



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

Diretoria De Tecnologia da Informação e Inovação

Coordenação-Geral De Infraestrutura e Operações

Coordenação De Suporte e Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação

Divisão De Demandas e Serviços De Tecnologia da Informação e Comunicação

NOTA Nº

2/2020/DIDEM/CSIT/CGIN/DTI/PRES-INSS

PROCESSO Nº

35014.002603/2020-23

INTERESSADO:

DIRAT, DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO, SERVIÇO DE LOGÍSTICA, LICITAÇÕES E CONTRATOS

ANEXO I AO TERMO DE REFERÊNCIA - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Item "A"	Características Técnicas da Plataforma
A1	Deve ser compatível com o padrão E.164 (ITU-T) e permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL;
A2	Deve ser plenamente compatível com as normas de telecomunicações publicadas pela ANATEL, quando aplicáveis;
A3	Deve implementar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol – RFC 3261);
A4	Deve implementar os padrões de endereçamento de rede e internet via protocolo IPv4;
A5	Deve implementar arquitetura de Serviços Multimídia sobre rede IP de forma a possibilitar a entrega de aplicações multimídia para dispositivos móveis, conforme RFC 4083
A6	Deve implementar no mínimo os seguintes padrões de comunicação: • RFC 3263: Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers;

	<ul style="list-style-type: none"> • RFC 3265: SIP-specific Event Notification; • RFC 3311: SIP UPDATE Method; • RFC 3515: SIP REFER Method; • RFC 3842: SIP Message Waiting; • RFC 4028: Session Timers in SIP; • RFC 4733: Telephone Events (DTMF).
--	---

Item "B"	Características Funcionais do Atendimento Omnichannel
B1	A solução deve encaminhar, gerenciar, integrar e orquestrar as interações de entrada e saída (inbound e outbound), independente do canal de relacionamento utilizado: voz, e-mail, webchat, sms, web, vídeo, rede social e aplicações mobile.
B2	A solução deve permitir o gerenciamento centralizado e em interfaces <i>web-based</i> , ou em plataforma web, em português do Brasil.
B3	A solução deve permitir o roteamento inteligente das interações, através de uma fila única universal, com regras e prioridades independente do canal de relacionamento utilizado: voz, e-mail, webchat, sms, web, vídeo, rede social e aplicações mobile.
B4	Deve permitir a criação de regras de roteamento de interações com base em regras de negócio, momento e volume de interações por qualquer canal de atendimento suportado. Exemplo: Priorizar chamada de entrada de voz de clientes com base no monitoramento do volume das interações de cliente através de aplicação de gerenciamento <i>web-based</i> .
B5	Permitir a criação de regras de roteamento e priorização para interações omnichannel incluindo todos os canais suportados pela plataforma, com base em critérios de: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade dos agentes; • Identificação e categoria do cliente;

	<ul style="list-style-type: none"> • Horário de atendimento; • Número de agente disponíveis; • Número de agentes logados; • Tempo em fila de espera; • Chamada mais antiga na fila; • Nível de serviço;
B6	Deve permitir a integração ou importação de bases de conhecimento existentes (Microsoft SQL Server 2012, 2014 e 2016), ou informações via serviços (comunicação webservice), e seu uso integrado ao atendimento.
B7	Deve possuir plataforma integrada que permita o desenvolvimento de workflows de atendimento, incluindo no mínimo os canais de voz, e-mail, webchat e sms, possibilitando aos agentes iniciarem atendimentos com informações integradas aos sistemas de negócio e as atividades registradas no histórico do cliente.
B7	Deve permitir a visualização de status do agente, incluindo ausente, ocupado, disponível, pausa, permitindo a customização e definição de novos status.
B8	Deve permitir aos administradores e/ou supervisores criarem e gerenciarem perfis de agentes, definindo perfis e atributos individualmente, assim como sua atribuição a cada canal de atendimento.
B9	A solução deve integrar campanhas de <i>outbound</i> (Ativo) de voz, chat e e-mail ao mesmo ambiente das interações de entrada (<i>inbound</i>), permitindo o atendimento em modo <i>blended</i> .
B10	A solução deve permitir que a interface dos agentes em modo de atendimento <i>blended</i> receba através de <i>screen pop-up</i> diferentes tipos de CRM e/ou sistemas corporativos de acordo com o tipo de serviço / campanha e perfil do agente (<i>outbound</i> – ativo; <i>inbound</i> – receptivo).
B11	A solução deve permitir o atendimento de interações de entrada e saída na interface de atendimento do agente de forma flexível, independente do canal utilizado: voz, e-mail, chat, sms, web, vídeo, mídia social e aplicações mobile.
B12	A solução deve permitir ao supervisor habilidades

	como conferência e consulta em tempo real.
B13	A solução deve permitir a funcionalidade de assistência ao agente pelo supervisor durante o período de atendimento através dos modos de observação silenciosa ou assistida (voz) e assistência via chat (texto). A solução deve permitir o gerenciamento da funcionalidade de assistência ao agente pelo supervisor definido por tipo de serviço / campanha ou grupo de <i>login / skill</i> .
B14	A solução deve suportar o roteamento de e-mail e solicitações de formulários web, proporcionando o registro histórico completo da troca de e-mail.
B15	A solução deve suportar múltiplas caixas de entrada de e-mail, agrupando-as por tipo de serviço / campanha.
B16	A solução deve permitir a integração com bases de dados (Microsoft SQL Server 2012, 2014 e 2016) da CONTRATANTE para direcionar as interações, baseado em regras de negócio / serviços, histórico de serviços e preferências pessoais. A integração poderá ser por meio de arquitetura orientada a serviços ou conforme orientação do time técnico da CONTRATANTE.
B17	A solução deve permitir funcionalidades de <i>web-collaboration</i> durante as interações de <i>webchat</i> , com a possibilidade de envio de telas entre o agente de atendimento e a conexão do cliente através de um navegador web.
B18	A solução deve permitir o registro de interação comum, possibilitando a mudança do canal de interação sem perder o contexto da conversação (histórico da conversa dos canais anteriores a mudança).
B19	A solução deve dispor da tecnologia WebRTC (<i>Real-Time Communication</i>) para a realização de chamada por voz e vídeo via navegadores web através da interface de trabalho (<i>workspace</i>) do agente de atendimento nas interações com clientes que estão navegando nos canais digitais da CONTRATANTE.
B20	A solução deve suportar o envio de mensagens SMS (<i>short message service</i>) individualizado (através da interface de trabalho do agente) ou massivo (através

	de integração com Brokers contratados pela CONTRATANTE. A solução deve permitir a geração e o gerenciamento de campanhas ativas de SMS.
B21	A Solução deve possuir kits de desenvolvimento de software (API / SDK), para que sejam desenvolvidos integrações personalizadas, componentes, plug-ins, através de Web Services (SOAP / XML), métodos JavaScript, HTML 5 API ou Active X SDK, para acionar algum recurso da PCCCA ou prover a integração com sistemas legados, independente do canal utilizado: voz, e-mail, chat, sms, web, vídeo, mídia social e aplicações mobile, possibilitando a integração de aplicações e sistemas corporativos da CONTRATANTE.
B22	A solução deve possibilitar a configuração no processo de atendimento ao cliente, a possibilidade de o cliente escolher o canal para iniciar um contato de sua preferência: voz, sms, e-mail ou via URA (unidade de resposta audível).
B23	Deve permitir a integração por API's com os sistemas legados (CRM / Sistemas Corporativos, Provedora do serviço de e-mail e Borker SMS);

Item "C"	Quanto ao ChatBot deve possuir as seguintes características:
C1	Deve permitir o atendimento automático com processamento de linguagem natural, possibilitando o atendimento de primeiro nível das principais operações / serviços a serem definidos pela CONTRATANTE.
C2	Deve permitir o registro de todas as interações e exibição de relatórios.
C3	Deve permitir a integração com aplicações externas tais como, banco de dados, CRM, ERP, aplicações corporativas, etc., permitindo a construção de workflows de atendimento com consulta de informações externas para respostas de perguntas mapeadas na base de conhecimento.

