

**ANEXO I**  
**CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**1. INTRODUÇÃO**

- 1.1. Para efeito das presentes especificações, o termo MinC ou CONTRATANTE, significa Ministério da Cultura, órgão do Governo Federal que contratará os serviços objeto da presente licitação; o termo LICITANTE define qualquer empresa que apresentar proposta para o certame licitatório; o termo CONTRATADO ou CONTRATADA define a proponente vencedora do certame licitatório, a quem será adjudicado o objeto; e o termo FISCALIZAÇÃO define a equipe que representará o MinC perante a CONTRATADA e a quem esta última deverá reportar-se.
- 1.2. Antes de apresentar sua proposta, a licitante deverá analisar todos os documentos do edital, sendo recomendada, mas não obrigatória, a vistoria dos locais de prestação dos serviços, executando todos os levantamentos necessários ao desenvolvimento de seus trabalhos, de modo a não incorrer em omissões, as quais não poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de acréscimo de preços.
- 1.3. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações técnicas ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA pleitear acréscimo de custos unitários e/ou alterar a composição deles.
- 1.4. Considerar-se-á a CONTRATADA como altamente especializada nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado, no valor global da sua proposta, também, os custos complementares e acessórios por acaso omitidos no orçamento estimativo, mas implícitos e necessários para a execução dos serviços objeto da contratação.
- 1.5. Considera-se que a CONTRATADA dispõe da totalidade dos conhecimentos técnicos, gerenciais, operacionais e administrativos e dos meios de produção necessários, suficientes e adequados à execução dos serviços para a realização do objeto, os quais deverá mobilizar e empregar com eficiência e eficácia no cumprimento do Contrato que celebrar.
- 1.6. A CONTRATADA fornecerá as máquinas, os equipamentos, as ferramentas, os materiais, a mão de obra (inclusive os encargos sociais), os insumos, todos os tipos de transporte e tudo mais que for necessário para a execução dos serviços, sejam eles definitivos ou temporários. Os custos relativos a esses itens deverão estar embutidos no valor da proposta.
- 1.7. Também serão de responsabilidade da CONTRATADA todos os tributos, emolumentos, alvarás e demais encargos necessários à execução dos serviços.
- 1.8. Os serviços a serem executados e os materiais a serem empregados deverão obedecer rigorosamente às normas a seguir indicadas, entre outras a serem

definidas especificamente para cada serviço, a critério exclusivo da CONTRATANTE e da FISCALIZAÇÃO:

- 1.8.1. normas e especificações constantes deste caderno;
- 1.8.2. normas da ABNT;
- 1.8.3. disposições legais da União e do Governo do Distrito Federal;
- 1.8.4. regulamentos das empresas concessionárias;
- 1.8.5. prescrições e recomendações de fabricantes;
- 1.8.6. normas internacionais consagradas, na falta das normas da ABNT;
- 1.9. Todos os materiais, componentes e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, que serão empregados nos serviços, deverão ser novos – sem utilização anterior – e possuir garantia pelo prazo estabelecido pelo fabricante.
- 1.10. A substituição de materiais, peças, componentes e equipamentos especificados por outros equivalentes técnicos pressupõe, para que seja autorizada, que o item substituto possua, comprovadamente, equivalência em qualidade, resistência, desempenho e aspecto, dentre outros.
- 1.11. A equivalência técnica de material, peça, componente ou equipamento indicada é em relação ao atendimento aos requisitos e critérios mínimos de desempenho especificados e normatizados, coincidência de aspectos visuais (aparência/acabamento), de funcionalidade e de ergonomia.
- 1.12. A equivalência deverá ser solicitada pela CONTRATADA antes do fornecimento efetivo e deverá ser aprovada pela FISCALIZAÇÃO. Caso a FISCALIZAÇÃO julgue necessário, poderá exigir a apresentação do material proposto pela CONTRATADA, juntamente com laudos técnicos do material ou produto, laudos técnicos comparativos entre o produto especificado e o produto alternativo, emitidos por laboratórios autorizados pelo INMETRO, com ônus para a CONTRATADA.
- 1.13. Os materiais aplicados pela CONTRATADA, sempre que possível e quando for o caso, deverão ser constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR 15448-1 e 15448-2.
- 1.14. A CONTRATADA deverá considerar todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais a terceiros, cabendo-lhe, exclusivamente, todos os ônus para reparação de eventuais danos causados.
- 1.15. No caso em que a CONTRATADA venha a, como resultado das suas operações, danificar áreas não incluídas no setor de seu trabalho ou, mesmo, prejudicar o funcionamento ou operação das demais unidades dos prédios, ela deverá recuperá-las, às suas expensas, deixando-as conforme seu estado original.
- 1.16. Todas as questões, reclamações, demandas judiciais, ações por perdas ou danos e indenizações oriundas de danos causados pela CONTRATADA serão

de sua inteira responsabilidade, não cabendo responsabilidade solidária ou subsidiária por parte da CONTRATANTE.

- 1.17. A CONTRATADA será responsável, nas áreas em que estiver executando os serviços, pela proteção de toda a propriedade pública e privada, linhas de transmissão de energia elétrica, adutoras, telefone, fibra ótica, dutos de água, esgoto e drenagem pluvial e outros serviços de utilidade pública, nas áreas da CONTRATANTE e adjacentes, devendo corrigir imediatamente, às suas expensas, quaisquer avarias que nelas provocar, deixando-as conforme seu estado original.
- 1.18. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade por quaisquer acidentes na execução dos serviços contratados, pelo uso indevido de patentes registradas e pela destruição ou danificação dos demais serviços em execução até sua definitiva aceitação.
- 1.19. As normas de segurança constantes destas especificações não desobrigam a CONTRATADA do cumprimento de outras disposições legais, federais e estaduais/distritais pertinentes, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações movidas, por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de culpa nas precauções exigidas no trabalho ou da utilização de materiais inaceitáveis na execução dos serviços.
- 1.20. A equipe técnica da CONTRATADA responsável pelos serviços deverá contar com profissionais especializados e devidamente habilitados para desenvolverem as diversas atividades necessárias à execução dos serviços.
- 1.21. São de integral e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA eventuais demandas trabalhistas, movidas por sua equipe, e processos, ações ou reclamações movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de qualquer ato culposo ou doloso executado por sua equipe na execução dos serviços.
- 1.22. A CONTRATADA interromperá total ou parcialmente a execução dos serviços sempre que:
  - 1.22.1. assim estiver previsto e determinado no Contrato;
  - 1.22.2. For necessário para execução correta e fiel dos trabalhos, nos termos de Contrato e de acordo com as especificações técnicas;
  - 1.22.3. Houver influências atmosféricas sobre a qualidade ou a segurança dos trabalhos;
  - 1.22.4. Houver alguma falta cometida pela CONTRATADA, desde que esta, a juízo da FISCALIZAÇÃO, possa comprometer a qualidade dos trabalhos subsequentes; e
  - 1.22.5. A FISCALIZAÇÃO assim o determinar ou autorizar formalmente.
- 1.23. A FISCALIZAÇÃO não aceitará a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fornecedores, técnicos, subempreiteiros, subcontratadas, entre outros.

## **2. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 2.1. Caso haja necessidade de equipamentos fornecidos pela Contratada, tais equipamentos deverão ser cedidos em regime de comodato e sem ônus para este MinC, exceto os expressamente contratados como aquisição/compra.
- 2.2. Os serviços serão prestados, conforme o cronograma de execução do contrato e necessidade estabelecidos pela Contratante.
- 2.3. Os serviços objetos desta contratação deverão ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, exceto nos casos de interrupções programadas.
- 2.4. Caso ocorra falha na prestação do serviço, a equipe da CONTRATANTE abrirá chamado junto à CONTRATADA, a fim de diagnosticar e corrigir eventuais defeitos impeditivos do funcionamento do serviço.
- 2.5. Os quantitativos previstos na planilha orçamentária são estimativos e servirão tão somente de subsídio às licitantes para a formulação de suas propostas. A CONTRATADA só deverá faturar o quantitativo efetivamente utilizado pelo MinC, independentemente do quantitativo estimado na planilha orçamentária.
- 2.6. A contratação abrange os serviços de instalação, configuração, suporte e manutenção pelo período de vigência do contrato.
- 2.7. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico integral, com atendimento imediato em caso de falha nos componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA.

