção, erradicação, recuperação, comunicação, investigação, preservação de evidências e aperfeiçoamento dos controles.

1.14.15 Os dados, gravações, transcrições, notas, relatórios, critérios parametrizados, modelos de avaliação, recomendações consolidadas, registros de auditoria e demais informações produzidas ou tratadas no âmbito da solução serão de titularidade ou controle da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá invocar propriedade, exclusividade, segredo comercial ou restrição técnica para impedir seu acesso, exportação, auditoria, migração, portabilidade, devolução ou exclusão.

1.14.16 Ao término do contrato, ou a qualquer tempo mediante solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá devolver, exportar ou excluir os dados e produtos relacionados à solução em formato estruturado, interoperável e auditável, observadas as regras de retenção definidas pela CONTRATANTE e a legislação aplicável, com comprovação das providências adotadas quando exigida.

1.14.17 O descumprimento das obrigações relativas à privacidade, confidencialidade, segurança da informação, proteção de dados pessoais, uso restrito da solução, reutilização de dados, auditoria, portabilidade ou resposta a incidentes poderá ensejar as sanções contratuais cabíveis, sem prejuízo da responsabilização administrativa, civil e penal da CONTRATADA e dos demais envolvidos

1.15 Pesquisa de Satisfação

1.15.1 É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e que objetiva aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido;

1.15.2 As Pesquisas de Satisfação deverão ser realizadas de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA e ao término dos atendimentos via chat humano, chatbot e voicebot;

1.15.3 A URA para a realização da pesquisa deverá ter a possibilidade de gravação de até 3 perguntas contendo, cada uma, até 5 opções de respostas;

1.15.4 A URA deverá informar, em 100,00% das ligações atendidas, que, ao final do atendimento, o cidadão será encaminhado para a Pesquisa de Satisfação;

1.15.5 As Pesquisas de Satisfação realizadas pela URA e demais serviços serão produzidas pela CONTRATADA e validada pela CONTRATANTE;

1.15.6 A CONTRATADA deverá fornecer relatório da Pesquisa de Satisfação à CONTRATANTE sempre que solicitado e também deverá ser disponibilizado seu acesso via web;

1.16 Implementação de Chatbots e Voicebots

1.16.1 Todos os serviços de implantação de novos Chatbots e Voicebots serão prestados por meio de serviços técnicos especializados.

1.16.2 A CONTRATADA será responsável pela criação dos avatares/personas, scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento de Chatbots e Voicebots.

1.16.3 Os Chatbots e Voicebots implantados terão garantia durante a vigência do contrato para a CONTRATADA realizar correções de erros após as implantações.

- 1.16.4 A CONTRATADA deverá realizar a implementação do Chatbot de forma integral, contemplando inclusive a criação de Avatar e todos os itens necessários ao adequado funcionamento do Agente Virtual de Atendimento Chatbot e Voicebot. Seguem abaixo as características dos Chatbots:
- 1.16.5 Os Chatbot com base em regras, chamamos de Chatbot simples ou baseados em IA (Inteligência Artificial), neste caso chamamos de Chatbot avançado ou de Smart.
- 1.16.6 Chatbot baseados em regras, possui uma série de perguntas e respostas pré-programadas (banco de dados), para no decorrer do acionamento orientar aos usuários quanto às dúvidas.
- 1.16.7 Os Chatbot baseados em Inteligência Artificial (software) e Machine Learning, permite responder com mais precisão às perguntas dos usuários, e a cada interação, essa máquina tenha condição de aprender com as perguntas, permitindo assim ter uma gama cada vez maior de possíveis respostas quando solicitada.
- 1.16.8 O acesso a esta ferramenta deverá ser definido para cada sistema, como também na página da CONTRATANTE, além de ser disponibilizada em outros meios, como Mobile Web e diversas Redes Sociais para registro de seus acionamentos.
- 1.16.9 Além de operar na aplicação de mensagem de texto simples, também deverá estar preparada para aceitar comunicação por voz dentro das regras e da inteligência artificial.
- 1.16.10 Permite ainda, ter uma alta taxa de disponibilidade com um tempo de resposta quase instantâneo, permitindo otimizar os processos e melhorar consideravelmente o relacionamento com os cidadãos, principalmente nos momentos de atendimento simultâneos.
- 1.16.11 A CONTRATADA deverá prover o número de canais ativos para uso do Chatbots adequado para atender as necessidades da CONTRATANTE.
- 1.16.12 Quando se esgotar o número de canais destinados ao Chatbots, a mensagem deverá ser encaminhada diretamente ao Operador de Contact Center.
- 1.16.13 O Chatbot, fornecido pela CONTRATADA, será acessado por meio do site da CONTRATANTE e deverá ser compatível com a estrutura tecnológica da CONTRATANTE.
- 1.16.14 O Chatbot deverá funcionar dentro de aplicações de mensagens de texto, serviços baseados em regras com inteligência artificial e Machine Learning, em que seja possível conversar e interagir através de aplicativos de mensagens.
- 1.16.15 O Chatbot deverá ter a capacidade de entender o que o usuário deseja dizer através de expressões escritas e aprender e entender linguagem natural, não apenas comandos e textos padronizados. Deverá ainda, responder adequadamente às perguntas efetuadas pelos usuários de forma inteligível e em caso de confusão (gatilho de confusão) transferir para o atendimento receptivo Multicanal (Chat Humano).
- 1.16.16 Disponibilizar Interface Web para configuração/administração do serviço de Chatbots.
- 1.16.17 Deverá conter tecnologias de Inteligência Artificial embarcada na própria solução, tais como Machine Learning, Deep Learning, OCR, NLU, entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o chatbot.
- 1.16.18 Deverá possuir processamento de Linguagem Natural para melhorar a assertividade na interação com o usuário.
- 1.16.19 Os chatbot e os voicebots deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma, podem contar com IA e Machine Learning.
- 1.16.20 Todas as definições de textos, layout, padronizações e/ou qualquer item que seja para o atendimento, deverá seguir o padrão estabelecido pela CONTRATANTE, bem como,

qualquer modificação ou proposta deverá ser previamente autorizada pela CONTRATANTE. Estes conteúdos poderão ser criados pela CONTRATADA e repassados para a CONTRATANTE realizar as atualizações em seus portais.