Item "D"	Quanto ao recurso e-mail deve possuir as seguintes características:
D1	Deve suportar no mínimo os protocolos de e-mail POP3 e IMAP.
D2	Deve permitir o envio de arquivos anexos.
D3	Deve permitir opções de respostas sugeridas aos agentes (<i>templates</i> de respostas). Deve permitir que os agentes possam alterar somente campos pré-definidos destes <i>templates</i> para que o contexto seja mantido.
D4	Deve permitir a criação de regras de roteamento com base em informações constantes nos campos assunto e no corpo do e-mail.
D5	Deve permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de e-mails ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente.
D6	Deve permitir a criação e o gerenciamento de diversas caixas de entrada de e-mails, direcionando cada uma delas a grupo de agentes / serviços de acordo com as regras estabelecidas no roteamento automático das interações deste canal de atendimento.
D7	Quando o agente configurado para atendimento de e-mails estiver ocupado novas interações de e-mail devem ser encaminhadas ao agente livre qualificado conforme regras de roteamento definidas ou ficam em fila de atendimento.
D8	Deve permitir o envio de mensagens automáticas personalizável por usuário e grupo de usuários, para contatos realizados fora do horário de atendimento da CONTRATANTE;

--	--

Item "E"	Quanto aos recursos de interações por SMS deverá prover as seguintes características:
E1	A solução deve suportar o envio de mensagens SMS (short message service), bem como, o gerenciamento de campanhas de envios individuais ou massivos de SMS.
E2	Deve permitir o roteamento de SMS de entrada com base em palavras, número de origem e localização.
E3	Deve permitir o envio de URLs via SMS.
E4	Deve possuir estrutura de armazenamento das mensagens SMS por pelo menos 2 anos.
E5	Deve permitir o gerenciamento de interações via SMS através de palavras chave, identificações do cliente, data e hora.

Item "F"	Quanto ao recurso web chat deve dispor das seguintes características funcionais e técnicas:
F1	A solução deve suportar webchat do tipo “click-to-chat”, quando que instalado no site da CONTRATANTE.
F2	Deve permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite).
F3	Deve oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do agente através de símbolos ou mensagens como “digitando” e “online”.
F4	Deve permitir que o cliente visualize que o cliente está escrevendo.
F5	Deve permitir o envio de URLs ao cliente.
F6	Todas as mensagens devem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estar disponível para consultas por um período não inferior a 2 anos.

F7	Deve permitir acesso a todo o histórico de interações com o cliente via Web Chat e demais canais de atendimentos disponíveis ao perfil do agente.
F8	Deve permitir que o agente inicie uma sessão de <i>web-collaboration</i> com o cliente.
F9	Deve permitir a criação de frases frequentemente utilizadas pelo agente com acesso por menu exibido durante a sessão de chat.
F10	Deve permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de web chat ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente.
F11	Deve permitir aos supervisores o recurso de “ <i>whisper</i> ”, permitindo que o supervisor visualize a conversa entre o agente e o cliente e envie mensagens visíveis apenas ao agente e Supervisor.
F12	Deve permitir ao agente a seleção de status pronto / disponível (online), ocupado, desconectado / indisponível (offline) e em pausa, sendo este último customizável e permitindo a definição de motivos de pausa.
F13	Deve permitir ao agente finalizar o atendimento e escolher uma tabulação pré-definida ao atendimento. Exemplo: Serviço prestado com sucesso, reclamação, etc.
F14	Deve permitir o atendimento de múltiplas interações de web chat ou outros canais de atendimento simultaneamente sendo configurável pelos administradores e supervisores, sendo que deve ser suportado o máximo de 10 atendimentos simultâneos de web chat.
F15	Deve permitir aos administradores e supervisores definir a intercalação de interações de chat com outros canais de atendimento (voz e e-mail) habilitados ao mesmo usuário.
F16	Quando o agente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao agente livre que tenha o perfil para atendimento deste canal conforme regras de roteamento definidas ou ficam em fila de atendimento.

F17	Permitir a transferência do atendimento para outro agente, mantendo o histórico da conversa.
F18	Deverá ser disponibilizada APIs para integração com aplicações da CONTRATANTE.

Item “G”	Requisitos da Interface (frontend) do agente de atendimento
G1	A solução deve prover uma Interface de Atendimento Omnichannel para o agente de atendimento, ou simplesmente um frontend do agente omnichannel, combinando voz e multimídia, em uma composição multicanal, com suporte a Voz (inbound e outbound), E-mail, Web chat, sms, vídeo, e redes sociais e comunicadores instantâneos.
G2	Possibilitar no mesmo <i>front-end (workspace)</i> do agente de atendimento a visualização de toda a jornada do cliente permitindo o detalhamento de todos os pontos ou formas de contato com o INSS, seja por chamada de voz, e-mail, web chat, sms e redes sociais (Exemplo: Facebook e Twitter).
G3	O <i>fron-tend</i> de atendimento do agente deve ser <i>web-based</i> .
G4	A interface de acesso dos agentes e supervisores da PCCCA deve ser compatível com <i>web-based</i> (padrão web), operando no mínimo nos navegadores Google Chrome, Internet Explorer 11 e Mozilla Firefox.
G5	O <i>fron-tend</i> da solução (<i>workspace</i>) deve ser flexível, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas e canais de interações deverão ser apresentadas em interface <i>web-based</i> .
G6	Deve suportar modo de operação “Blended” (receptivo e ativo), com suporte para atender diversos canais simultaneamente, podendo tratar chamadas de voz, originadas da PSTN, WebRTC (<i>Real-Time Communication</i>), web chat, e-mail, SMS e vídeo, bem como, suportar mais que um tipo <i>front-end</i> , entregue de acordo com o tipo de atendimento e sistema de CRM, ERP, etc., correspondente.

G7	O <i>workspace</i> da solução deve ser único para todos os canais de interação da Central 135.
G8	Deve permitir no <i>front-end</i> a exibição e integração das aplicações e sistemas da CONTRATANTE, permitindo a flexibilidade da ferramenta de atendimento ao cliente.
G9	Deve possibilitar atendimentos simultâneo dos canais suportados sendo configurável com base no login do agente.
G10	Deve ter suporte integrado às funcionalidades <i>screen pop-up</i> .
G11	A solução deve apresentar perfil de contatos dos cidadãos, quando identificados, e histórico de interações em tempo real.
G12	O frontend deve permitir visibilidade completa de interações simultâneas de vários canais de atendimento, de entrada e saída (<i>inbound e outbound</i>).
G13	A interface de trabalho (<i>workspace</i>) do agente de atendimento deve ser configurável, permitindo que um Supervisor ou Administrador da plataforma, possa habilitar ou suspender as multisessões (voz, e-mail, SMS, web chat) dos agentes de atendimento, possibilitando resumir ou ampliar os canais simultâneos dos respectivos agentes.
G14	O <i>front-end</i> deve possuir recursos de supervisão do agente, incluindo monitoramento silencioso, treinamento e encaminhamento.
G15	Se com o perfil de supervisor de atendimento, o <i>front-end</i> deve permitir a supervisão da fila do canal de interação, da fila do serviço / campanha.
G16	Se com o perfil de supervisor de atendimento, o <i>front-end</i> deve disponibilizar presença e status do agente em cada canal de atuação simultânea e nível de serviço do agente em tempo real.
G17	A ferramenta deve possibilitar a integração com CRM legado de modo a permitir a exibição de

	informações do cliente no <i>front-end</i> do agente (<i>screen pop-up</i>). A ferramenta deve suportar a exibição de mais que um <i>front-end</i> (CRM, sistemas legados) via <i>screen pop-up</i> .
G18	A interface deve dispor de funcionalidade que permita integrar-se com as funcionalidades de <i>call-back</i> (também chamado <i>web-callback</i>), com o mecanismo de gravação das interações com o cliente e <i>web-collaboration</i> .
G19	A solução deve possuir uma ferramenta de construção de <i>front-end</i> (<i>framework</i> de desenvolvimento) para que a operação possa construir interfaces (<i>front-end</i>) personalizadas e de acordo com o serviço ou tipo de atendimento. Este <i>framework</i> deve permitir a integração com fontes de dados externos para disponibilizar informações de negócios no <i>front-end</i> .