## **3. DO CENÁRIO DESEJADO**

### **3.1. Objeto**

- 3.1.1. Contratação de Plataforma de Atendimento (Omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem, integrada com o atual sistema de telefonia, com sistema de gravação, sistema de monitoria de qualidade, sistema de análise de fala e texto, sistema de relatórios e sistema de URA (Unidade de Resposta Audível), incluindo serviços de configuração, ativação, documentação técnica, suporte técnico e capacitação tecnológica, pelo período de 60 (sessenta) meses, para suporte aos usuários dos serviços digitais disponibilizados pelo Ministério da Cultura.

### **3.2. Escopo**

- 3.2.1. Cessão de direito de uso das licenças da Plataforma de Atendimento Omnichannel na modalidade software como serviço (SaaS) para o MinC;
- 3.2.2. Suporte e atualização da Plataforma de Atendimento Omnichannel durante a vigência do contrato;
- 3.2.3. Integrações com sistemas corporativos do MinC;

- 3.2.4. Desenvolvimento de novos fluxos para os canais de atendimento durante a vigência do contrato.

## **4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **4.1. Da Plataforma de Atendimento Omnichannel**

- 4.1.1. Com intuito de suprir as necessidades do MinC de atendimento ao usuário, faz-se necessária a implementação de uma Plataforma de Atendimento Omnichannel, como serviço, capaz de integrar o canal de voz da plataforma de comunicações Avaya Aura com canais digitais e fila única.
- 4.1.2. A solução deverá fornecer uma experiência multimídia totalmente unificada (Omnichannel), capaz de realizar atendimento receptivo e ativo, contemplando no mínimo os seguintes canais: voz, e-mail, chat (web/app) e WhatsApp.
- 4.1.3. A solução deve ser ofertada como serviço em nuvem integrados aos canais de voz, com replicação de mídia para a gravação das chamadas em nuvem via SBC Avaya existente no MinC.
- 4.1.4. Possuir garantia de alta disponibilidade, com SLA de pelo menos 99.9%.
- 4.1.5. A solução deverá garantir que todos os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro.
- 4.1.6. A solução deverá fazer uso de mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando os padrões de protocolos SAMLv2 ou OAuth2/OpenID Connect, disponibilizados pelo Minc.
- 4.1.7. A solução deverá ter compatibilidade de integração com a solução Microsoft CASB (Cloud Access Security Broker), Microsoft Defender for Cloud Apps.
- 4.1.8. A solução deverá ter a capacidade de pesquisar e buscar informações de usuário do MS Teams na Azure e verificar presença e transferir chamadas de voz para usuários do MS Teams.
- 4.1.9. A solução deverá ter a capacidade de integração com os sistemas corporativos, via API REST.
- 4.1.10. Capacidade de armazenar as informações da jornada do cliente, incluindo o conteúdo e dados das interações de voz e de mídias de texto.
- 4.1.11. Deve possuir funcionalidades de DAC (Distribuidor de Automático de Chamada), URA, Gravação, Qualidade, Automação e Analítico.
- 4.1.12. Deve permitir, através de pesquisa de satisfação, que o usuário/cidadão avalie o atendimento prestado após sua conclusão, estabelecendo uma nota para sua satisfação numa escala de 1 a 5, sendo 1 “muito

insatisfeito”, 2 “insatisfeito”, 3 “neutro”, 4 “satisfeito” e 5 “muito satisfeito”. A plataforma deve ser capaz de gerar relatórios compilando os dados obtidos por meio desta pesquisa de satisfação do usuário.

- 4.1.13. Deve permitir a criação de filas de atendimento com distribuição ao atendente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do atendente.
- 4.1.14. Deve implementar roteamento de chamadas baseado no nível de serviço e tempo estimado de espera.
- 4.1.15. Deve permitir a combinação de regras de roteamento de chamadas com base em informações relacionadas a chamada incluindo:
  - 4.1.15.1. ANI (Automatic Number Identification) provido pela rede;
  - 4.1.15.2. Dígitos coletados na URA;
  - 4.1.15.3. DNIS (Dialed Number Identification Service);
  - 4.1.15.4. Informações coletadas no chat.
- 4.1.16. Deve implementar roteamento utilizando fila única independente se o contato foi feito por canal de voz, e-mail, WhatsApp ou chat aos grupos de atendimento.
- 4.1.17. Deve possibilitar o encaminhamento de chamadas e texto acrescidas das informações.
- 4.1.18. Deve possibilitar a alocação temporária de atendentes para determinada fila de atendimento. O sistema deve alocar temporariamente atendentes ociosos pertencente a outra fila de atendimento para uma fila que esteja sobrecarregada, de forma automática garantindo também o retorno automático do sistema as condições anteriores quando do término do momento de pico.
- 4.1.19. Permitir o free seating, ou seja, o atendente pode ocupar qualquer posição de trabalho e o sistema deve manter os relatórios únicos por atendente independente do ramal utilizado.
- 4.1.20. Deve permitir a configuração de atendimento automático ou opção de atendimento manual pelo atendente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos supervisores e administradores.
- 4.1.21. Deve permitir o atendimento de múltiplas interações e intercalando múltiplos canais de atendimento simultaneamente, sendo configurável pelos administradores e supervisores, com suporte a no mínimo 5 interações simultâneas, devendo o status do atendente ser automaticamente definido como ocupado ao atingir o número de atendimentos simultâneos pré-configurado.
- 4.1.22. Quando o atendente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao atendente livre ou fila de atendimento mais bem qualificado conforme regras de roteamento.

### **Unidade de Resposta Audível (URA)**

- 4.1.23. A plataforma deve contemplar Unidade de Resposta Audível (URA), integrada permitindo a criação de fluxos (árvores) de atendimento de voz, com prompts de áudio, coleta e processamento de dígitos e consulta a webservices e banco de dados externos.
- 4.1.24. Para cada agente de voz, deve ser disponibilizada uma porta de URA
- 4.1.25. Será responsável por todo o pré atendimento para o canal de voz, além dos serviços automáticos para os agentes.
- 4.1.26. Deve disponibilizar recurso de text-to-speech em português, com no mínimo 2.000 minutos de consumo por mês, para cada canal.
- 4.1.27. Todas as integrações necessárias para a implantação das consultas, são de responsabilidade de CONTRATADA. As integrações devem utilizar API REST ou API JAVA.
- 4.1.28. A solução deve disponibilizar interface gráfica permitindo a orquestração de fluxos de atendimento de voz, possibilitando a criação e edição de fluxos de voz com anúncios e coleta de dígitos para tratamento e roteamento da chamada.
- 4.1.29. Deverá permitir configuração da funcionalidade “force play” para algumas vocalizações, quando necessário, para que o usuário ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer de eventual digitação no decorrer da mensagem, para início da digitação do usuário.
- 4.1.30. Deve possuir a facilidade conhecida por cut-thru, na qual o usuário pode interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas, tanto por telefone decádico (pulse) como por DTMF (tone).
- 4.1.31. Deve permitir que, em determinados períodos de atendimento, tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários.
- 4.1.32. Deve permitir a configuração de Timeout, definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada.
- 4.1.33. Deve permitir a configuração de Timeout Inter digito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro.