- 1.16.21 A curadoria de manutenção é necessária para garantir a eficiência nos atendimentos por Chatbots e Voicebots, sem isentar a CONTRATADA de suas obrigações diárias existentes na especificação dos atendimentos por Chatbots e Voicebots.

2 TÓPICOS ESPECÍFICOS DE CADA TIPO DE ATENDIMENTO:

2.1 Atendimento Receptivo Humano Telefônico:

2.1.1 O LigMinas é uma central de atendimento telefônico pela qual o usuário obtém informações sobre os serviços prestados pelas instituições integrantes do Governo de Minas Gerais. São disponibilizadas, nessa central, as informações relativas aos locais de atendimento para cada serviço; endereço e horário de funcionamento dessas unidades de atendimento; documentos necessários para acessar o serviço; valores e taxas que são cobrados e outras informações necessárias para obtenção do serviço buscado.

2.1.2 A prestação dos serviços de atendimento receptivo envolve a alocação de mão de obra capacitada para realizar o atendimento receptivo telefônico e demais canais previstos, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados.

2.1.3 Atendimento das ligações recebidas; Registro em sistema de atendimento das ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da Contratante recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para o tratamento e solução; Resposta às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na Central de Atendimento; Registro e encaminhamento de solicitações (tratadas pela central de atendimento), pedidos de serviços/informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela Contratante, por meio de respostas padronizadas disponíveis na base de conhecimento do sistema de registro de atendimento;

2.2 Unidade de Resposta Audível Eletrônica (URA):

2.2.1 Atendimento das ligações recebidas; O serviço de atendimento receptivo eletrônico deverá ser atendido pela URA (Unidade e Resposta Audível); Deve ser prevista a capacidade de atendimento de até 250 ligações simultâneas; Registro em sistema de atendimento das ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento da CONTRATANTE recomende o registro de ocorrência às áreas competentes para o tratamento e solução; Resposta às demandas, com base em informações padronizadas, disponíveis na Central de Atendimento; Registro e encaminhamento de solicitações (tratadas pela central de atendimento), pedidos de serviços/informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos previamente definidos pela CONTRATANTE, por meio de respostas padronizadas disponíveis na base de conhecimento do sistema de registro de atendimento;

2.2.2 Deverá ser disponibilizada uma URA, com recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da CONTRATANTE;

2.2.2.1 A URA deve permitir no primeiro menu de opções, o item de contato com o atendente;

2.2.2.2 A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;

- 2.2.2.3 A opção de contatar o atendente constará de todas as subdivisões da URA;
- 2.2.3 Deverá haver a possibilidade mínima de atendimento simultâneo de ligações através de entroncamento digital, atender a quantidade de PA's disponibilizadas e deverá possuir os seguintes recursos:
 - 2.2.4 Deverão ser disponibilizadas portas de URA em número suficiente para o atendimento, conforme a demanda;
 - 2.2.5 A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;
 - 2.2.6 Essas alterações devem ser realizadas em até 3 (três) dias úteis a partir da solicitação da CONTRATANTE;
 - 2.2.6.1 Poderá ser solicitada pela CONTRATANTE a gravação de mensagens urgentes. Estas poderão ser gravadas pela própria empresa, sem necessidade de gravação profissional em estúdio e deverão ser disponibilizadas no mesmo dia da solicitação de gravação.
 - 2.2.7 A URA deverá permitir a integração com base de dados;
 - 2.2.8 URA deverá possibilitar ao usuário do serviço discar um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, dentre outros). Podendo ser utilizada em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas em banco de dados padrão SQL, consultas em mainframe via gateway de acesso;
 - 2.2.8.1 Os serviços a serem disponibilizados para atendimento eletrônico pela URA serão definidos pela CONTRATANTE e desenvolvidos pela CONTRATADA.
 - 2.2.9 A CONTRATADA receberá por horas efetivamente gastas para desenvolvimento dos serviços a serem disponibilizados através da URA;
 - 2.2.10 Para o faturamento será considerado o atendimento realizado e concluído pela URA;
 - 2.2.11 A simples navegação pela árvore da URA não gerará cobrança e não será considerada no faturamento;
 - 2.2.12 A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP-IP Socket e com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL;
 - 2.2.13 Integração CTI com outros sistemas deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso;
 - 2.2.14 Permitir acesso remoto às tarefas de operação/configuração/supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;
 - 2.2.15 Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
 - 2.2.16 A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
 - 2.2.16.1 Quantidade de ligações recebidas;
 - 2.2.16.2 Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
 - 2.2.16.3 Tempo médio de navegação.
 - 2.2.17 A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
 - 2.2.18 Deverá possuir dispositivo de manutenção remota via rede (LAN e WAN) TCP/IP;