Item "H"	Requisitos da Ferramenta de Relatórios Analíticos Omnichannel
H1	A solução PCCCA deve possuir relatórios em tempo real e histórico do ciclo de vida completo das interações do cliente (atendimentos realizados), independente do canal utilizado.
H2	A solução PCCCA deve possuir uma ferramenta com interface web-based, ou simplesmente baseada em plataforma web para criação e extração de relatórios.
H3	A ferramenta deve permitir adicionar informações sobre segmentação de clientes, serviço solicitado, resultados da empresa, e outros dados de negócio em seus relatórios de desempenho.
H4	A ferramenta de relatórios deve possuir controle de acesso com permissões aos usuários, para a criação e extração de relatórios.
H5	A ferramenta de relatórios deve permitir o agendamento da extração e distribuição de relatórios.

H6	A ferramenta de relatórios deve possuir uma coleção de relatórios prontos para análise de performance de filas e agentes, bem como dos resultados operacionais e de negócios.
H7	A ferramenta de relatórios deve gerar relatórios analíticos, históricos e em tempo real em múltiplas dimensões de tempo.
H8	A ferramenta de relatórios deve permitir desenvolver, customizar e compartilhar relatórios.
H9	A ferramenta de relatórios deve permitir diferenciar o tempo gasto em análise de e-mail e chat contra o tempo de abertura e fechamento de e-mail e chats.
H10	A ferramenta de relatórios deve permitir o acesso aos dados armazenados em banco de dados (plataforma aberta) através de <i>views</i> pré-formatadas ou através de outros métodos que não impactem no desempenho da solução de Contact Center Omnichannel, para a extração de todo o detalhamento das interações bem como dados agregados durante as interações.

Item "I"	Requisitos de URA - Unidade de Resposta Audível
I1	A solução de URA deve permitir, no mínimo, a configuração de objetos de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, beep, menu de sobre discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo, temporizador e integração com Sistemas do tipo CRM via <i>web service</i> .
I2	A solução de URA deve ser capaz de registrar todas as transações, inclusive de aplicações, através do registro do CDR (Call Detail Records).
I3	Permitir ao usuário acesso às informações contidas em um banco de dados, selecionando sua opção dentre as alternativas apresentadas, através do teclado, se aparelho telefônico tom (DTMF),

	obtendo automaticamente na mesma ligação as informações desejadas, via voz, assegurando o sincronismo de voz e dados.
I4	A solução de URA deve possuir funcionalidade de atendimento diferenciado, apresentando opções diferentes conforme regras pré-definidas para diferentes tipos de usuários e que estarão presentes em bases de dados externas ou internas ao seu ambiente, por meio de análise de campos indexadores de usuários como CPF, CNPJ, RG, Número de Registro de contatos anteriores, dentre outros.
I5	Ser capaz de reconhecer os dígitos informados, retornando ao usuário a recepção de cada dígito, através de mensagem de voz e em caso de senhas, através de bips (beep) ou eco (echo).
I6	A solução de URA deve permitir configuração para algumas vocalizações, quando necessário, que o usuário ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer, para início da digitação do usuário.
I7	Deve suportar múltiplos anúncios gravados de forma a permitir que vários chamadores possam ouvir simultaneamente o mesmo anúncio.
I8	Fornecer automaticamente as informações solicitadas no menu de navegação, conforme regras de negócio pré-definidas.
I9	A solução de URA deve possuir a facilidade conhecida por <i>cut-thru</i> , 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, por tom (DTMF).
I10	A solução de URA deve permitir que, em determinados períodos de atendimento, tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários.
I11	Permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz de acordo com cada aplicação e necessidade, podendo ser enviada para teste ou produção.

I12	A solução de URA deve permitir a configuração de <i>Timeout</i> , definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada.
I13	A solução de URA deve permitir a configuração de <i>Timeout</i> interdígito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro.
I14	A solução de URA deve dispor da funcionalidade TTS (<i>Text-to-Speech</i>) que permitem produzir artificialmente voz humana a partir de texto; deve dispor da funcionalidade de Reconhecimento de Voz (ASR – <i>Automatic Speech Recognition</i>) baseado no idioma português do Brasil e a possibilidade de inclusão de mais um idioma, preferencialmente o inglês.
I15	Ter a capacidade de transferir para o Supervisor e devolver para o Atendente chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “ <i>screen pop-up</i> ”, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
I16	A solução de URA deve permitir a criação, a edição e a gravação pela plataforma de mensagens padronizadas para o usuário de forma local ou remotamente.
I17	A solução de URA deverá permitir que cada fluxo seja totalmente independente, permitindo que execute uma aplicação diferente da outra.
I18	A solução de URA deve vocalizar datas em vários formatos tais como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/AA.
I19	A solução de URA deve vocalizar valores em moeda (Reais – R\$) concatenando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares e milhões.
I20	A solução de URA deve vocalizar numerais concatenando adequadamente.
I21	A solução de URA deve efetuar comparações de numerais tanto inteiros como decimais e moedas.

Item "J"	Requisitos e Características do Software de Criação de Árvores de Voz e Desenvolvimento da URA
J1	A solução de URA deve também prover um <i>framework</i> de desenvolvimento amigável e intuitivo (padrão gráfico, clica e arrastar, para a criação de fluxos de atendimento, permitindo alterações dos fluxos quando necessários.
J2	A solução de URA deve prover aplicativo de gerenciamento da URA para que a CONTRATANTE possa alterar a árvore quando necessário, particularmente em situações emergenciais.
J3	A solução de URA deve permitir acesso remoto via Intranet / Internet, restrito por senha que permita alteração da fraseologia e manutenção do ambiente.
J4	As senhas de acesso serão disponibilizadas aos técnicos indicados pela CONTRATANTE, para que tenham acesso ao sistema de atendimento eletrônico, em pelo menos dois níveis de acessos.
J5	A Solução de URA deve ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção de fluxos de voz, sem interrupção da sua operação normal, que permita, inclusive, a utilização de funções do tipo alterar, salvar, etc.
J6	A interface gráfica da Solução de URA deve permitir a criação e alteração dos menus através de fluxogramas a partir de módulos funcionais, por objetos, do tipo <i>drag-and-drop</i> (conjunto de ferramentas e objetos representados por ícones ilustrativos, que possam ser arrastados com o mouse das caixas de ferramentas para a área do aplicativo, onde são configuradas as suas propriedades), sem a necessidade do uso de linguagens de programação em fluxos mais básicos.
J7	A interatividade e programação do passo-a-passo de atendimento de cada chamada devem ser programadas via <i>building blocks</i> orientada a eventos e scripts de fácil utilização.
J8	Permitir inserção de novas mensagens, supervisão, modificação da estrutura da árvore de menus,

	modificação do horário de atendimento, marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema de atendimento eletrônico.
J9	A URA deve suportar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios para chamadores colocados na fila, incluindo, no mínimo, o formato .WAV, possibilitando, portanto, que o anúncio seja inicialmente gravado em um microcomputador para posterior implementação.
J10	Permitir a simulação e o monitoramento da configuração, de falhas e alarmes.
J11	Permitir a configuração do tipo de atendimento, controles default (padrão), configuração de número de "A" (assinante), configuração de bilhetagem, configuração de arquivo de voz, configuração de variáveis de sistema e de usuário e configuração de mensagens.

