

## ANEXO II

CONSULTA PÚBLICA MINC Nº 0001/2024.

### IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE

Razão Social: Freshworks Inc.

Telefone: 11 - 95320 1042

E-mail de contato: andrea.oliveira@ctr.freshworks.com

### CONTRIBUIÇÕES E SUGESTÕES:

**Prezados senhores, apresentamos a seguir nossas sugestões a Audiência Pública 0001/2024:**

1. Gostaríamos de informar que tanto no ANEXO I - CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS quanto no TR - Termo de Referência não identificamos a descrição de uma ferramenta para gerenciamento de chamados para suportar a operação de Contact Center seguindo as melhores práticas.

É muito importante o MinC gerenciar as necessidades das demandas.

**Sugerimos** que seja considerada a inclusão de uma ferramenta para gerenciamento de chamados para suportar a operação de Contact Center

2. Para o documento “Min Cult \_ Aud Publ \_ Cad.especific tecnica1”:

No item 3.1 identificamos a falta da descrição do objeto que proporciona uma ferramenta para gerenciamento de chamados para suportar a operação de Contact Center.

No item 3.2 identificamos a falta do item no escopo que tange o mesmo tema;

No item 4.1 identificamos a falta da descrição do objeto que proporciona uma ferramenta para gerenciamento de chamados para suportar a operação de Contact Center.

Com relação ao documento Min Cult \_ Aud Publ \_ Cad.especificação tecnica<sup>1</sup>, nos itens citados, não identificamos um tópico que mencione sobre o fornecimento de uma ferramenta de

chamados para o software Omnichannel”.

**Sugerimos** uma revisão ao texto publicado com a inclusão dessas disciplinas para assegurar uma melhor qualidade de gerenciamento das informações.

3. 4.1.56. Do documento “ Cadernos de Especificação ... “ 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.

**SUGESTÃO:** Para uma melhor administração e entendimento das necessidades dos clientes do MinC, sugerimos sobre o tema acima que seja adicionado um novo sub-item descrevendo ferramenta de abertura de chamados com as seguintes características mínimas;

- a) Deve ser fornecido também ferramenta para registro de casos com clientes.
- b) Deve ser aberto um caso na ferramenta para cada atendimento.
- c) Os casos devem ser abertos tanto para atendimentos por robôs e/ou encaminhados a humanos.
- d) A ferramenta deverá realizar a classificação do chamado em relação à criticidade.
- e) A ferramenta deverá permitir o acompanhamento do status do chamado e o monitoramento dos níveis mínimos de atendimento.

- f) Os chamados que forem abertos, devem ter “ SLA ou Nível de Serviço e atendimento, a informação do escalamento dos chamados e base de conhecimento.
- g) Essa ferramenta deve ter um “workflow” de trabalho para encaminhamento de tarefas para outras áreas.
- h) Essa ferramenta deve prover relatórios de atendimento dos clientes e seus tempos de atendimento e resolução.
- i) Apresentar em portal web um dashboard com indicadores de níveis de serviços
- j) Prover relatórios de gestão de chamados contendo intervalos de tempo de atendimento e solução.
- k) Prover gestão de chamados, contendo os chamados do mês com as reincidências de assuntos e porque ocorreu os chamados.
- l) Prover relatório de chamados do mês que foram encaminhados a outras áreas e seus tempos de resolução.