- 2.2.19 A URA deverá possuir recurso “cut through”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
- 2.2.20 A solução deverá possibilitar aos cidadãos acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores porventura existentes.
- 2.2.21 A solução deverá possuir a facilidade de echo, para vocalizar para os cidadãos os dados por eles digitados.
- 2.2.22 A solução deverá desviar, incondicionalmente, para o operador, todas as chamadas com inoperância no tempo máximo de 10 segundos na URA.
- 2.2.23 A URA deverá possuir recursos para detectar o tom de ocupado na linha, de modo que quando uma ligação for interrompida abruptamente ou o cidadão desligar antes de ser atendido, a linha telefônica deverá ser liberada imediatamente, tornando-a disponível para uma nova chamada (Busy Detection).
- 2.2.24 A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA.
- 2.2.25 A solução deverá oferecer a possibilidade de reconhecimento de palavras ou fonemas, bem como de números de 0 (zero) a 9 (nove) e palavras “sim” e “não” , para todos os atendimentos pela URA.
- 2.2.26 A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação.
- 2.2.27 A URA deverá permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
- 2.2.28 Deverá possuir recursos para bloqueio de ligações telefônicas a cobrar.
- 2.2.29 Deverá possuir recursos de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Este recurso deverá suportar no mínimo 100 (cem) sessões simultâneas de TTS.
- 2.2.30 Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil e possibilidade de outros idiomas, tais como inglês e espanhol. Este recurso deverá suportar sessões simultâneas, no mínimo, a mesma quantidade de portas de URA.
- 2.2.31 Caso a URA seja externa ao PABX/IP, a conexão da mesma deverá ser conectada via protocolo IP;
- 2.2.32 A URA deverá possuir as facilidades de integração mínimas: síntese TTS, transferência para serviço DAC, transferência para ramal e sincronismo de tela;
- 2.2.33 O acesso deverá ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP sem limitações de número conexão por licença da URA;
- 2.2.34 As chamadas transferidas para o DAC deverão receber simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do cliente em seu PC. Estes dados serão apresentados por uma aplicação da Contratante, que os receberá da URA, através do aplicativo CTI que deverá ser nativo da URA;
- 2.2.35 As gravações de mensagens serão de responsabilidade da CONTRATADA as quais deverão ser submetidas à apreciação e aprovação da CONTRATANTE;
- 2.2.36 URA deverá possuir recurso para informar ao cidadão quanto tempo falta para ele ser atendido. A informação sobre quanto tempo falta para ser atendido deve ser atualizada de acordo com o tempo restante para atendimento a cada 30s e informada ao cidadão.
- 2.2.37 A URA deverá vocalizar o tempo de espera estimado e posição do usuário na fila de atendimento.

- 2.2.38 Interface de música em espera;
- 2.2.39 Deve possuir recursos para que permitam ao operador recuperar, automaticamente, as informações já fornecidas pelo cidadão, bem como identificar as opções por ele acessadas;
- 2.2.40 Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações através de entroncamento digital e possuir os recursos seguintes:
 - 2.2.40.1 Agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
 - 2.2.40.2 Integração com base de dados.
 - 2.2.40.3 Especificação e alteração de serviços de URA pela CONTRATANTE.
- 2.2.41 É imprescindível que a gravação da URA seja realizada em ambiente profissional em estúdio, trazendo caráter institucional e profissional à gravação;
- 2.2.42 As manutenções preventivas e corretivas da URA deverão ser executadas sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central de Atendimento e previamente autorizadas, pelo gestor do contrato da CONTRATANTE
- 2.2.43 Prazo para as gravações iniciais: 5 (cinco) dias úteis;
- 2.2.44 Prazo para alterações solicitadas pela CONTRATANTE: 3 (três) dias úteis.
- 2.3 Atendimento Ativo Humano Telefônico:**
 - 2.3.1 Teleatendimento Ativo (Ligações realizadas pela Contratada, autorizadas pela Contratante) com a finalidade de:
 - 2.3.1.1 Realizar ligações ativas para confirmação da presença do cidadão/beneficiário ao local onde será prestado o serviço público por ele requisitado e previamente agendado, bem como para informar soluções respondidas pelos Contratantes, cujas respostas não puderam ser prestadas no momento do atendimento, tendo em vista o disposto no item acima.
 - 2.3.1.2 Realizar ligações cujo atendimento via outros tipos não seja possível, dada sua especificidade.
- 2.4 Atendimento Multicanal por E-mail / Formulário Eletrônico / Fale Conosco:**
 - 2.4.1 Estes canais de atendimento serão disponibilizados pelo CONTRATANTE, mas o atendimento será realizado pela CONTRATADA;
 - 2.4.2 Resposta de emails enviados pelos cidadãos com solicitações e dúvidas sobre serviços do Estado;
 - 2.4.3 Resposta das demandas dos cidadãos que chegam dos aplicativos móveis e Portais do Estado de Minas Gerais por meio de plataforma de gestão de demandas fornecida pela CONTRATANTE.
 - 2.4.4 CONTRATADA deverá ter amplo domínio em formulários eletrônicos para atendimento dos chamados oriundos por este meio dando solução e/ou encaminhamento para outro nível.
 - 2.4.5 A CONTRATADA deverá ter condição de interpretar os e-mails formatados ou não, com as dúvidas dos usuários e dar seguimento ao atendimento.
 - 2.4.6 O prazo para resolução destes atendimentos será de até 2 (dois) dias úteis.
- 2.5 Atendimento via Chat Humano:**
 - 2.5.1 Esta solução deverá ser fornecida pela CONTRATADA, disponibilizada e acessada através do portal da CONTRATANTE que permite ao cliente conversar em tempo real com nossos atendentes por intermédio de ferramenta específica.