### **Relatórios**

- 4.1.34. De forma a possibilitar a gestão da central de atendimento, a solução deve dispor de ferramenta que exiba o status atual da operação com

informações sobre os atendentes, filas e contatos, de forma gráfica e tabular através dos relatórios em tempo real e históricos.

- 4.1.35. Deve fornecer gráficos das estatísticas, linha de tempo e dashboard da operação, tanto para o canal de voz, quanto para os canais digitais.
- 4.1.36. Deve permitir além da modificação de relatórios (históricos ou em tempo real), também a confecção de relatórios totalmente novos.
- 4.1.37. Deve ser possível exportar em formato HTML, xls (MS-Excel), csv (arquivo texto) ou PDF (Acrobat Reader).
- 4.1.38. Deve possibilitar o filtro das informações a serem mostradas com base nos grupos de atendimento, atendentes, datas e números de entrada.
- 4.1.39. Os relatórios devem permitir visualização das informações consolidadas por fração de hora, intervalo de horas, dia, semana e mês.
- 4.1.40. Deve ser possível o rastreamento de todas as atividades de atendente em ordem cronológica.
- 4.1.41. Deve prover no mínimo os seguintes relatórios, além de possibilitar a customização de novos relatórios:
  - 4.1.41.1. Login/Logout do atendente: Um relatório que exibe eventos de login e logout para cada atendente e a duração da sessão para cada atendente entrar.
  - 4.1.41.2. Desempenho do atendente: Um relatório que exibe o desempenho geral e produtividade de um atendente para o período selecionado.
  - 4.1.41.3. Desempenho do atendente por canal: Um relatório que mostra o desempenho e produtividade de um atendente por canal para o selecionado duração.
  - 4.1.41.4. Desempenho dos 5 principais atendentes: Um relatório que mostra o desempenho e conduzido de um atendente por canal para o selecionado / duração.
  - 4.1.41.5. Relatório de detalhes do contato: Um relatório que exibe o resumo do desempenho de um site de centro de contato.
  - 4.1.41.6. Desempenho da Fila: Um relatório que exibe o desempenho em uma fila para o intervalo atual.
  - 4.1.41.7. Atendente não pronto por código de motivo de pausa: Exibe o código de motivo de pausa do atendente para alterar o estado como não pronto para um intervalo selecionado.
  - 4.1.41.8. Desempenho do atendente por fila: Exibe as interações com as quais um atendente lida para cada fila durante o intervalo atual.
  - 4.1.41.9. Atendente por Código de Disposição: Exibe o código de disposição que um atendente associado com qualquer interação



- 4.1.41.10. Desempenho do atendente por canal diariamente: Um relatório que mostra o desempenho e produtividade de um atendente por canal para o período selecionado.
- 4.1.41.11. Desempenho diário do atendente: Um relatório que exibe o desempenho geral e produtividade de um atendente para o período selecionado.
- 4.1.41.12. Desempenho do Atendente Top 5 Performance Diária: Um relatório que resume o desempenho do atendente informações para os 5 principais atendentes, ou seja, aqueles que completaram com sucesso o maior número de interações com usuários.
- 4.1.41.13. Desempenho da Fila Diária: Exibe o desempenho em uma fila para o período selecionado.
- 4.1.41.14. Atendente não está pronto por código de motivo de pausa diária: Exibe o código de motivo de pausa do atendente para alterar o estado para não pronto por um período selecionado.
- 4.1.41.15. Atendente por Desempenho de Fila Diária: Exibe as interações com as quais um atendente lida para cada fila durante o período selecionado
- 4.1.41.16. Atendente por Código de Disposição Diário: Exibe o código de disposição que um atendente associa com qualquer interação para o período selecionado.
- 4.1.41.17. Desempenho do Atendente por Canal Mensalmente: Um relatório que mostra o desempenho e produtividade de um atendente por canal para o período selecionado
- 4.1.41.18. Desempenho do Atendente Mensalmente: Um relatório que exibe o desempenho geral e produtividade de um atendente para o período selecionado
- 4.1.41.19. Atendente não está pronto por código de motivo mensalmente: Exibe o código de motivo do atendente para alterar o estado para não pronto por um período selecionado
- 4.1.41.20. Desempenho do atendente por fila mensalmente: Exibe as interações com as quais um atendente lida para cada fila durante o período selecionado
- 4.1.41.21. Atendente por Código de Disposição Mensalmente: Exibe o código de disposição que um atendente associa com qualquer interação para o período selecionado.

## **Interface do Atendente**

- 4.1.42. A interface do atendente deve ser gráfica com acesso via Web a partir de qualquer estação de trabalho dentro da rede do MinC. Deve ser compatível no mínimo com Chrome e Edge.

- 4.1.43. O acesso a interface deve ser em língua portuguesa e utilizar protocolo seguro como HTTPS, de forma a proporcionar comunicação segura, com autenticação individual por atendente.
- 4.1.44. A interface do atendente deve permitir a interação com chamadas de voz, mensagens de texto (chat e WhatsApp) e e-mail.
- 4.1.45. Deve permitir que o atendente possa alterar o seu status de trabalho entre disponível e não disponível para atendimento.
- 4.1.46. Deve possibilitar que o atendente possa gerenciar mais de uma interação simultânea, possibilitando que ele coloque uma chamada de voz em espera para realizar outro atendimento de maior prioridade.
- 4.1.47. A interface deve alertar o atendente que esteja com mais de uma interação simultânea sobre tempo que uma interação está aguardando resposta do atendente, de forma a evitar que o usuário fica aguardando muito tempo pela resposta do atendente.
- 4.1.48. Deve permitir realizar consultas a outros atendentes, além de possibilitar a transferência uma interação para outro atendente.
- 4.1.49. Deve possibilitar que o atendente insira códigos de trabalho, que reportam o que está sendo executado durante o atendimento, além de possibilitar a inserção de códigos que reportem o resultado da interação.
- 4.1.50. Deve permitir a seleção do motivo de pausa através da interface dos atendentes. As opções deverão ser cadastradas pelo Supervisor e pode-se configurar para que os atendentes tenham sempre que cadastrar o motivo de pausa ao fim de cada contado obrigatoriamente, inclusive a(s) pausas previstas na NR17;
- 4.1.51. Deve possuir barra de controle dos recursos de voz, como realizar chamada, colocar em espera, realizar conferência, transferência e rediscagem.
- 4.1.52. Deve possuir controles para a troca de mensagens de texto pelo chat e WhatsApp, além de controles para o recebimento e respostas dos e-mails.
- 4.1.53. A interface deve disponibilizar detalhes do chamador além do histórico de interações do mesmo com a central de atendimento.
- 4.1.54. Deve permitir o atendente visualizar as estatísticas sobre o grupo de atendimento ao qual pertence, tais como proporção de atendentes disponíveis, contatos em espera e nível de serviço.
- 4.1.55. Deve possuir recurso de screenpop de forma a possibilitar que aplicações web sejam abertas dentro da interface do atendente com dados relacionados ao chamador.
- 4.1.56. A interface deve permitir no mesmo front-end a exibição e integração de aplicações WEB tais como CRM, ERPs, etc. Permitindo experiência unificada das ferramentas de atendimento ao usuário.