Item "L"	Características dos Relatórios da URA
L1	Possibilitar o acesso simultâneo aos relatórios da solução de URA a, pelo menos, 50 usuários.
L2	Ter módulo de cadastramento de usuários e senhas para acesso aos relatórios.
L3	Permitir a geração tanto de relatórios imediatos quanto agendados, em formato CSV ou em tabelas e gráficos que permitam análise gerencial, de acordo com a opção do usuário, considerando-se que os relatórios agendados devem ter pelo menos periodicidade diária.
L4	Cada opção deve ter o tempo médio de utilização (média dos registros selecionados para o relatório, de acordo com os filtros aplicados).
L5	Relatório de atendimento personalizado: quantidade e percentual de ligações e de números diferentes que escolheram falar com o agente de atendimento.

L6	Na análise por números diferentes que escolheram falar com o atendente, o número que conseguiu falar alguma vez no período não deve ser contado entre os números que não conseguiram falar.
L7	Deve ser possível a visualização de todas as opções de falar com atendente de forma agrupada ou segregada.
L8	Deve ser possível a visualização de dados agrupados por ano, por mês, por dia e por faixa de horário (intervalos de 30 e 60 minutos).
L9	Relatório destino final da ligação: quantidade de ligações e de números diferentes que entraram na URA, agrupada por quantidade e percentual, que escolheram falar com o atendimento humano.
L10	Listagem de ligações: listagem de todas as ligações recebidas no período selecionado (data e hora inicial e data e hora final).
L11	O relatório deve informar número de origem, se o telefone que originou a chamada é fixo ou móvel, cidade e estado de origem, data, horário e duração da ligação.
L12	O relatório deve informar se a ligação foi desligada pelo usuário ou pelo agente de atendimento do contact center, e o ponto da URA (árvore de voz) na qual a ligação estava quando foi desligada/desconectada.
L13	O relatório deve informar os pontos da URA pelos quais a ligação passou, ordenados cronologicamente, com o resultado, bem como o tempo em que o usuário permaneceu em cada ponto da URA.
L14	Relatório de distribuição geográfica: distribuição geográfica de origem das ligações (concentração por cidade, estado e região geográfica), em um período selecionado, com opção de abertura por opção final na URA.
L15	Deve ser possível a visualização de dados agrupados por ano, por mês, por dia e por faixa de horário (intervalos de 30 e 60 minutos), opções da URA, cidade(s), estado(s) ou região(ões) geográfica(s) da origem.

L16	Rastreamento de ligações: descrição do caminho percorrido por cada ligação que entra na URA.
L17	Deve ser possível a pesquisa por data e horário ou por número de origem.
L18	Hora e dia de maior movimento data: hora e quantidade de ligações da hora de maior movimento, no período selecionado.
L19	Deve ser possível ver o horário de maior movimento (horário e a quantidade de ligações) para cada um dos dias do período selecionado.
L20	Tráfego na URA: quantidade de ligações que entraram em cada faixa horária, em grupos de, pelo menos, 30 ou 60 minutos (a ser escolhido pelo usuário, ao gerar o relatório).
L21	Perdas: quantidade de ligações perdidas na URA e percentual dessas perdas em relação às ligações recebidas no mesmo período, com detalhamento por motivo das perdas.
L22	Para todos os relatórios deve ser possível a visualização de dados agrupados por ano, por mês, por dia e por faixa de horário (intervalos de 30 e 60 minutos) e opções finais de URA.
L23	<p>Para todos os relatórios a serem desenvolvidos deve ser possível disponibilizar filtros para os dados a serem exibidos por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opção(ões) da URA; • Resultado(s) da URA (se a opção selecionada deu a resposta esperada ou se deu erro e qual o erro); • Período (data e hora inicial e data e hora final); • Faixa horária (dentro do período selecionado, apenas as ligações feitas dentro da faixa horária selecionada devem ser incluídas – o usuário deve informar o horário inicial e o horário final da faixa que deseja ver); • Faixa(s) de duração das ligações (ver apenas as ligações com a duração mínima e/ou máxima informada pelo usuário); • Número(s) de origem; • Cidade(s), estado(s) ou região(ões) geográfica(s) da origem, entre outros.

Item "M"	Requisitos PABX IP/DAC - Distribuidor Automático de Chamadas
M1	O PABX IP deve possuir integração nativa com sistemas de URA, Discador automático, DAC e Sistema de Gravação de voz e tela, bem como, com as facilidades do atendimento omnichannel.
M2	Comunicação VoIP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento (PA's).
M3	Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
M4	Interface harmônica de sons ou de reprodução de arquivos de áudio para chamadas em espera.
M5	<p>O DAC deve possuir opções de algoritmos de distribuição de chamadas baseados nos parâmetros a seguir, podendo, serem configurados de forma simultânea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agente há mais tempo livre; • Especialidade do agente; • Número de agentes disponíveis; • Tempo médio de resposta; • Chamada há mais tempo na fila; • Número de chamadas na fila; • Prioridade do chamador; • Hora do dia e dia da semana; • Opção de saída escolhida na URA; • Tempo de expectativa de atendimento
M6	Alocação física de agentes de um mesmo grupo / especialidade em localidades diferentes através de configuração / parametrização.
M7	Alteração da prioridade de atendimento da chamada

	após o enfileiramento inicial da chamada através de configuração / parametrização.
M8	Capacidade de rotear chamadas com base no DNIS - <i>Dialed Number Identification Service</i> .
M9	Capacidade de rotear chamadas com base no ANI - <i>Automatic Number Identification</i> .
M10	Capacidade de informar, baseando-se em algoritmos, o tempo estimado que o cliente aguardará em fila até o seu atendimento.
M11	O tempo estimado de espera deve ser atualizado automaticamente.
M12	Possibilidade de mudança das condições de roteamento em tempo real, utilizando-se de interface gráfica.
M13	Capacidade de limitar a fila de um grupo / especialidade.
M14	Essa limitação deve ser feita automaticamente baseada em parâmetros especificados no aplicativo, incluindo tempo médio de resposta, chamada há mais tempo na fila, número de chamadas na fila, número de agentes disponíveis, hora do dia e dia da semana.
M15	As especialidades de agente devem ser adicionadas ou removidas dinamicamente enquanto os agentes estão em atendimento, sendo que a atribuição de grupo/especialidade só deve ser alterada pelos supervisores, sem acesso, portanto, ao próprio agente.
M16	Todos os parâmetros de agente, incluindo número de login pessoal, devem acompanhar a identificação de login e ser independentes da localização física do terminal de voz.
M17	Deve permitir a utilização do tempo de espera estimado e da velocidade média de atendimento em um grupo de atendimento para a definição de regras de roteamento.
M18	As tabelas de roteamento de chamadas devem ser administradas e controladas em tempo real a partir de

	um terminal de supervisor ou gerente da Central de Atendimento.
M19	Ter capacidade de identificar e processar a velocidade média de atendimento para decidir a melhor rota para as chamadas entrantes.
M20	Permitir transferência automática das chamadas para outros grupos, ramais e caixa de mensagem, distintas a um ramal, caso este esteja ocupado.
M21	Informações dos Agentes de Atendimento (quantidade de agentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).
M22	<p>O DAC deve possuir a capacidade de criar modelo de roteamento customizado para diferentes grupos de chamadas, com base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nas condições operacionais do sistema; • Nas opções escolhidas na URA pelo chamador; • No tempo estimado para atendimento; • Na quantidade de agentes alocados em um grupo/especialidade; • Na quantidade de agentes disponíveis para atendimento em um grupo/especialidade; • Em horário pré-determinado.
M23	Ser capaz de atribuir à determinada chamada parâmetros que a direcionem a um agente com as especialidades para atendê-la.
M24	Possibilitar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios para chamadores na fila.
M25	Suportar múltiplos anúncios gravados, de forma que vários chamadores possam ouvir o mesmo anúncio simultaneamente durante a espera na fila.
M26	Permitir a definição de tempo para a repetição de anúncios.
M27	Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.