- 2.5.2 O Chat Humano deverá ter condições de receber as dúvidas e trocar mensagens com os usuários até sua solução e/ou encaminhar para outro nível.
- 2.5.3 Resposta de eventuais questionamentos por atendente humano que o chatbot ou voicebot não consiga responder automaticamente;
- 2.5.4 Realizar atendimentos com maior rapidez por operador.
- 2.5.5 As mensagens deverão ser claras e bem concatenada com a coordenação gramatical, utilizar suporte de corretor ortográfico.
- 2.5.6 Capacidade de equalizar a distribuição das mensagens encaminhadas, de forma automática.
- 2.5.7 O Chat Humano deverá ser baseado em regras e possuir uma série de perguntas e respostas pré-programadas, para no decorrer do acionamento orientar aos usuários quanto às dúvidas.
- 2.5.8 Deverá ter texto simples e objetivos, com terminologia clara de acordo com a gramática da língua portuguesa.
- 2.5.9 Utilizar suporte de corretor ortográfico.
- 2.5.10 Deverá ter regras bem definidas.
- 2.5.11 Deverá ter as principais ferramentas de comunicação por texto.
- 2.5.12 Ter empatia e educação no texto para com o usuário.
- 2.5.13 Deverá permitir também geração de relatórios técnicos e gerenciais e novas configurações, como também ser compatível com as plataformas existentes e facilidade de configurar com novas plataformas.
- 2.5.14 A ferramenta utilizada pela CONTRATADA para fins de atendimento via Chat Humano deverá permitir a integração com os sistemas da CONTRATANTE, por meio de API's (Application Program Interface) ou via webservice.
- 2.5.15 Facilidade de gerar relatórios com informações dos atendimentos, desempenho e estatística de acesso.
- 2.5.16 Esses relatórios deverão ser disponibilizados em tela, impresso, em arquivos de planilha e de exportação como xlsx, html, csv, txt, ods, pdf etc.
- 2.5.17 Os relatórios deverão permitir interface gráfica de fácil customização e possibilidade de várias cores.
- 2.5.18 Permitir geração de novos relatórios em um prazo curto para fins de diligências e outros.
- 2.5.19 Permitir auditoria possibilitando rastreamento 100% do atendimento.
- 2.5.20 Permitir a profissionais da CONTRATANTE, devidamente identificados, o acesso aos conteúdos de gravações dos atendimentos na ferramenta da CONTRATADA.
- 2.5.21 A solução deverá permitir a integração com a plataforma de mensagem WhatsApp Business API através da ativação de uma conta oficial e utilizando a API também oficial deste aplicativo;
- 2.5.22 Encaminhar aos demais níveis de atendimento da CONTRATANTE as orientações da solução de acordo com a Demanda.
- 2.5.23 O desempenho ao sistema atendido, será avaliado por níveis de serviços especificados nos itens do Anexo B.
- 2.5.24 Deverá permitir a geração de relatórios técnicos e gerenciais e novas configurações, como também ser compatível com as plataformas existentes e facilidade de configurar com novas plataformas.
- 2.5.25 O Chat Humano será integrado ao portal de atendimento e operado por atendentes da CONTRATADA.

- 2.5.26 Os atendimentos realizados através desta modalidade devem informar ao usuário, em tempo real, o tempo médio de espera e a posição na fila de espera;
 - 2.5.27 Caso ocorra o abandono do usuário, deverá ser comunicado, através do próprio sistema do Chat ou pop-up, a possibilidade de contato com através do “Fale Conosco” ou Central de Atendimento;
 - 2.5.28 O mesmo comunicado deve ser informado caso o tempo previsto de espera na fila seja superior a 5 (cinco) minutos;
 - 2.5.29 A empresa deverá garantir atendimento a todos os usuários em fila até o horário previamente acordado e autorizado pela CONTRATADA;
 - 2.5.30 O cálculo de interações, para fins de pagamento do serviço prestado, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com cidadão, independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas. Sessões que não tenham um diálogo completo estabelecido, como por exemplo apenas a resposta a um “bom dia”, não serão remuneradas.
- 2.6 Mensagem ativa (notificações) via Whatsapp**
- 2.6.1 Envio de conteúdos de forma ativa para os cidadãos por meio de plataforma integrada ao WhatsApp Business API;
 - 2.6.2 As notificações deveram suportar: textos, imagens, vídeos, documentos, botões de respostas rápidas (Call-to-Action e Quick-Reply);
 - 2.6.3 Essas notificações serão usadas para informar sobre agendamentos realizados, andamento da prestação de serviços, cancelamento de agendamentos e outros serviços.
- 2.7 Atendimento via Chatbot:**
- 2.7.1 Especificação
 - 2.7.1.1 Esta solução deverá ser fornecida pela CONTRATADA, disponibilizada e acessada através do portal da CONTRATANTE.
 - 2.7.1.2 Atendimento realizado pelo Assistente Virtual inteligente, treinado e capaz de responder às mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado com os sistemas utilizados pelos órgãos participantes desse registro de preço, inclusive no que tange ao registro e consulta de uma solicitação na ferramenta de atendimento e suporte aos usuários de serviços de telecomunicações;
 - 2.7.1.3 A CONTRATADA deverá promover treinamentos, reciclagens e ações corretivas específicas sempre que forem identificadas, por meio de monitoramento, avaliações periódicas ou apontamentos da CONTRATANTE, dificuldades recorrentes de desempenho ou reincidência de erros por parte dos Atendentes, devendo apresentar plano de ação contendo medidas adotadas e prazo para implementação.
 - 2.7.1.4 Nas atividades remotas de treinamento, capacitação, alinhamento ou reciclagem que demandem interação síncrona entre participantes, a CONTRATADA deverá garantir a disponibilização e utilização dos recursos audiovisuais necessários, incluindo câmera e áudio, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, de forma a assegurar interação adequada, acompanhamento do engajamento dos participantes e efetividade do processo de aprendizagem.
 - 2.7.1.5 O atendimento digital efetuado pelo Chatbot deverá ter como atribuição, a compreensão da necessidade do usuário com o objetivo de lhe prestar informações, interagir com este de forma espontânea e registrar as solicitações de serviços da CONTRATANTE. Tais ações, deverão estar sustentadas por consultas aos sistemas de ITSM, CRM ou outro informado pela CONTRATANTE, bem como à base de

conhecimento informatizada, onde o fornecimento do número do protocolo de atendimento será obrigatório.