## **Interface do Supervisor**

- 4.1.57. A interface do Supervisor deve ser gráfica com acesso via Web a partir de qualquer estação de trabalho dentro da rede do MinC. Deve ser compatível no mínimo com Chrome e Edge.
- 4.1.58. O acesso a interface deve ser em língua portuguesa e utilizar protocolo seguro como HTTPS, de forma a proporcionar comunicação segura, com autenticação individual por atendente.
- 4.1.59. A interface do supervisor deve permitir a interação com chamadas de voz como realizar chamada, colocar em espera, realizar conferência, transferência e rediscagem.
- 4.1.60. Deve possuir controles para a troca de mensagens de texto pelo chat e WhatsApp, além de controles para o recebimento e respostas dos e-mails.
- 4.1.61. Deve permitir que o supervisor possa controlar os atendentes, mudar o status dos mesmos e desconectar um atendente remotamente.
- 4.1.62. Deve possibilitar que o supervisor insira códigos de trabalho, que reportam o que está sendo executado durante seu turno de trabalho.
- 4.1.63. Deve permitir que o supervisor ingresse em atendimento de forma a permitir que ele faça a monitoria e repasse orientações ao atendente.
- 4.1.64. Deve possibilitar que o supervisor fale com o atendente sem que o usuário que originou a chamada possa ouvir as orientações passadas pelo supervisor ao atendente. Também deve permitir tal orientação para os atendimentos por texto.
- 4.1.65. Deve possibilitar que o supervisor entre em uma chamada de voz e interação por texto, com o atendente, de forma a auxiliar o atendimento do usuário.
- 4.1.66. Deve permitir o supervisor visualizar as estatísticas sobre os grupos de atendimento, tais como proporção de atendentes disponíveis, contatos em espera e nível de serviço.

## **4.2. Posição de Atendimento por Voz**

- 4.2.1. Este item deve habilitar uma posição de atendimento de voz na modalidade concorrente.
- 4.2.2. Este item deve disponibilizar interface de trabalho web, integração das chamadas de voz via WebRTC, integração com a plataforma Aura, integração com Teams, roteamento baseado em atributos, relatórios sobre os atendentes e atendimentos, jornada do cliente, canal de URA e gravação de voz.
- 4.2.3. Para cada 5 posições de atendimento, deve ser disponibilizada uma posição de supervisão.

4.2.4. Deve disponibilizar as seguintes funcionalidades para o atendimento pelo canal de voz:

- 4.2.4.1. Reter e restaurar chamadas usando a interface do atendente;
- 4.2.4.2. Criar regras de roteamento que possam usar os dados do chamador para decidir qual gatilho de fluxo de trabalho. Por exemplo, acione um fluxo de trabalho específico com base no código do estado do número de telefone do chamador. O fluxo de trabalho pode basear-se decisões de roteamento nos dados de chamada disponíveis, como tempo de espera estimado, o que aumenta a experiência e leva a um melhor atendimento e satisfação do usuário;
- 4.2.4.3. Permitir habilitar o atendimento automático para interações de voz por usuário ou por perfil.
- 4.2.4.4. Fornecer a previsão de tempo em espera por fila, anunciando quantos minutos o chamador precisa esperar até que seja conectado a um atendente.
- 4.2.4.5. Transferir uma interação para uma fila para encontrar um atendente mais apropriado que tem o conhecimento para lidar com a consulta do usuário.
- 4.2.4.6. Transferir uma interação para outro atendente ou Supervisor. O usuário-alvo deve ser capaz de lidar com interações de voz. Esta é uma transferência de etapa única; o atendente de transferência cai da interação imediatamente quando a transferência for concluída.
- 4.2.4.7. Um atendente ou um supervisor pode transferir uma interação de voz com um número PSTN fora do Plataforma de atendimento Omnichannel.
- 4.2.4.8. Os supervisores podem monitorar as chamadas recebidas roteadas para atendentes ou as chamadas de saída iniciadas por atendentes.
- 4.2.4.9. Para interação por voz, o supervisor pode ouvir a conversa de voz em tempo real entre o atendente e o usuário.
- 4.2.4.10. Durante a interceptação, o supervisor se torna uma parte ativa na chamada com o usuário e o atendente.
- 4.2.4.11. Os atendentes podem ativar ou desativar o som da entrada de áudio. Silenciando o áudio impede o usuário de ouvir áudio indesejado.
- 4.2.4.12. Fornecer a funcionalidade de screenpop no ingresso de chamadas com configuração de uma integração.
- 4.2.4.13. Remoção de ruído automaticamente.
- 4.2.4.14. Após o término do atendimento humano, a chamada de voz deve ser transferida para o sistema de pesquisa de satisfação, a fim

de coletar a nota relacionada ao atendimento efetuado pelo atendente.

### **Gravação de chamadas**

- 4.2.5. A solução deve possuir capacidade de armazenamento de 2.112 horas de gravação de voz por posição de atendimento.
- 4.2.6. Implementar a gravação de chamadas nos modos pleno (Full Time) e alocação de canais de acordo com a necessidade (Seletiva).
- 4.2.7. As interfaces de acesso ao sistema de gravação devem estar obrigatoriamente no idioma português do Brasil.
- 4.2.8. Deve permitir ouvir as gravações, exportar a gravação nos formatos “wav” ou “mp3” e enviar a gravação por e-mail.
- 4.2.9. A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso.
- 4.2.10. Deve possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”.
- 4.2.11. O sistema de gravação deve armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo “FIFO” (First In First Out), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deverá passar a descartar as gravações mais antigas, ocupando nesse espaço a gravação atual.
- 4.2.12. O sistema de gravação deve possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número, discado, hora, ramal (PA), nome do atendente, número do chamador, de forma rápida e eficiente.

### **4.3. Posição de Atendimento Digital**

- 4.3.1. Este item deve habilitar uma posição de atendimento de digital na modalidade concorrente.
- 4.3.2. Este item deve disponibilizar interface de trabalho web, atendimento para e-mail, chat (web/app) e WhatsApp, integração com a plataforma Aura, integração com Teams, roteamento baseado em atributos, relatórios sobre os atendentes e atendimentos e jornada do cliente.
- 4.3.3. Para cada 5 posições de atendimento, deve ser disponibilizada uma posição de supervisão.
- 4.3.4. Deve disponibilizar as seguintes funcionalidades para o atendimento por texto:
  - 4.3.4.1. Prover atendimento por texto através de Chat, para interações via Portal do MinC, e WhatsApp.
  - 4.3.4.2. Permitir o envio da transcrição do chat e WhatsApp por e-mail ao usuário.

- 4.3.4.3. Permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite), personalizadas por atendente.
- 4.3.4.4. Permitir o envio de arquivos e URLs ao usuário e do usuário ao atendente.
- 4.3.4.5. Todas as mensagens devem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estar disponível para consultas.
- 4.3.4.6. Deve permitir a criação de frases frequentemente utilizadas com acesso por menu exibido durante a sessão de chat e através de abreviações (atalhos).
- 4.3.4.7. Deve permitir estabelecer sessões de chat e WhatsApp com usuários utilizando smartphones, tablets e desktops a partir de browsers web (Chrome, Safari, Internet Explorer, etc.) e via integração com aplicativos para dispositivos móveis.
- 4.3.4.8. Deve permitir ao usuário visualizar o nome do atendente durante a sessão de texto.
- 4.3.4.9. Deve possibilitar a configuração de atendimento automático (quando atendente disponível) ou opção de atendimento manual pelo atendente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos supervisores e administradores.
- 4.3.4.10. Permitir a transferência do atendimento para outro atendente ou supervisor, mantendo o histórico da conversa.
- 4.3.4.11. Após o término do atendimento humano, a chamada de voz deve ser transferida para o sistema de pesquisa de satisfação, a fim de coletar a nota relacionada ao atendimento efetuado pelo atendente.
- 4.3.5. Deve disponibilizar as seguintes funcionalidades para o atendimento por e-mail:
  - 4.3.5.1. Deve permitir atendimento de solicitações encaminhadas por e-mail.
  - 4.3.5.2. Deve ser integrado ao servidor de e-mail do MinC.
  - 4.3.5.3. Deve permitir a definição de respostas automáticas, permitindo a configuração destas respostas quando atendido determinadas condições de data, hora, e-mail de origem e destino.
  - 4.3.5.4. Deve permitir o roteamento de e-mails com base em texto (palavras) contidos nas mensagens (assunto e corpo do e-mail), e-mail de destino e e-mail de origem.
  - 4.3.5.5. Deve permitir que e-mails recebidos pelos atendentes para atendimento sejam aceitos, rejeitados, transferidos para outros atendentes ou especialistas e marcado com código de tabulação de

atendimento, mantendo todo o registro destas atividades acessível através de relatórios.