M28	Permitir ao agente se logar em qualquer terminal da Central de Atendimento ou em quaisquer outros ambientes da rede local que possuam uma unidade remota de atendimento.
M29	As opções devem ser cadastradas pelo supervisor e o sistema deve permitir a configuração da obrigatoriedade de marcação das mesmas por parte dos agentes ao final de cada contado.
M30	Permitir que regras de roteamento possam ser criadas e armazenadas para feriados e dias especiais com até um 1 (um) ano de antecedência, de maneira fácil e intuitiva.
M31	Registrar todas as ações adotadas para uma chamada desde o momento que o chamador entrar no sistema até o momento em que ele desligar.

Item "N"	Requisitos para Softphone
N1	A Solução deve prover softphone com características para comunicações unificadas.
N2	O softphone IP (SIP) deve ser 100% compatível com a PCCCA e seus recursos (PABX IP, CTI).
N3	Os softphones deve possuir facilidades de controlar os eventos de telefonia como: login, logout, pausas, além de realizar e atender chamadas diretamente no computador da sua posição de atendimento. O softphone poderá ser personalizado por grupo de atendimento/especialidade, permitindo a integração com os diferentes níveis de acesso aos sistemas informatizados.
N4	O softphone da solução deve possuir facilidade de teclas programáveis, conferência, transferência, retenção, e mudo.
N5	O softphone da plataforma deverá suportar no mínimo os codecs, G729 e G711, para atendimento de chamadas de voz. No caso do <i>front-end</i> do agente <i>omnichannel</i> , baseado na tecnologia WebRTC (<i>Real-Time Communication</i>), será aceito a utilização do

	codec OPUS (RFC 6716), que é intrínseco a referida tecnologia.
--	--

Item "O"	DISCADOR - Sistema de Discagem Automática
O1	O Discador deve proporcionar o aumento na assertividade das ligações Ativas, aumento da produtividade dos agentes transferindo apenas ligações bem-sucedidas (alô do cliente).
O2	O Sistema de discagem automática (Discador) deve criar e gerenciar campanhas preditivas, progressivas e preview com e sem agentes para interações de voz, e-mail e SMS.
O3	O sistema deve possuir capacidade de gerir campanhas de mensagens de texto do tipo SMS e e-mail.
O4	Deve permitir integrações com aplicações externas via Web Services, contidas em um banco de dados, obtendo automaticamente na mesma ligação as informações de interações desejadas.
O5	A solução deve implementar a possibilidade de realização de discagem automática, quando o meio de contato com o cliente for por voz, gerenciada plenamente pela solução.
O6	Deverá implementar importação de lista de contatos e campanhas gerados via CRM ou outra ferramenta, no mínimo nos formatos de arquivos: .CSV, EXCEL, ou por consulta em Banco de Dados relacional.
O7	A lista de contatos deverá ter sua constituição configurável, com a possibilidade de inserção e retirada de campos predefinidos ou novos (<i>layout</i> do <i>mailing</i> de contatos).
O8	O Sistema de discagem automática deve permitir diferentes <i>layouts</i> de lista de contatos para uma mesma campanha <i>outbound</i> .
O9	Possuir interface para gerenciamento da campanha e

	da lista de clientes, permitindo que os supervisores monitorem, em tempo real, campanhas, grupos de atendentes de campanhas, informações das listas de contatos, iniciem ou parem as campanhas ou sequências de campanhas.
O10	O Sistema de discagem automática deve permitir a atribuição de estratégias quanto à discagem, estabelecendo em tempo real filtros que definam critérios baseado no negócio e de acordo com os contatos (exemplo: discagem para grupos de contatos de uma determinada região, faixa etária, valores, etc.).
O11	O Sistema de discagem deve permitir a mudança das estratégias de discagem em tempo real sem que tal ação cause qualquer tipo de diminuição de desempenho na operação ativa (número de contatos) provocada pela própria troca de estratégia.
O12	Possuir gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que se encontra em atendimento.
O13	Permitir elaborar e controlar campanhas de operações ativas, selecionando o público alvo de cada uma delas, podendo ser realizada em tempo real através de interface web (estratégias de discagem).
O14	Permitir que o supervisor ou administrador ajustem parâmetros (taxa de rediscagem ou reenvio, taxa de ocupação do agente, tempo médio de geração de chamadas, mudança do modo de discagem) das campanhas ativas durante a sua execução, ou seja, em tempo real.
O15	O sistema de discagem automática deve prover o gerenciamento da taxa de abandono de chamadas, a fim de minimizar custos de telefonia decorrente ao nível de agressividade das campanhas ativas.
O16	Gerenciar a lista de contatos compreendendo as seguintes características: observar a lista, adicionar/modificar/deletar registros da lista, criar cadeias de registros na lista (tipos de contato: residencial, comercial, celular, etc.), visualizar/alterar o filtro utilizado para cada lista de chamadas.
O17	Deve prever estratégias para utilização de vários meios de contato ou números para o mesmo cliente, utilizando uma prioridade entre os mesmos e não

	contatando novamente o cliente se uma tentativa anterior, na mesma campanha, teve sucesso.
O18	Filtrar a partir dos registros de cidadãos que aceitaram ser contatados, através de campanhas de Telemarketing e demais regras de negócio.
O19	Deve contatar o cliente somente dentro dos horários indicados nas preferências e permissões do cliente (armazenadas nas soluções corporativos).
O20	Gerir o encadeamento de campanhas, permitindo campanhas múltiplas na mesma plataforma, simultaneamente.
O21	Possuir mecanismo de acompanhamento do retorno e efetividade de toda campanha, com detalhes dos atendimentos e respectivas operações, indexado por cliente.
O22	Deve fornecer os resultados de campanhas de marketing, para permitir análises pela CONTRATANTE
O23	Permitir que o supervisor associe os atendentes de acordo com a sua especialidade nas campanhas. Um atendente poderá ser associado em mais de uma campanha.
O24	Deverá possuir integração total com o PABX IP/DAC.
O25	Possuir gestão de senhas e acessos onde somente usuários autorizados possam acessá-lo, de acordo com o seu perfil.
O26	Possuir gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que se encontra em atendimento.
O27	Permitir através da integração com o sistema CTI, o disparo de ligação automática para os contatos selecionados.
O28	Possibilitar o agendamento de contatos para controle e disparo, em data previamente definida.

O29	Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem.
O30	Permitir, através da identificação de chamadas integrada ao sistema de CTI, a abertura de informações do contato que está ligando, na tela do Agente de atendimento.
O31	Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados no mínimo, por Agente de atendimento e campanha.
O32	Fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos e ligações enviadas, com seus respectivos retornos, como por exemplo: “atendimento por secretária eletrônica”, “ninguém atende”, “número de telefone não existe”, “ligação atendida”, com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone.
O33	O Sistema de Discagem automática deve prover recursos de classificação de chamadas, ou seja, se a chamada foi interceptada pela operadora de telefonia, se o atendedor remoto é uma caixa postal celular, se é um atendedor automático, se é um atendimento humano, etc. A taxa de classificação das chamadas outbound deve ser superior a 90%.
O34	Realizar discagem preditiva de forma automática, a partir da base de dados, arquivos ou integração com os sistemas da CONTRATANTE.
O35	Possui interface gráfica amigável, com uso priorizado do mouse, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pelo Supervisor.
O36	Possuir capacidade de identificar e anotar chamadas perdidas no tronco, bem como gerar chamadas de retorno quando o tráfego inbound apresentar decréscimo que permita a realização de chamadas outbound.
O37	Na geração da chamada através do sistema ativo, a posição de atendimento deverá recebê-la acompanhada com a informação de qual campanha está associada à chamada.
O38	Os relatórios das campanhas devem permitir o seu acompanhamento e finalização de resultados on-line, via Web.