- 2.7.1.6 A persona do Chatbot deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto.
- 2.7.1.7 A conversa entre o Serviço de Mensageria e o usuário deverá ser conduzida com seriedade, clareza e formalidade a fim de transmitir confiabilidade no que é informado, uma vez que serão tratados assuntos comerciais e técnicos, dos quais, muitas vezes, o usuário não tem o conhecimento básico e cumplicidade, para e tornar o contato próximo e humanizado.
- 2.7.1.8 As demandas NÃO passíveis de atendimento pelo Serviço de Mensageria, deverão ser direcionadas ao canal de atendimento receptivo humano, imediatamente, após comunicar ao usuário, para continuidade do atendimento.
- 2.7.1.9 O Chatbot deverá funcionar dentro de aplicações de mensagens de texto, serviços baseados em regras com inteligência artificial e Machine Learning, onde seja possível conversar e interagir através de aplicativos de mensagens.
- 2.7.1.10 Disponibilizar Interface Web para configuração/administração do serviço de Chatbots.
- 2.7.1.11 A solução deverá permitir a integração com as plataformas de mensagens WhatsApp Business API através da ativação de uma conta oficial e utilizando a API também oficial deste aplicativo;
 - 2.7.1.11.1 A solução deverá permitir a criação de múltiplos atendentes através de um número telefônico único e permitir a distribuição automática e atribuições de conversas;
 - 2.7.1.11.2 O número da linha telefônica para a prestação deste serviço integrado ao Whatsapp será disponibilizado pela CONTRATANTE e deverão ser realizadas as transferências para os ramais pela CONTRATADA;
 - 2.7.1.11.3 Este serviço objetiva a prestação de serviços de atendimento por meio de aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas através do WhatsApp Business API, para envio e recebimento de demandas de serviços;
 - 2.7.1.11.4 Permitir ao cidadão interagir com a Central de Atendimento para registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos necessários sobre as atividades da CONTRATANTE, de acordo com os roteiros atuais em operação e outros que poderão ser desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE;
 - 2.7.1.11.5 Atender interesses da Contratante de caráter extraordinário ou emergencial junto à população (eventos, consultas públicas, campanhas, alertas referentes aos projetos e programas do Governo);
 - 2.7.1.11.6 Realizar Pesquisa de Satisfação sobre os serviços públicos ofertados pelo Estado de Minas Gerais ou sobre o próprio serviço de tele atendimento;
 - 2.7.1.11.7 Realizar ação de atualização cadastral;
 - 2.7.1.11.8 Encaminhamento das ocorrências que não tiveram solução imediata, cujas informações não constem nos roteiros ou esses

recomendem registro de ocorrência, às áreas competentes para tratamento e solução;

- 2.7.1.11.9 Oferecer mensagem de saudação automática parametrizável;
- 2.7.1.11.10 Permitir a utilização de respostas pré-definidas para envio aos cidadãos com facilidade e rapidez;
- 2.7.1.11.11 Permitir o envio de mensagens
- 2.7.1.11.12 Permitir o envio de arquivos, aos clientes, nas extensões jpeg, .pdf, .doc e links de páginas web durante os diálogos;
- 2.7.1.11.13 Oferecer módulo de gestão em tempo real do status dos agentes e da fila de espera;
- 2.7.1.11.14 Rotear as interações seguindo as regras de negócio que serão parametrizadas, tais como: sequencial, aleatório, por serviços, etc;
- 2.7.1.11.15 Todos os diálogos realizados deverão ser registrados e armazenados do início ao fim de todos os atendimentos, por um período de, no mínimo, 5 (cinco) anos, com total acesso pelos responsáveis da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e cuja entrega total deverá ocorrer quando do encerramento do contrato.

2.7.1.12 Pesquisa de satisfação, como módulo de avaliação do atendimento e armazenamento das respostas em relatórios. É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada e que objetiva aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido. A Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada de forma eletrônica no mesmo canal do atendimento. Deverá ser informado em todos os atendimentos que ao final do mesmo o cidadão será encaminhado para a Pesquisa de Satisfação. A Pesquisa de Satisfação será produzida pela Contratada e validada pela Contratante. A Contratada deverá fornecer relatório da Pesquisa de Satisfação à Contratante sempre que solicitado e também deverá ser disponibilizado seu acesso via web;

2.7.1.13 Serviços de Infraestrutura necessários para o funcionamento da solução, desde o desenho à implementação dos fluxos de atendimento. Criação e curadoria dos conteúdos e expressões, englobando a implantação, customização, manutenção corretiva e evolutiva da solução como um todo. Disponibilização de toda infraestrutura necessária para funcionamento completo da solução, em local próprio do fornecedor;

2.7.1.14 Integração do Assistente Virtual com sistemas legados por meio de API's ou webservices;

2.7.1.15 Treinamento para uso da solução para os colaboradores dos órgãos participantes desse registro de preço, que contemple os conhecimentos necessários para a utilização, operação, configuração, alteração, parametrização e auditoria da solução, para turma de até 10 colaboradores;

2.7.1.16 Durante a vigência do contrato, quaisquer atualizações referentes à plataforma de serviços do Assistente Virtual Inteligente deverão ser implementadas, no prazo máximo de 30 dias após a disponibilização da solução, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE;

2.7.1.17 O cálculo de interações, para fins de pagamento do serviço prestado, será realizado por atendimento em uma sessão.

2.7.1.18 Entende-se por sessão o diálogo dentro de um período de 24h a ser contado a partir da primeira mensagem enviada pelo cidadão, independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas dentro do período de 24 horas;

2.7.1.19 Ainda no que se refere aos atendimentos realizados, não serão contabilizadas para efeitos de cobrança as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir:

2.7.1.19.1 Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: “NULL” e Intenção: “NULL”;

2.7.1.19.2 Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta;

2.7.1.19.3 Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula(,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares;

2.7.1.19.4 Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot;

2.7.2 Detalhamento

2.7.2.1 O módulo de atendimento autônomo virtual (ChatBot) deverá possuir facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis a todos os órgãos participantes. Todos os canais digitais deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência cognitiva;

2.7.2.2 O módulo deverá possuir uma única árvore neural com inteligência cognitiva para os atendimentos via texto utilizando os canais do WhatsApp Business API e do Fale Conosco institucional da CONTRATANTE;

2.7.2.3 O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal;

2.7.2.4 Para os canais de interação, os robôs de interação deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento/interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal;

2.7.2.5 Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção, principalmente nos diversos canais de interação por texto;

2.7.2.6 Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento;

2.7.2.7 Os relatórios dos robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam aos órgãos integrantes desse registro de preço a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação;