- 4.3.5.6. Deve permitir a criação de respostas pré-definidas para uso dos atendentes.
- 4.3.5.7. Deve permitir monitoramento em tempo real do número de interações de e-mail em andamento (aberto), finalizados (fechados), e-mails por código de tabulação, aguardando em fila, determinado tempo em fila.
- 4.3.5.8. Deve permitir e-mail em formato HTML e texto.
- 4.3.5.9. Deve permitir o envio de arquivos anexos, tais como pdf, csv, doc, xls, e html e txt.
- 4.3.5.10. Deve permitir que os anexos sejam removidos das respostas dos atendentes.
- 4.3.5.11. Deve permitir a transferência de um atendimento para outro atendente ou supervisor mantendo o histórico de atendimento.

#### **4.4. Gravação de Tela**

- 4.4.1. A solução deve possuir capacidade de armazenamento de 1.400 horas de gravação de tela por posição de atendimento.
- 4.4.2. A solução deve ser capaz de gravar as telas dos agentes durante as interações com os clientes.
- 4.4.3. Isso inclui capturar a interface do agente, cliques, digitação e outras atividades relevantes.
- 4.4.4. As interfaces de acesso ao sistema de gravação devem estar obrigatoriamente no idioma português do Brasil.
- 4.4.5. Deve permitir assistir e exportar as gravações.
- 4.4.6. A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso.
- 4.4.7. Deve possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”.
- 4.4.8. O sistema de gravação deve armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo “FIFO” (First In First Out), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deverá passar a descartar as gravações mais antigas, ocupando nesse espaço a gravação atual.
- 4.4.9. O sistema de gravação deve possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número, discado, hora, ramal (PA), nome do atendente, número do chamador, de forma rápida e eficiente.

#### **4.5. Monitoria e Qualidade**

- 4.5.1. Este item deve habilitar ferramenta de monitoria de qualidade, possibilitando os supervisores avaliarem os atendimentos realizados e proverem feedback aos atendentes.
- 4.5.2. A solução deverá utilizar gravações de voz, e-mails e mensagens de texto para criar insights estratégicos que melhorem a experiência do cliente e otimizem os processos internos.
- 4.5.3. Deve permitir a busca de gravações por palavras chaves.
- 4.5.4. Deve fornecer ferramentas para avaliar o desempenho dos agentes com base nas interações com os clientes. Os supervisores podem pontuar chamadas, identificar áreas de melhoria e fornecer feedback construtivo.
- 4.5.5. O sistema deve coletar métricas de qualidade, como tempo de atendimento, tempo de espera, transferências, entre outras. Isso ajuda a medir o desempenho geral e identificar oportunidades de aprimoramento.
- 4.5.6. Deve permitir a customização do fluxo de contestação da nota de qualidade pelo operador.
- 4.5.7. Deve permitir a criação de relatórios personalizados para analisar tendências, padrões e áreas críticas. Isso permite uma abordagem proativa para melhorar a qualidade.

#### **4.6. Automação da Monitoria**

- 4.6.1. A solução deve permitir a automação do processo de gerenciamento de qualidade, desde a avaliação automática das interações até a exibição automática dos dados de avaliação em Scorecards.
- 4.6.2. A solução deve ser capaz de automatizar as avaliações de até 100% das interações na organização.
- 4.6.3. Deve permitir que os supervisores obtenham uma visão completa e objetiva do desempenho dos funcionários.
- 4.6.4. A solução deve permitir que os supervisores foquem na análise dos dados de avaliação em Scorecards e na rápida atribuição de sessões de coaching conforme necessário, ao invés de realizar avaliações manuais demoradas.
- 4.6.5. A solução deve suportar a configuração de avaliações automáticas para os seguintes tipos de interação:
  - 4.6.5.1. Interações telefônicas transcritas
  - 4.6.5.2. Interações por texto (excluindo anexos)
  - 4.6.5.3. Interações de e-mail, onde cada e-mail em um thread é avaliado separadamente (excluindo anexos)



- 4.6.6.A solução deve permitir a configuração de avaliações totalmente automatizadas, onde todas as perguntas no formulário são automatizadas.
- 4.6.7.A solução deve permitir definir regras de interações aplicáveis para determinar quais interações são automaticamente avaliadas com o formulário. Exemplo: avaliar apenas interações de um grupo específico que lida com reclamações de clientes.
- 4.6.8.A solução deve permitir definir regras de respostas automatizadas para perguntas no formulário, baseadas em um conjunto de condições. Exemplo: definir a resposta "Sim" para uma pergunta sobre conformidade de script se o agente disser "Obrigado por ligar".
- 4.6.9.A solução deve permitir a configuração de avaliações parcialmente automatizadas, onde apenas algumas perguntas no formulário são automatizadas.

#### **4.7. Assistente Virtual do Agente**

- 4.7.1.Este item deve habilitar o recurso de assistente virtual integrado a interface de trabalho do atendente, para fornecer acesso rápido a informações e outros recursos durante uma interação.
- 4.7.2.O assistente virtual deve ser aplicável a interações digitais, como, chats ou e-mails.
- 4.7.3.Quando o agente aceita a interação, o sistema deve gerar automaticamente um resumo da conversa que o cliente teve com o chatbot, usando inteligência artificial (IA). Esse resumo deve estar disponível para visualização e edição quando a interação é encerrada.
- 4.7.4.O assistente virtual deve oferecer respostas sugeridas para ajudar os agentes a responder rapidamente e com precisão aos clientes. Essas respostas devem ser geradas automaticamente pelo assistente, conforme contexto da conversa, podem ser baseadas em base de conhecimento e perguntas frequentes (FAQs), inseridas no assistente.
- 4.7.5.Deve prover interface para inclusão de documentos e links e deve fazer a indexação de documentos estruturados e desestruturados para gerar os insights necessários ao atendente através de inteligência artificial.
- 4.7.6.Deve prover para texto a sumarização de toda a conversa na tela do agente.

#### **4.8. Analítico Voz e Texto**

- 4.8.1.Este item deve habilitar solução de analítico de voz e texto, utilizando gravações de voz, e-mails e mensagens para extrair insights valiosos e estratégicos.

- 4.8.2. Deve realizar o monitoramento das interações e desempenho da equipe de atendimento.
- 4.8.3. Deve realizar diagnósticos para nortear a transformação digital para melhorar e melhorar a jornada do cliente (motivos de contato).
- 4.8.4. Permitir mensurar os motivos de reclamações para atuar na causa raiz e melhorar a satisfação do cliente.
- 4.8.5. Mensurar pontuação dos clientes insatisfeito e insatisfação crítica para retroalimentar a operação e atuação imediata evitando ações cíveis e demais danos de imagem.
- 4.8.6. Realizar análise semântica e de sentimentos das interações de texto e voz.
- 4.8.7. Deve identificar tendências e padrões nas interações dos clientes.
- 4.8.8. Permitir a criação de dashboards interativos com insights estratégicos.
- 4.8.9. Deve contemplar 5.000 horas de análise de voz e 5.000 conversas para análise de texto, por mês.