O39	Deverá possuir também, capacidade de configurar rotas de menor custo, visando o aproveitamento dos recursos de telefonia da plataforma de comunicação
O40	Deve dispor de funcionalidade <i>Black list</i> (DNCL – Do Not Call List) onde telefones poderão ser incluídos para não serem discados, de modo a cumprir uma legislação ou simplesmente respeitar o pedido de um cliente.

Item "P"	Requisitos de CTI - Computer Telephony Integration
P1	A PCCCA deverá prover capacidade de integração CTI, de acordo com a demanda da CONTRATANTE, compondo um ambiente automatizado, devendo servir-se dos benefícios oferecidos pelos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados.
P2	O recurso CTI deverá possibilitar aos Agente de atendimento e Supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário através da integração com os sistemas informatizados, ou seja, quando uma nova chamada é encaminhada para atendimento, o aplicativo direciona ao sistema informatizado os dados necessários para a localização do usuário.
P3	O aplicativo CTI deverá garantir que as atividades de consultas ao sistema informatizado ocorram de forma síncrona, possibilitando que o Agente de atendimento tenha a impressão de que tanto a chamada como os dados da chamada chegam ao mesmo tempo.
P4	As integrações CTI deverão se estender aos dados coletados pelo dispositivo de URA da plataforma, para encaminhamento dos dados do usuário ao Agente de atendimento e também garantir a realização de consultas ao sistema informatizado da Central (via DLL ou webservices) permitindo a tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas, ampliando a retenção de chamadas na URA resultando na redução de custos operacionais.
P5	Para a integração CTI através da URA, deverá ser

	<p>disponibilizado um software de comunicação responsável pela integração entre a URA e os serviços da CONTRANTE, cuja função é centralizar a troca de informações da URA com os diversos meios de comunicação, podendo esta integração ser realizada, por exemplo, com DLLs ou webservices.</p>
--	--

Item "Q"	Sistema de Gerenciamento de Chamadas
Q1	Deverá gerenciar todos os atendimentos em todos os níveis, possuir integração com todos os parâmetros do DAC, bem como as posições de atendimento, Supervisão e grupos de especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remota.
Q2	A ferramenta deve dispor de um <i>front-end</i> para o usuário em <i>web-based</i> , ou simplesmente baseada em plataforma web, com <i>layout</i> responsivo.
Q3	O Sistema de Gerenciamento de Chamadas deverá apresentar, no mínimo, gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais, de maneira que demonstrem o andamento do atendimento em todos os níveis, bem como o status dos acordos de nível de serviço a serem configurados.
Q4	Deverão ser disponibilizados os relatórios sobre o estado do atendimento dos agentes, supervisores, grupos de atendimento/especialidade, eventos, chamadas e navegação, em tempo real, relatórios de históricos e consolidado.
Q5	Permitir a monitoração, online, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta local ou remota, para fins de treinamento supervisionado conforme permissões de ramais e logins.
Q6	Deverão ser disponibilizados os relatórios sobre o estado dos Agentes de atendimento, grupos de atendimento e comportamento das variáveis alusivas ao desempenho da Central de Atendimento, quanto ao tráfego de ligações telefônicas nas operações em tempo real.

Q7	Possibilitar recurso de customização para novas necessidades de relatórios com as principais variáveis da plataforma: Login, skill, ramais e troncos, seja para dados passados ou presentes, em tempo real.
Q8	Os relatórios do sistema proposto devem ter interfaces amigáveis, com recursos de alarmes visuais e sonoros, para que os usuários possam interpretá-los sem grandes dificuldades.
Q9	Ao configurar a emissão de um relatório, o sistema deverá possibilitar a extração dos mesmos em diversos formatos adicionais, tais como, Adobe PDF, HTML, MS Excel, MS Word.
Q10	Permitir efetuar agendamento para emissão de relatório, informando a data e hora desejada para emissão.
Q11	O Sistema deverá poder operar em modo <i>multisite</i> , isto é, deverá permitir visões de apenas uma Central 135 ou visões consolidadas de toda a operação.

Item "R"	O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes Relatórios:
R1	<p>Relatórios por Serviço / Campanha:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatório de Contatos • Relatório de Contatos por Serviço / Campanha • Relatório de Estado do Serviço / Campanha • Relatório de Estado das Filas • Relatório de Produtividade por Serviço / Campanha <p>Relatórios por Agentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatório de Agentes • Relatório de Agentes Conectados • Relatório de Agentes Parados • Relatório de Agentes por Serviço / Campanha • Relatório de Produtividade por Agente <p>Relatórios do Sistema de Gravação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatório dos Canais de gravação • Relatório dos Canais de reprodução

	<p>Relatórios por Canais Digitais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios e-Mail <ul style="list-style-type: none"> ◦ Relatório por Estado das Caixas de e-Mail • Relatórios Web Chat <ul style="list-style-type: none"> ◦ Relatório de Sessões Web Chat ◦ Relatório de Serviços / Campanhas Web Chat ◦ Relatório de Produtividade por Agente ◦ Relatório de Sessões de Web Chat simultâneos
R2	<p>Relatórios de detalhamento de Agentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código do Grupo de atendimento/especialidade • Priorização do agente de atendimento • Código de login do agente • Nome do agente logado • Número do ramal • Estado do agente • Tempo total por estado do agente • Motivo da pausa • Horário do login • Quantidade de chamadas atendidas por agente • Quantidade de chamadas ativas (chamada discada ou de ramal saída) por agente • Tempo médio de conversação de todos os agentes do grupo de atendimento/especialidade • Tempo total de conversação de todos os agentes • Grupo de atendimento/especialidade • Tempo total de pausas por agentes
R3	<p>Relatórios de detalhamento de Agentes por grupo ou especialidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código do Grupo de atendimento/especialidade • Nome do grupo de atendimento/especialidade • Quantidade de chamadas em espera na fila virtual • Tempo de espera da chamada da primeira chamada entrante na fila • Quantidade de agentes logados por grupo de atendimento/especialidade • Quantidade total de agentes de todos os grupos de atendimento • Quantidade de agentes em pausa • Quantidade de agentes em pronto atendimento • Quantidade de agentes em atendimento • Quantidade de chamadas recebidas por grupo de atendimento/especialidade • Quantidade de chamadas atendidas por grupo de atendimento/especialidade