2.7.2.8 A plataforma de atendimento dos Robôs deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

2.7.2.8.1 Quantidade de interações recebidas pelos robôs;

2.7.2.8.2 Quantidade de interações finalizadas pelos robôs;

2.7.2.8.3 Quantidade de interações transferidas para atendimento humano;

- 2.7.2.8.4 Quantidade das perdas de interações no robô discriminadas por motivos;
 - 2.7.2.8.5 Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos;
 - 2.7.2.8.6 Informação percentual/absoluta das opções escolhidas;
 - 2.7.2.8.7 Tempos totais e médios;
 - 2.7.2.8.8 HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento).
- 2.7.2.9 Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão;
 - 2.7.2.10 A solução deve possibilitar a transferência do atendimento para um chat humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento;
 - 2.7.2.11 Em caso de o atendimento estar sendo realizado pela integração via WhatsApp Business API e houver a necessidade de transferência para um atendente humano, o transbordo deverá ser realizado de forma que o atendimento humano siga sendo realizado dentro da plataforma do WhatsApp Business API;
 - 2.7.2.12 Possibilitar a disponibilização de anexos como arquivos de áudio, vídeo e texto no conteúdo das interações com o cliente;
 - 2.7.2.13 Caso opte por não usar a função de atendimento eletrônico por meio de CHATBOT a CONTRATANTE poderá disponibilizar o CHAT para que o cidadão possa interagir diretamente com o atendimento humano;
 - 2.7.2.14 Orientar a navegação do cliente pelo portal web interagindo em tempo real apresentando ao lado do assistente o conteúdo da interação atual do cidadão;
 - 2.7.2.15 Dispor de processamento de linguagem natural (Natural Language Processing) para entender a semântica dos textos digitados e interpretar a intenção do cliente. Caso surjam expressões que não sejam identificadas o Chatbot deverá ser atualizado pelo serviço de curadoria. Todos os dados gerados pelas interações deverão ser armazenados e associados ao atendimento correspondente;
 - 2.7.2.16 A construção do conhecimento do Chatbot deverá constantemente passar por um processo de mapeamento para identificação, coleta, organização e disseminação de revisão das interações com os clientes e atualização de conteúdo, com novos ciclos de treinamento em razão de novas questões feitas pelo cidadão, novos conjuntos de informações para retroalimentar a base de conhecimento da aplicação e mantê-la atualizada a cada novo ciclo de aprendizado do chatbot;
 - 2.7.2.17 Deverá possibilitar a navegação dos cidadãos pelo portal web de forma que não prejudique a navegação dos usuários pelo portal da CONTRATANTE;
 - 2.7.2.18 No caso de inatividade por parte do cidadão o chatbot insistirá com o atendimento e prosseguirá com o encerramento do mesmo;
 - 2.7.2.19 A base de conhecimento da aplicação chatbot deverá estar disponível para atendimentos simultâneos de outros cidadãos sem prejuízo de conteúdo das solicitações diversas;
 - 2.7.2.20 A CONTRATADA deverá realizar toda a gestão operacional do chatbot baseado em relatórios apresentados em tempo real integrados ao histórico de atendimento, a fim de realizar auditoria nas compreensões de contexto;

- 2.7.2.21 Os relatórios do chatbot deverão ser disponibilizados graficamente e visualizados por meio de um dashboard com atualização de dados em tempo real;
- 2.7.2.22 Ao término do contrato, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos à CONTRATANTE, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) da CONTRATANTE.
- 2.7.2.23 Todos os diálogos realizados deverão ser registrados e armazenados do início ao fim de todos os atendimentos, durante a vigência contratual, com total acesso pelos responsáveis da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e cuja entrega total deverá ocorrer quando do encerramento do contrato.
- 2.7.2.24 Deverá permitir também geração de relatórios técnicos e gerenciais e novas configurações, como também ser compatível com as plataformas existentes e facilidade de configurar com novas plataformas.
- 2.7.2.25 Facilidade de gerar relatórios com informações dos atendimentos, desempenho e estatística de acesso.
- 2.7.2.26 Esses relatórios deverão ser disponibilizados em tela, impresso, em arquivos de planilha e de exportação como: xlsx, html, csv, txt, ods, pdf etc.
- 2.7.2.27 Os relatórios deverão permitir interface gráfica de fácil customização e possibilidade de várias cores.
- 2.7.2.28 Permitir geração de novos relatórios em um prazo curto para fins de diligências.
- 2.7.2.29 Permitir auditoria possibilitando rastreamento e gravação.
- 2.7.2.30 Permitir a profissionais da CONTRATANTE, devidamente identificados, o acesso a todos os conteúdos das gravações dos atendimentos na ferramenta da CONTRATADA.
- 2.7.2.31 Encaminhar aos demais níveis de atendimento da CONTRATANTE, de acordo com as orientações de atendimento, para solução da Demanda.
- 2.7.2.32 Deverá ter avaliação do atendimento ao término do diálogo com o Chatbot (Pesquisa de Satisfação – Pós- Atendimento), em acordo aos padrões da CONTRATANTE.
- 2.7.2.33 O atendimento ao sistema atendido, será avaliado por níveis de serviços especificados no Anexo B.
- 2.7.2.34 Realizar vários atendimentos simultâneos.
- 2.7.2.35 A gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e audível sendo bem concatenada com a coordenação gramatical.
- 2.7.2.36 Verificação junto à operadora/provedora de telefonia do status de entrega de uma mensagem.
- 2.7.2.37 Gerenciar e manter uma base de dados histórica com o log das mensagens processadas.
- 2.7.2.38 Oferecer mobilidade às consultas do sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos.
- 2.7.2.39 Deverá permitir a visualização e tratamento das respostas às mensagens Chatbot enviadas para o usuário.
- 2.7.2.40 O serviço de atendimento por Chatbot será amparado pelo serviço de curadoria, conforme descrito, que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que esses serviços atendam, de forma assertiva e eficaz, às demandas de serviços dos usuários da CONTRATANTE que utilizarão este canal.

2.7.2.41 Os serviços de atendimento por Chatbot deverão ter capacidade de realizar pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CONTRATANTE, utilizando script previamente elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.

2.7.2.42 A CONTRATANTE objetiva a estruturação destes serviços de atendimento por Chatbot baseado em inteligência cognitiva e na compreensão da tomada de decisão, conforme segue:

2.7.2.42.1 Atender demandas cujas respostas dependam de consultas aos sistemas corporativos da CONTRATANTE. Neste caso, os serviços de atendimento por Chatbot proverão solução à demanda do usuário de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.