#### **4.9. Bot para Voz**

- 4.9.1. Este item deve habilitar recurso de atendimento automatizado por voz, com volumetria conforme estipulada na tabela de quantidades.
- 4.9.2. A solução deve ser capaz de integrar-se perfeitamente com a tecnologia de voz utilizada na URA.
- 4.9.3. Deve permitir a criação e gerenciamento de fluxos de atendimento automatizados na URA.
- 4.9.4. Deve possibilitar a criação de um agente virtual capazes de fornecer suporte conversacional imediato aos clientes, independentemente do horário.
- 4.9.5. Deve possibilitar configurar múltiplos agentes virtuais, cada um focado em questões específicas.
- 4.9.6. Cada agente virtual pode ser atribuído a uma fila específica para roteamento adequado.
- 4.9.7. Quando um agente virtual atinge seus limites de conhecimento ou enfrenta problemas técnicos, as interações devem ser automaticamente escaladas para um agente humano.
- 4.9.8. A solução deve oferecer reconhecimento de fala para entender os comandos e respostas dos clientes.
- 4.9.9. Isso inclui suporte para palavras-chave, frases específicas e comandos personalizados.
- 4.9.10. Os prompts de voz na URA devem ser personalizáveis.

- 4.9.11. Os administradores devem poder criar mensagens específicas para diferentes cenários e contextos.
- 4.9.12. Deve permitir a coleta de informações através de dígitos, como CPF.
- 4.9.13. Permitir a integração com sistemas externos para consultas, por meio de API.
- 4.9.14. Deve incluir além dos custos de implantação inicial, operação assistida incluindo 80 horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de voz.
- 4.9.15. Deve incluir 40 horas por um período de 6 (seis) meses, para curadoria, iniciando logo após o término das 80 horas de operação assistida e incluindo:
  - 4.9.15.1. Revisão dos diálogos projetados, de forma a aumentar sua eficiência e eficácia;
  - 4.9.15.2. Eventual construção de novos diálogos a fim de aumentar a retenção e uso da automação;
  - 4.9.15.3. Apoio na análise dos relatórios dos bots;
  - 4.9.15.4. Deve ser integrado a uma ferramenta de inteligência artificial com funções de NLP e LLM.

#### **4.10. Chatbot**

- 4.10.1. Com intuito de fornecer atendimento automático para os canais de interação por texto, este item deve prover de recurso de Chatbot integrado ao sistema de chat com transbordo para o atendente humano de forma transparente para o usuário final, sem que o mesmo tenha de mudar de janela de atendimento ou canal.
- 4.10.2. No caso de necessidade de transbordo para o humano, a conversa entre o bot e o usuário deve ser repassada a tela do atendente.
- 4.10.3. Deve permitir a publicação do bot nos canais chat e WhatsApp Business API, com nenhuma ou pouca modificação nos fluxos implementados.
- 4.10.4. Deve permitir que outras plataformas, como URA ou aplicativos móveis, acessem os fluxos conversacionais desenvolvidos na plataforma.
- 4.10.5. A plataforma deve prover um ambiente administrativo web para construção de múltiplos chatbots em uma interface visual WYSIWYG, usando blocos visuais funcionais.
- 4.10.6. A interface deve permitir a criação de usuários administrativos com perfis de acesso granular (apenas leitura, edição, criação, não visualização) às hierarquias e chatbot criados.
- 4.10.7. Os bots criados podem ser habilitados, desabilitados ou alterados sem parada da plataforma ou das conversas já em curso.

- 4.10.8. Os chatbot criados devem ser independentes, de forma a que um problema em um chatbot não onere ou interfira no funcionamento dos demais.
- 4.10.9. A plataforma deve oferecer criptografia TLS v1.2 em todos os componentes, do ambiente administrativo ao chatbot.
- 4.10.10. A solução deve prover mecanismos contra ataques hacker mais comuns como DDoS, spoofing, fishing, ramson.
- 4.10.11. Deve permitir a implementação de fluxos de diálogo fechado (Ex: árvore de navegação, FAQ's) e diálogos abertos implementando motor de linguagem natural nativo na plataforma e permitir integração com motores populares de AI como RASA, Dialogflow e IBM Watson.
- 4.10.12. Deve permitir a integração com serviços legados através de consumo de serviços REST, tanto nos fluxos fechados, quanto abertos.
- 4.10.13. Deve permitir o transbordo de interações da URA para o serviço de mensageria, mantendo o contexto da conversa sempre que desejável.
- 4.10.14. Deve permitir a criação de pontos de marcação para relatórios e contabilização de forma simplificada no fluxo, sem necessidade de desenvolvimento extra.
- 4.10.15. O Chatbot deverá implementar fluxo de atendimento permitindo:
  - 4.10.15.1. Identificação do interlocutor;
  - 4.10.15.2. Triagem por assunto para roteamento de atendimento;
  - 4.10.15.3. Fornecer protocolo de atendimento;
  - 4.10.15.4. Implementar fluxos automatizados com envio de respostas em formato de textos, áudios, imagens, fotos e arquivos, com base em informações coletadas em bases de dados do Minc, sendo de responsabilidade do MinC prover webservice para a consulta destas informações;
  - 4.10.15.5. No caso de solicitação de atendimento humano fora do horário e atendimento estabelecido, a plataforma deve oferecer ao usuário retomar a conversa tão logo um atendente humano estiver disponível. Para canais que dependem de sessão, como web chat, uma alternativa de transbordo para o SMS ou WhatsApp deve ser oferecida.
- 4.10.16. Deve possuir interface de relatórios e Dashboard nativos na plataforma. A interface de recuperação dos dados deve possuir minimamente:
  - 4.10.16.1. O número de usuários que acessaram a plataforma, por canal;
  - 4.10.16.2. Quantos destes interagiram com o chatbot;
  - 4.10.16.3. Quantas mensagens foram enviadas para os usuários;

- 4.10.16.4. Quantas mensagens foram recebidas dos usuários;
- 4.10.16.5. Quantas conversas foram transbordadas para o humano;
- 4.10.16.6. Quantas conversas foram transbordadas do humano para o bot;
- 4.10.16.7. Quantas vezes houve problemas no transbordo e quais os motivos;
- 4.10.16.8. Quantos erros de acesso à sistemas legados aconteceram;
- 4.10.16.9. Estes dados devem poder ser acessados por período e devem poder ser exportados para os formatos pdf, excel e csv;
- 4.10.17. A interface deve permitir a criação de novos relatórios que auxiliem a compreender a jornada do cliente proposta para o(s) fluxo(s) de atendimento(s) criado(s).
- 4.10.18. Deve incluir além dos custos de implantação inicial, operação assistida incluindo 80 horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de Chatbot.
- 4.10.19. Deve incluir 40 horas por um período de 6 (seis) meses, para curadoria, iniciando logo após o término das 80 horas de operação assistida e incluindo:
  - 4.10.19.1. Revisão dos diálogos projetados, de forma a aumentar sua eficiência e eficácia;
  - 4.10.19.2. Eventual construção de novos diálogos a fim de aumentar a retenção e uso do Chatbot;
  - 4.10.19.3. Apoio na análise dos relatórios dos bots;
  - 4.10.19.4. Deve ser integrado a uma ferramenta de inteligência artificial com funções de NLP e LLM.

#### **4.11. Conectividade WhatsApp API**

- 4.11.1. De forma a possibilitar o uso do canal WhatsApp, será de responsabilidade da CONTRATADA a contratação de serviços da Meta/Facebook, incluindo as mensagens trocadas por este canal.
- 4.11.2. Para as interações via WhatsApp será de responsabilidade do MinC realizar a contratação de número corporativo junto a Meta/Facebook.
- 4.11.3. Os custos mensais de envio de mensagens, excetuando-se templates HSM e arquivos, é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.11.4. Para efeitos de dimensionamento a contratada deve considerar um volume de 3.498 conversas individuais por mês, sendo 20 mensagens por cada conversa.
- 4.11.5. O monitoramento do consumo de mensagens contratadas deve ser realizado pela CONTRATADA, sendo ela responsável por alertar o MinC sobre a necessidade de contratação de novo volume de mensagens.