	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de chamadas em espera na fila • Quantidade de chamadas ativas por grupo de atendimento/especialidade • Quantidade de chamadas atendidas por tempo de espera na fila • Quantidade de chamadas abandonadas por tempo de espera na fila • Índice de nível de serviço por grupo de atendimento/especialidade • Tempo médio de atendimento por grupo de atendimento / especialidade • Tempo médio de espera por grupo de atendimento/especialidade • Tempo total de conversação por grupo de atendimento /especialidade • Índice de chamadas abandonadas por grupo de atendimento / especialidade • Quantidade de chamadas recebidas • Quantidade de chamadas atendidas • Quantidade de chamadas abandonadas • Tempo médio de espera do grupo de atendimento/especialidade • Tempo médio de espera do grupo de atendimento/especialidade • Tempo médio de espera do grupo de atendimento/especialidade • Tempo médio de atendimento do grupo de atendimento/especialidade • Índice de nível de serviço do grupo de atendimento/especialidade • Quantidade média de agentes logados por grupo de atendimento/especialidade
R4	<p>Relatórios de detalhamento de Agentes por grupo de Supervisão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código do Grupo de supervisão • Priorização do agente • Código de login do agente • Nome do agente logado • Número do ramal • Estado do agente • Tempo total por estado do agente • Estado do ramal do agente • Motivo da pausa • Horário do login • Quantidade de chamadas atendidas por agente • Quantidade de chamadas ativas por agente • Tempo médio de conversação de todos os agentes do grupo de supervisão • Tempo total de conversação de todos os agentes do grupo de supervisão • Tempo total de pausas por agente
R5	<p>Relatórios históricos de Agentes de Atendimento:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Código Agente • Grupo x Supervisão • Grupo x DAC • Registro Primeiro Login e Último Logout • Quantidade Total de Chamadas Atendidas • Quantidade Média de Chamadas Atendidas • Índice Percentual de Chamadas Atendidas • Tempo Médio de Conversação • Tempo Total de Conversação • Quantidade Total de Chamadas Ativas • Quantidade de Chamadas em Hold • Tempo Médio de Hold • Tempo Total de Hold • Tempo Médio de Atendimento • Tempo Logado • Tempo de Pausa Produtiva • Tempo Total de Pausa Produtiva • Tempo de Pausa Improdutiva • Tempo Total de Pausa Improdutiva • Índice de Produtividade por agente
R6	<p>Relatórios históricos por Tráfego Telefônico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de Chamadas Recebidas • Quantidade de Chamadas Atendidas • Quantidade de Chamadas Abandonadas • Percentual de Chamadas Atendidas • Tempo Total de Atendimento • Tempo Médio de Atendimento • Quantidade de Chamadas Saintes • Percentual de Chamadas Saintes • Tempo Médio de Chamadas Saintes • Tempo Total de Chamadas Saintes • Índice de Nível de Serviço • Índice de Abandono • Tempo de Espera em Fila • Tempo de Abandono em Fila • Quantidade de Chamadas Atendidas Transbordadas entre Grupos de Atendimento • Quantidade de Chamadas Atendidas por Estado • Tempo Médio de Atendimento por Estado • Quantidade de Chamadas Abandonadas por Estado

Item "S"	Relatório de Histórico da URA

S1	Quantidade Máxima de Canais Telefônicos Ocupados.
S2	Quantidade de Chamadas Recebidas.
S3	Quantidade de Chamadas Finalizadas na URA.
S4	Percentual de Chamadas Finalizadas na URA.
S5	Tempo de Navegação na URA.
S6	Tempo Médio de Navegação na URA
S7	Quantidade de Chamadas direcionadas para o Atendimento Humano
S8	Percentual de Chamadas Direcionadas para Atendimento Humano

Item "T"	Sistema de Bilhetagem e Tarifação
T1	Deverá ser fornecida solução de tarifação e bilhetagem, com todas as licenças necessárias para o registro de todas as chamadas (CDR) de entrada, saída e ramal-ramal.
T2	Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil, tanto para as legendas como para o conteúdo.
T3	O sistema deve permitir a exportação dos dados em formato de planilha eletrônica;
T4	Deve permitir os seguintes cadastros: Centro de Custos, Ramais e Tarifas (fixo-fixo, fixo-móvel, móvel-fixo e móvel-móvel, locais, nacionais e internacionais) de pelo menos duas operadoras;
T5	Possuir integração total com o DAC.

T6	Disponer de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros mínimos: número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização), número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação (quando for o caso), data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada.
T7	Efetuar o envio dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas.
T8	O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, em base de dados relacional, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade.
T9	Permitir o agendamento da emissão automática de relatórios, os quais deverão ter sua emissão possível em diversos formatos de arquivo, como Texto (txt), RichTextFormat (rtf), Excel (xls), Adobe (pdf) e envio de relatórios via e-mail;
T10	Permitir a configuração e envio de relatórios de maneira condizente com as faturas de telefonia, permitindo a contraposição das informações.

Item "U"	Sistema de Gravação de Voz e Tela
U1	O sistema de gravação deve prover o armazenamento de todas as interações de conversas por voz da plataforma, entre os agentes de atendimento e os clientes, gravando inclusive a tela do agente de atendimento.
U2	O Sistema de Gravação de Voz da deverá possuir integração total com o DAC.
U3	Capacidade de gravação de voz e tela e das demais

	mídias de relacionamento com o cliente (SMS, chat, vídeo, mídias sociais) de todas as posições de atendimento e de Supervisores da operação, possibilitando a gravação sob demanda de todos atendimentos realizados, simultaneamente, em tempo real.
U4	As imagens da tela deverão ser armazenadas transitoriamente na Posição de Atendimento e, em intervalo de tempo configurável, transferidas para o core da solução.
U5	As gravações de tela deverão ser concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de atendimento
U6	O sistema de gravação deve possuir capacidade de gravação dos ramais IP utilizados na solução, com os codecs utilizados.
U7	Os acessos ao gravador devem ser feitos apenas por usuários autenticados por senhas.
U8	Disponer de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Agentes de atendimentos.
U9	Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de todas as informações relacionadas à chamada, como por exemplo: número chamador, horário, destino, duração, ramal e login do Agente de atendimento, entre outros.
U10	Capacidade de armazenamento das gravações realizadas, em mídia eletrônica, por um período de 90 (noventa) dias, com acesso imediato (online) às mesmas.
U11	Capacidade de recuperação e busca em ambiente web, local ou externo.

Item "V"	Processo de Gravação de Mensagens e Disponibilização na URA

V1	A Solução tecnológica deve suportar múltiplas fontes de música e diferentes anúncios para chamadores colocados na fila, incluindo, no mínimo, o formato .WAV, possibilitando, portanto, que o anúncio seja inicialmente gravado em um microcomputador para posterior implementação.
V2	Deve suportar múltiplos anúncios gravados de forma a permitir que vários chamadores possam ouvir simultaneamente o mesmo anúncio.
V3	A operação deve ser realizada pela CONTRATADA, por meio de digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, bem como a partir de mensagens gravadas no ambiente do INSS, para situações de contingência que requeiram maior velocidade de disponibilização das referidas mensagens. As gravações
V4	As mensagens, a pedido do INSS, podem, em caráter provisório, ser gravadas digitalmente em microcomputador para posterior substituição, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação do INSS.

Item "W"	WFO - Módulo de WorkForce Management (WFM)
W1	Módulo de previsão, dimensionamento de tráfego (ativo x receptivo) e geração de escalas (forecast). Os dados históricos devem ser obtidos automaticamente do DAC.
W2	Deve auxiliar na gestão do atendimento, aperfeiçoando e garantindo o acompanhamento, a avaliação e o controle de recursos humanos, com o objetivo de melhoria na qualidade do atendimento e aumento da produtividade dos agentes.
W3	O sistema WFM deve permitir a realização de planejamentos de curto, médio e longo prazos. Deve possibilitar projeções por séries temporais, avançadas, integradas ao negócio e ainda para elaboração de orçamento.

W4	Além das informações necessárias para as atividades de gestão da força de trabalho da Central de Atendimento, a solução deverá ser integrada ao Sistema distribuidor automático de chamadas – DAC da Solução tecnológica.
W5	Deve possuir solução para projeção, dimensionamento de pessoas, escalas de trabalho e gerenciamento do planejado x realizado. A referida solução deve auxiliar na otimização de escalas, gestão da aderência e acompanhamento do planejamento realizado.
W6	Deve ser possível o acompanhamento instantâneo das operações e dos agentes de atendimento, bem como a visão detalhada do status dos agentes e envio de alertas por e-mail e chat interno. Deve ser possível ainda, acompanhar, através de smartphone, tablets e/ou desktops, o desempenho operacional das operações.
W7	<p>O sistema deve permitir o planejamento e otimização da combinação das escalas e dos turnos que melhor atende às necessidades operacionais, considerando as habilidades e restrições dos atendentes (multi skill), baseado em dados históricos de fluxo de ligações. O sistema deve estimar automaticamente o volume de interações, incluindo e-mail, chat, SMS, chamadas ativas (outbound) e chamadas receptivas, objetivando o menor custo a curto, médio e longo prazo, que considere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • leis / acordos trabalhistas; • acordo regional; • limitação de PA´s (sinalizar PA´s com defeito); • regras de rotação; • horas-extras; • treinamentos, reuniões; • férias; • escalas de revezamento; • folgas; • ginástica laboral; • gestão de picos; • horários de entrada alternados; • restrições pessoais dos atendentes; • sazonalidades, ciclos e tendências; • cadastro individual dos atendentes. • Inclusão de operações com atendimento Ativo e outros tipos de contato (e-mail, chat etc.).
W8	As escalas devem ser geradas rápida e automaticamente, calculando a quantidade de atendentes necessários para atender a demanda sem filas (considerando análise histórica de fluxos de clientes) e com menor custo, devem ser publicadas