2.7.2.42.2 Os serviços de atendimento por Chatbot deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o voicebot desenvolvido na plataforma.

2.7.2.42.3 A CONTRATADA será responsável pela criação e modificação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento de Chatbots.

2.7.2.42.4 A CONTRATADA será responsável pela manutenção do serviço de comunicação escrita ou falada, e mensagens gravadas, deverão ser norteadas por um Guia de procedimento a ser criado pela CONTRATANTE.

2.7.2.42.5 A CONTRATADA será responsável pela modificação da arquitetura da conversa do Chatbot.

2.7.2.42.6 A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento, curadoria e testes de performance do Chatbot.

2.7.2.42.7 A CONTRATADA será responsável pela manutenção da base de conhecimento para as operações de atendimento.

2.7.2.42.8 A CONTRATADA será responsável pelo treinamento cognitivo do Chatbot para a automação dos serviços.

2.7.2.42.9 A gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e audível sendo bem concatenada com a coordenação gramatical.

2.7.2.42.10 Verificação junto à operadora/provedora de telefonia do status de entrega de uma mensagem.

2.7.2.42.11 Gerenciar e manter uma base de dados histórica com o log das mensagens processadas.

2.7.2.42.12 Oferecer mobilidade às consultas do sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos.

2.7.2.42.13 Deverá permitir a visualização e tratamento das respostas às mensagens Chatbot enviadas para o usuário.

2.7.2.42.14 O serviço de atendimento por Chatbot será amparado pelo serviço de curadoria, conforme descrito, que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que esses serviços atendam, de forma assertiva e eficaz, às demandas de serviços dos usuários da CONTRATANTE que utilizarão este canal.

2.7.2.42.15 A CONTRATADA será responsável pela execução de testes de mensagens ou scripts.

- 2.7.2.42.16 A CONTRATADA será responsável pelas análises de relatórios Chatbot, incluindo perguntas que não são encontradas, a fim de produzir e aprimorar o conteúdo do Chatbot. Devem ser oferecidas sugestões de melhorias periodicamente.
- 2.7.2.42.17 A. CONTRATADA deverá realizar análises diárias, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e Análise de respostas úteis, quais não são úteis, as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem a produtividade.
- 2.7.2.42.18 Os serviços de Chatbot deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma, podem contar com IA e Machine Learning:
- 2.7.2.42.19 Deverá ainda, conter tecnologias de Inteligência Artificial embarcada na própria solução, tais como Machine Learning, Deep Learning, OCR, NLU, entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o Chatbot.
- 2.7.2.42.20 Deverá possuir processamento de Linguagem Natural para melhorar a assertividade na interação com o usuário.
- 2.7.2.42.21 Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço e/ou sistema da CONTRATANTE, pelos números de telefone de origem ou identificação por CPF.

2.8 Atendimento via Voicebot:

- 2.8.1 Esta solução deverá ser fornecida pela CONTRATADA, disponibilizada e acessada através da URA e/ou do aplicativo da CONTRATANTE.
- 2.8.2 O atendimento digital efetuado por agente virtual - Voicebot, com reconhecimento de voz, deverá ter como atribuição, a compreensão da necessidade do usuário com o objetivo de lhe prestar informações, interagir com este de forma espontânea e registrar as solicitações de serviços da CONTRATADA. Tais ações, deverão estar sustentadas por consultas aos sistemas de ITSM, CRM ou outro informado pela CONTRATADA, bem como à base de conhecimento informatizada, onde o fornecimento do número do protocolo de atendimento será obrigatório.
- 2.8.3 São assistentes digitais acionados por Inteligência Artificial que interagem com a população usando linguagem natural. Nesse tipo de atendimento, os cidadãos podem selecionar perguntas e responder problemas comuns;
- 2.8.4 Esta solução será amparada pelo serviço de Curadoria, que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que o Voicebot atenda, de forma assertiva e eficaz, às demandas de serviços dos usuários da CONTRATADA, que utilizarão este canal.
- 2.8.5 O Voicebot deverá ter capacidade de realizar pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CONTRATANTE, utilizando script previamente elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.
- 2.8.6 Atender demandas cujas respostas dependam de consultas aos sistemas corporativos da CONTRATANTE. O Voicebot proverá solução baseado em inteligência cognitiva e na compreensão da tomada de decisão à demanda do usuário de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.
- 2.8.7 A persona do Voicebot deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto.

- 2.8.8 A conversa entre o Voicebot e o usuário deverá ser conduzida com seriedade, clareza e formalidade a fim de transmitir confiabilidade no que é informado, uma vez que serão tratados assuntos comerciais e técnicos, dos quais muitas vezes o usuário não tem o conhecimento básico, e cumplicidade a fim de tornar o contato próximo e humanizado.
- 2.8.9 As demandas NÃO passíveis de atendimento pelo Voicebot, deverão ser direcionadas ao canal de atendimento receptivo humano, imediatamente após comunicar ao usuário, para continuidade do atendimento.
- 2.8.10 Um dos objetivos desse canal é substituir, paulatinamente, à Unidade de Resposta Audível (URA), uma vez que deve possibilitar um atendimento mais humanizado do que a simples gravação das possibilidades de atendimento ao cidadão. Esse processo deverá acontecer em consonância com a necessidade e requerimento dos órgãos aderentes ao Registro de Preço, que avaliarão a pertinência de acordo com os serviços prestados.
- 2.8.11 Todos os diálogos realizados deverão ser registrados e armazenados do início ao fim de todos os atendimentos, durante a vigência contratual, com total acesso pelos responsáveis da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e cuja entrega total deverá ocorrer quando do encerramento do contrato.
- 2.8.12 Deverá permitir também geração de relatórios técnicos e gerenciais e novas configurações, como também ser compatível com as plataformas existentes e facilidade de configurar com novas plataformas.
- 2.8.13 Facilidade de gerar relatórios com informações dos atendimentos, desempenho e estatística de acesso.
- 2.8.14 Esses relatórios deverão ser disponibilizados em tela, impresso, em arquivos de planilha e de exportação como: xlsx, html, csv, txt, ods, pdf etc.
- 2.8.15 Os relatórios deverão permitir interface gráfica de fácil customização e possibilidade de várias cores.
- 2.8.16 Permitir geração de novos relatórios em um prazo curto para fins de diligências.
- 2.8.17 Permitir auditoria possibilitando rastreamento e gravação.
- 2.8.18 Permitir a profissionais da CONTRATANTE, devidamente identificados, o acesso a todos os conteúdos das gravações dos atendimentos na ferramenta da CONTRATADA.
- 2.8.19 Encaminhar aos demais níveis de atendimento da CONTRATANTE, de acordo com as orientações de atendimento, para solução da Demanda.
- 2.8.20 Deverá ter avaliação do atendimento ao término do diálogo com o voicebot (Pesquisa de Satisfação – Pós-Atendimento), em acordo aos padrões da CONTRATANTE.
- 2.8.21 O atendimento ao sistema atendido, será avaliado por níveis de serviços especificados no Anexo B.
- 2.8.22 Realizar vários atendimentos simultâneos.
- 2.8.23 A gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e audível sendo bem concatenada com a coordenação gramatical.
- 2.8.24 Os serviços de atendimento por Voicebot deverão ter capacidade de realizar pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CONTRATANTE, utilizando script previamente elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.
- 2.8.25 A CONTRATANTE objetiva a estruturação destes serviços de atendimento por Voicebot baseado em inteligência cognitiva e na compreensão da tomada de decisão, conforme segue:
- 2.8.25.1 Atender demandas cujas respostas dependam de consultas aos sistemas corporativos da CONTRATANTE. Neste caso, os serviços de atendimento por Voicebot proverão solução à demanda do usuário de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.