- 4.11.6. Em havendo necessidade acréscimo de pacote de mensagens devido ao crescimento da demanda, será realizada nova contratação específica para tal fim.

#### **4.12. Serviço de Configuração do SBC**

- 4.12.1. Para interconexão dos canais de voz a plataforma de atendimento em nuvem, será utilizado SBC Avaya existente no Minc.
- 4.12.2. Deve ser configurado um tronco SIP que com até 50 conexões simultâneas com a plataforma de atendimento Omnichannel em nuvem.
- 4.12.3. A configuração deve incluir todos os parâmetros necessários, como endereços IP, portas, codecs de áudio, entre outros.
- 4.12.4. A configuração do SBC deve incluir todas as regras de roteamento necessárias para garantir que as chamadas sejam corretamente encaminhadas para a plataforma de atendimento Omnichannel.
- 4.12.5. O fornecedor deve configurar a replicação de todas as chamadas de voz para um serviço de gravação em nuvem.

#### **4.13. Catálogo de UST - Unidade de Serviços Técnicos**

- 4.13.1. Compreende os serviços de implementação de novos serviços de atendimento, não motivadas por um mal funcionamento da plataforma e, portanto, não contempladas nos serviços de suporte e manutenção;
- 4.13.2. Este item é composto por um catálogo de serviços que compreende um conjunto de atividades pré-definidas, que deverão ser executadas em acordo com as melhores práticas de gestão de processos. A unidade de medida que será utilizada para dimensionar uma atividade será a UST (unidade de serviço técnico) que definirá o nível do esforço necessário para a execução de cada atividade.
- 4.13.3. A contratação será em volume de UST estimada e a licitação resultará na oferta do valor de uma UST. Não há obrigatoriedade da emissão de Ordens de Fornecimento por parte da CONTRATANTE, inclusive para o total de UST. As Ordens de Fornecimento serão emitidas conforme necessidade da CONTRATANTE.
- 4.13.4. O Catálogo de Serviços não poderá:
  - 4.13.4.1. Sofrer inclusão de novos itens;
  - 4.13.4.2. Alterar o esforço em UST de cada item;
  - 4.13.4.3. Alterar a complexidade de cada item;
  - 4.13.4.4. Alterar o valor contratado para cada UST, exceto a condição prevista na cláusula do Reajustes Nos Preços.
- 4.13.5. O Catálogo de serviço define uma quantidade estimada total de UST para a implantação de novos serviços na plataforma Omnichannel, que

poderá ser livremente utilizada por cada item do catálogo, desde que o somatório de USTs utilizadas por todos os itens no decorrer da execução do contrato não ultrapasse a quantidade total de USTs prevista de forma total.

4.13.6.A quantidade estimada de ocorrências do evento pelo período do contrato, coluna H, para cada item, poderá ser incrementado individualmente, desde que o somatório total do uso de USTs não infrinja a condição anterior.

4.13.7. Descrição do catálogo de serviços:

4.13.7.1. Desenvolvimento de Novos Fluxos de Atendimento:

4.13.7.1.1. Envolve atividades de Design e implementação de novos fluxos de atendimento para diferentes canais (voz, chat, e-mail, WhatsApp);

4.13.7.1.2. Personalização de fluxos de atendimento para diferentes segmentos de clientes.

4.13.7.2. Alteração de Fluxos de Atendimento:

4.13.7.2.1. Envolve atividades de revisão e melhoria dos fluxos de atendimento atuais para aumentar a eficiência e reduzir o tempo de resolução;

4.13.7.2.2. Implementação de melhores práticas e sugestões baseadas em dados de desempenho.

4.13.7.3. Inclusão de Novos Serviços no Atendimento Automático:

4.13.7.3.1. Envolve atividades de adição de novos serviços automatizados, como consulta de processo, agendamento de compromissos e atualização de informações.

4.13.7.3.2. Integração de chatbots e voicebots para responder a perguntas frequentes e realizar transações simples.

4.13.7.4. Integração com Bases de Dados Externas:

4.13.7.4.1. Envolve atividades de configuração de integrações com bases de dados externas para oferecer serviços adicionais, como verificação de crédito, consulta de histórico de pedidos e atualização de informações de produtos;

4.13.7.4.2. Sincronização de dados entre a plataforma de atendimento e sistemas externos para garantir informações precisas e atualizadas.

4.13.7.5. Criação de Relatórios Personalizados:

4.13.7.5.1. Envolve atividades de desenvolvimento de relatórios personalizados para monitorar KPIs específicos, como tempo médio de atendimento, taxa de resolução na primeira chamada e satisfação do cliente;

#### 4.13.7.5.2. Implementação de dashboards em tempo real para supervisores acompanharem o desempenho das equipes e fluxos de atendimento.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Item	Descrição do Serviço	Evento	Quantidade de esforço em UST	Complexidade	Multiplicador da complexidade	Esforço p/ evento de serviço D X F	Quantidade estimada de ocorrências do evento	Esforço total estimado p/ ano em UST G x H	Prazo de início de execução em dias	Prazo de execução após início em dias úteis
1	Desenvolvimento de Novos Fluxos de Atendimento	Novo Serviço	16	Média	2	32	5	160	7	10
2	Alteração de Fluxos de Atendimento	Novo Serviço	6	Baixa	1	6	15	90	7	5
3	Inclusão de Novos Serviços no Atendimento Automático;	Novo Serviço	8	Baixa	1	8	5	40	7	10
4	Integração com Bases de Dados Externas	Novo Serviço	18	Alta	3	54	2	108	15	15
5	Criação de Relatórios Personalizados	Novo Serviço	10	Média	2	20	12	240	5	5
							Total	638		

## 5. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 5.1. Todo o treinamento e suas atividades deverão ser apresentados e ministrado em língua portuguesa;
- 5.2. O conteúdo dos treinamentos deverá abranger as funcionalidades das soluções ofertadas, em seus aspectos mais relevantes, em especial aqueles relacionados à solução implantada para o MinC;
- 5.3. Os treinamentos serão realizados nas dependências da sede da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA indicar preliminarmente quais os recursos logísticos e audiovisuais se farão necessários;
- 5.4. Os Treinamentos operacionais deverão ser ministrados de forma modular, de acordo com a descrição a seguir:
- 5.5. Treinamento para Atendentes e Supervisores:
  - 5.5.1. Engloba todos os aspectos necessários para realização dos atendimentos e operação do sistema;
  - 5.5.2. Deverá ter carga horária mínima de 20 (vinte) horas e será ministrado para 01 (um) grupo de até 25 (vinte e cinco) pessoas;
- 5.6. Treinamento de Operação da Plataforma de Atendimento Omnichannel:
  - 5.6.1. Engloba todos os aspectos necessários para a operação do sistema;
  - 5.6.2. Deverá ter carga horária mínima de 80 (oitenta) horas e será ministrado para 01 (um) grupo de até 08 (oito) pessoas;
- 5.7. Os treinamentos operacionais serão agendados após a Emissão do Termo de Recebimento Inicial e deverão ser finalizados em até 60 (sessenta) dias após a emissão do Termo.