- 2.8.25.2 Os serviços de atendimento por Voicebot deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o voicebot desenvolvido na plataforma.
- 2.8.25.3 A CONTRATADA será responsável pela criação e modificação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento de Voicebots.
- 2.8.25.4 A CONTRATADA será responsável pela manutenção do serviço de comunicação escrita ou falada, e mensagens gravadas, deverão ser norteadas por um Guia de procedimento a ser criado pela CONTRATANTE.
- 2.8.25.5 A CONTRATADA será responsável pela modificação da arquitetura da conversa do Voicebot.
- 2.8.25.6 A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento, curadoria e testes de performance do Voicebot.
- 2.8.25.7 A CONTRATADA será responsável pela manutenção da base de conhecimento para as operações de atendimento.
- 2.8.25.8 A CONTRATADA será responsável pelo treinamento cognitivo do Voicebot para a automação dos serviços.
- 2.8.25.9 A gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e audível sendo bem concatenada com a coordenação gramatical.
- 2.8.25.10 Verificação junto à operadora/provedora de telefonia do status de entrega de uma mensagem.
- 2.8.25.11 Gerenciar e manter uma base de dados histórica com o log das mensagens processadas.
- 2.8.25.12 Oferecer mobilidade às consultas do sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos.
- 2.8.25.13 Deverá permitir a visualização e tratamento das respostas às mensagens chatbot/voicebot enviadas para o usuário.
- 2.8.25.14 A CONTRATADA será responsável pela execução de testes A/B de mensagens ou scripts.
- 2.8.25.15 A CONTRATADA será responsável pelas análises de relatórios Voicebot, incluindo perguntas que não são encontradas, a fim de produzir e aprimorar o conteúdo do Voicebot. Devem ser oferecidas sugestões de melhorias periodicamente.
- 2.8.25.16 A CONTRATADA deverá realizar análises diárias, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e Análise de respostas úteis, quais não são úteis, as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem a produtividade.
- 2.8.25.17 Os serviços de chatbot, voicebot e serviços de mensageria deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma, podem contar com IA e Machine Learning:
- 2.8.25.18 Deverá ainda, conter tecnologias de Inteligência Artificial embarcada na própria solução, tais como Machine Learning, Deep Learning, OCR, NLU, entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o voicebot.
- 2.8.25.19 Deverá possuir processamento de Linguagem Natural para melhorar a assertividade na interação com o usuário.
- 2.8.25.20 Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço e/ou sistema da CONTRATANTE, pelos números de telefone de origem ou identificação por CPF.

2.9 Plataforma de Videoconferência

- 2.9.1 A solução deverá:

- 2.9.1.1 Permitir atendimento por vídeo em tempo real entre atendente e cidadão/usuário;
- 2.9.1.2 Operar integralmente via navegador web, sem necessidade obrigatória de instalação de aplicativos;
- 2.9.1.3 Ser compatível com os principais navegadores de mercado;
- 2.9.1.4 Possuir adaptação para acesso por computadores, tablets e smartphones;
- 2.9.1.5 Permitir compartilhamento de tela durante o atendimento;
- 2.9.1.6 Possibilitar envio e recebimento de documentos digitais durante a sessão;
- 2.9.1.7 Permitir gravação de áudio e vídeo das sessões, mediante autorização e observância da legislação aplicável;
- 2.9.1.8 Disponibilizar fila virtual de atendimento com gerenciamento automático;
- 2.9.1.9 Permitir agendamento prévio de atendimentos;
- 2.9.1.10 Disponibilizar sala de espera virtual ao usuário.
- 2.9.1.11 Distribuição automática dos atendimentos aos operadores disponíveis;
- 2.9.1.12 Gestão de filas por serviço, assunto ou prioridade;
- 2.9.1.13 Transferência de chamadas entre operadores e supervisores;
- 2.9.1.14 Emissão de protocolo eletrônico para cada atendimento realizado.
- 2.9.1.15 Distribuição para pesquisa de satisfação
- 2.9.2 A solução deverá permitir gravação de áudio e vídeo dos atendimentos mediante parametrização da contratante;
- 2.9.3 A funcionalidade deverá possibilitar gravação integral ou sob demanda do ate, com armazenamento criptografado, controle de acesso por perfis, trilha de auditoria e observância integral da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) exportação mediante solicitação da contratante
- 2.9.4 As gravações devem ficar disponíveis por um período de 90 dias.