## **6. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **6.1. Planejamento**

#### **6.1.1. Definição de Prazos e Responsabilidades**

6.1.1.1. A CONTRATADA executará os serviços objeto deste contrato, compreendendo a implantação da Plataforma de Atendimento Omnichannel, nos seguintes prazos:

6.1.1.1.1. Entrega do Projeto de Implantação da Solução: 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato;

6.1.1.1.2. Fornecimento de licenças de uso: 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato;

6.1.1.1.3. Implantação e Customização: 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de aprovação do Projeto de Implantação;

6.1.1.1.4. Treinamento: A data para realização dos treinamentos deverá ser acordada entre a CONTRATADA e A CONTRATANTE, devendo ser iniciado em até 5 (cinco) dias, contados a partir do recebimento definitivo do item anterior;

6.1.1.1.5. Produção: 5 (cinco) dias úteis após a conclusão do treinamento, para início da prestação do serviço.

6.1.1.2. Definição de prazos específicos para cada etapa do projeto.

6.1.1.3. Identificação das responsabilidades de todos os membros da equipe do projeto.

6.1.1.4. Estabelecimento de linhas de reporte e comunicação.

#### **6.1.2. Identificação de Riscos e Recursos**

6.1.2.1. Análise e documentação dos riscos potenciais do projeto.

6.1.2.2. Identificação dos recursos necessários, incluindo equipamentos, licenças e pessoal.

#### **6.1.3. Expectativas e Escopo de Serviços**

6.1.3.1. Definição clara das expectativas do cliente e do escopo dos serviços a serem fornecidos.

6.1.3.2. Elaboração de uma lista detalhada dos produtos e serviços envolvidos na execução do projeto.

#### **6.1.4. Reuniões de Planejamento (Kick Off)**

6.1.4.1. Realização de reuniões de kick off internas e externas para alinhar todas as partes interessadas.

6.1.4.2. Apresentação do documento de planejamento de projeto ao cliente.

6.1.5. Planejamento e Agendamento do Site Survey

6.1.5.1. Planejamento e agendamento de um site survey para avaliar o ambiente físico e técnico do cliente.

6.2. Execução

6.2.1. Tarefas Administrativas Diárias

6.2.1.1. Elaboração de atas de reuniões, cronogramas e planos de comunicação.

6.2.1.2. Criação de minutas, agendas e registros de presença para reuniões e audioconferências.

6.2.1.3. Preparação e atualização da lista de contatos do projeto.

6.2.1.4. Acompanhamento dos itens de ação definidos nas reuniões.

6.2.2. Documentação e Armazenamento

6.2.2.1. Armazenamento seguro de todos os arquivos, e-mails e documentos relacionados ao projeto.

6.2.3. Documentação Necessária Durante o Projeto

6.2.3.1. Elaboração e manutenção de documentação, incluindo:

- Ata de reunião interna: avaliação de risco, problemas de importação de equipamentos, integração com sistemas legados, checklist de reuniões, e preenchimento do Kit de Instalação.
- Ata de reunião externa (semanal).
- Documento de planejamento do projeto (DPP).
- Cronograma detalhado.
- Checklist de materiais.
- Relatório de site survey.
- Termo de responsabilidade.
- Relatórios de status (semanais).
- Plano de homologação e testes.
- Plano de missão crítica.
- Termo de aceite.
- Documentação técnica da plataforma implantada.
- Atestado de capacidade técnica.
- Pesquisa de satisfação do cliente.
- Apresentação do processo de suporte.

- Recursos alocados e/ou disponibilizados para o projeto.

### 6.3. Controle

#### 6.3.1. Controle do Escopo e Cronograma

- 6.3.1.1. Monitoramento contínuo do escopo e cronograma do projeto.
- 6.3.1.2. Elaboração e acompanhamento das atividades e resolução de problemas emergentes.
- 6.3.1.3. Monitoramento e avaliação do progresso do projeto.

#### 6.3.2. Relatórios e Gestão de Problemas

- 6.3.2.1. Elaboração de relatórios de status e de ocorrências do projeto.
- 6.3.2.2. Gestão de problemas e estabelecimento de um caminho de escalonamento.

#### 6.3.3. Notificação de Riscos

- 6.3.3.1. Gerenciamento do processo de notificação de riscos identificados durante o projeto.

### 6.4. Conclusão

#### 6.4.1. Implantação e Pós-Implantação

- 6.4.1.1. Apresentação da equipe de suporte ao cliente.
- 6.4.1.2. Transferência de conhecimento ao cliente, incluindo treinamento administrativo.
- 6.4.1.3. Entrega de documentação técnica completa.
- 6.4.1.4. Realização do handover técnico, envolvendo a garantia de qualidade.
- 6.4.1.5. Formalização do Termo de Aceite.

#### 6.4.2. Acompanhamento Pós-Implantação

- 6.4.2.1. Acompanhamento da operação durante um dia após a implantação (Day-After).
- 6.4.2.2. Suporte on-site adicional conforme necessário.

### 6.5. Controle da Qualidade do Projeto

#### 6.5.1. Documentação de Controle de Qualidade

- 6.5.1.1. Fornecimento de documentos para início do projeto, incluindo:
- 6.5.1.2. Checklist de materiais.
- 6.5.1.3. Base de dados do cliente.

#### 6.5.2. Métricas de Acompanhamento

- 6.5.2.1. Utilização de índices gráficos para monitorar a porcentagem de conclusão e atualizações do projeto.

### 6.6. Gestão de Mudanças de Escopo

- 6.6.1. Avaliação conjunta de qualquer mudança no escopo do projeto, envolvendo o gerente de contas, gerente de projeto, gerente de qualidade, pré-vendas e o cliente.

## 6.7. Controle do Processo de Comunicação e Acompanhamento do Projeto

### 6.7.1. Acompanhamento do Cronograma

- 6.7.1.1. Monitoramento contínuo do cronograma do projeto.
- 6.7.1.2. Documentação e comunicação de mudanças de escopo.
- 6.7.1.3. Análise e comunicação de riscos.
- 6.7.1.4. Relatórios de status regulares.
- 6.7.1.5. Homologação de etapas do projeto.

### 6.7.2. Atualização de Sistema de Informação do Projeto (SIT)

- 6.7.2.1. Atualização do SIT a cada novo evento ocorrido, pré, durante e pós-implantação.
- 6.7.2.2. Transcrição das RSTs (Request for Service Tickets) utilizadas durante os atendimentos.

### 6.7.3. Comunicação com o Cliente

- 6.7.3.1. Comunicação semanal do status do projeto via e-mail ou ligação.
- 6.7.3.2. Formalização do agendamento das atividades via e-mail.
- 6.7.3.3. Designação de um gerente de projetos como ponto focal para o cliente.

## 6.8. Ciclo de Vida do Projeto

### 6.8.1. Fases do Ciclo de Vida

- 6.8.1.1. Planejamento, execução, controle, conclusão e acompanhamento pós-implantação.

## 6.9. Responsabilidades da CONTRATADA

### 6.9.1. Acompanhamento Pós-Implantação

- 6.9.1.1. Acompanhamento da operação durante um dia após a implantação (Day-After) e suporte on-site adicional conforme necessário.

### 6.9.2. Implantação da Solução

- 6.9.2.1. Responsabilidade pela implantação completa da solução ofertada, incluindo instalação física dos equipamentos, licenças, configurações e integração dos componentes.

## 6.10. Gerenciamento do Projeto

- 6.10.1. Garantia de gerenciamento integral do projeto, incluindo coordenação com o fabricante dos equipamentos.

## 7. PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Item	Descrição	Unidade	Quantidade Mensal (A)	Quantidade 60 meses (B)	Vlr Unit (C)	Vlr Total (C x B)
1	Posição de atendimento Voz	Usuário simultâneo	23	1.380		
2	Posição de atendimento Digital	Usuário simultâneo	23	1.380		
3	Gravação de tela do agente	Usuário simultâneo	23	1.380		
4	Monitoria e Qualidade	Usuário simultâneo	23	1.380		
5	Automação de Monitoria	Usuário simultâneo	23	1.380		
6	Assistente Virtual do Agente	Usuário simultâneo	23	1.380		
7	Analítico Voz e Texto	Pacote	1	60		
8	Bot para Voz	Minutos	3.000	180.000		
9	Chatbot	Conversas	1.749	104.940		
10	Conectividade WhatsApp API	Conversas	3.498	209.880		
11	Serviço configuração SBC	Unidade	-	1		
12	UST - Unidade de Serviços Técnicos	UST	-	638		