	com antecedência, e devem permitir a atualização de acordo com a situação real, considerando alteração na quantidade de chamadas previstas, faltas, entre outras necessidades da gestão.
W9	Deve prever e programar todos os tipos de agentes, contratos diferenciados, escalas de pagamento de folga, todos os tipos de skills, incluindo inbound e outbound.
W10	Tratar diferentes skills de agentes e consolidar que cada agente de atendimento pode possuir mais de um skill.
W11	Baseado em dados históricos de fluxo de ligações o sistema deve estimar automaticamente o volume de interações, incluindo e-mail, chat, SMS, chamadas ativas (outbound) e chamadas receptivas.
W12	Gerar relatórios e gráficos que possibilitem a análise de aderência dos agentes nas escalas (faltas justificadas e injustificadas, atrasos, trocas, plantões) identificando pontos críticos e indicando ações de melhorias no processo.
W13	Permitir a avaliação do comparativo referente ao planejamento versus o realizado em cada canal ou período, considerando o total de pessoas dimensionadas e escaladas, observando o nível de serviço e o resultado obtido, para que medidas possam ser aplicadas antes que o nível de serviço saia do controle. Deve ainda, mostrar onde os desvios acontecem para que ações corretivas possam ser feitas.
W14	Determinar o perfil das chamadas dentro de cada dia, bem como a distribuição das chamadas ao longo da semana e do mês, gerando o histórico de chamadas e análise do comportamento das filas.
W15	Gerenciar solicitações de folgas com verificador automático de conflitos, com encaminhamento para processamento rápido e fácil pelos gerentes.
W16	Informar as alterações do plano inicial através de alertas configurados e orientados a usar a função de tendências para fazer novas projeções, novos agendamentos, gerar a nova curva de demanda e ajustar a distribuição de funcionários conforme as necessidades e as demandas atuais.

W17	Emissão de relatório das simulações realizadas de dimensionamento, com cálculos de TME esperado, de acordo com a quantidade de pessoas dimensionadas, por intervalo de e quantidade de pessoas necessárias por período, por canal.
W18	Sistema que permita emissão de relatórios de projeção de demanda de cada canal, de acordo com as demandas e TMA históricos de cada canal.
W19	Simulador de dimensionamentos, inclusive com a possibilidade de criar canais “fictícios”, apenas para análise.
W20	Parametrização e distribuição automática das pausas (quantidade saída e duração).
W21	Gerenciamento On-Line de aderência e extração de informações (histórico) por grupo de pessoas e/ou individual.
W22	O sistema deverá ser conectado ao sistema de discagem automática, com funcionalidades para projeção de volumes de chamadas efetuadas e de tempo médio de atendimento, para dimensionamento de recursos e de infraestrutura permitindo a geração de escalas otimizadas e o controle com maior eficiência e praticidade.
W23	Projeções de chamadas realizadas e de tempo médio de atendimento através de cenários e de métodos estatísticos que permitem analisar as tendências de cada operação para o período informado com visão anual, mensal e diária.
W24	Projeções de chamadas realizadas e de tempo médio de atendimento através de cenários e de métodos estatísticos que permitem analisar as tendências de cada operação para o período informado com visão anual, mensal e diária.
W25	Projeções de chamadas realizadas e de tempo médio de atendimento através de cenários e de métodos estatísticos que permitem analisar as tendências de cada operação para o período informado com visão anual, mensal e diária.
W26	Disponibilizar informações úteis aos atendentes, permitindo que tenham acesso à sua escala, seus plantões, folgas, férias, justificar atrasos e faltas,

	solicitar alterações de escala, visualizar suas avaliações de qualidade, ciclo de desempenho e acesso ao turno de todos os colaboradores, escalas e plantões via web. Permitir convocações extras, confirmar plantões e trocas de horário.
W27	O sistema deverá possibilitar ao agente de atendimento o acompanhamento de suas pausas em tempo real.
W28	O sistema deverá permitir a parametrização de um aviso para o agente de atendimento, informando o tempo em que ele deverá estar em pausa de descanso ou lanche (NR17).
W29	Deve possibilitar o acompanhamento de indicadores, dados estatísticos, atendimento ao nível de serviço e gráficos customizáveis.
W30	<p>A funcionalidade deverá disponibilizar os seguintes relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de ocorrências dos Atendentes; • Autorização das ocorrências dos Supervisores pelo Gerente da Central; • Troca entre Atendentes (horários/contratos - dia e mês); • Ocorrências registradas no sistema de acordo com filtros a serem definidos e combinados entre si; • Relação de trocas de horários e plantões confirmadas pelos Atendentes envolvidos (dia e horário); • Pausa do atendente; • Ginástica; • Tempo logado no sistema; • Atrasos; • Ocorrências (médico, falta, reunião de equipe, feedback, outros); • Nota de Avaliação na monitoria; • Cálculo de produtividade (conforme fórmula utilizada pela central de atendimento) • Ranking dos Atendentes em ordem decrescente das notas finais; • Avaliação do Atendente, através do fechamento mensal, conforme critérios utilizados na pela Central de Atendimento;

Item "X"	WFO - Módulo Quality Management - Qualidade e Monitoria
-----------------	--

X1	Deve permitir avaliar todos os atributos de uma interação com o cliente, incluindo conversas por voz e dados de tela associados, e-mail, chat e qualquer aplicativo usado no desktop de atendimento em uma única tela. O player de interação omnichannel da solução deve fornecer acesso personalizado a formas de onda de áudio separadas por categorias de análise de fala, emoções, palavras-chave, tags de interação, anotações, gravação de tela, aplicativos usados pelos funcionários e informações de perfil do funcionário.
X2	Deve ser integrado a solução de Speech Analytics de modo a permitir análises automatizadas de grande volume de chamadas de voz, podendo classificar automaticamente as chamadas em categorias derivadas da análise de fala, incluindo saudações, escalas, comportamentos de retenção, empatia e confusão.
X3	Deve permitir a criação de formulários de avaliação com pontuações de desempenho (KPIs) integrados a solução de eLearning e WFM, possibilitando de forma automática ou manual a atribuição de sessões de treinamento e alocação de disponibilidade na escada do WFM.
X4	Deve possuir recurso de pesquisa que permita que os usuários definam uma matriz de parâmetros para filtrar e focar pesquisas, incluindo: local, agente, intervalo de datas, dados da chamada (como duração ou número de transferências), dados avançados (como ID do PABX) dados de avaliação (como pontuações de qualidade). Deve permitir que estas pesquisas sejam salvas para reutilização.
X5	As respostas deverão ter padrões pré-estabelecidos a fim de agilizar a monitoria e manter a produtividade da Central de Atendimento.
X6	O sistema deverá disponibilizar relatórios quantitativos: <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de monitorias por agente; • Quantidade de monitorias por equipes; • Quantidade/ percentual de monitorias realizadas conforme meta prevista, por atendente, por supervisor. O sistema deverá disponibilizar relatórios qualitativos: <ul style="list-style-type: none"> • Notas obtidas na monitoria: • Por atendente;

	<ul style="list-style-type: none"> • Por equipe; • Por skill; • Média total dos Atendentes CLIENTE; • Média total dos estagiários; • Média total dos colaboradores e outras entidades
X7	Deve possibilitar a monitoria de qualidade, envolvendo o monitoramento dos processos de atendimento, processos de serviço de campo, auditoria e avaliação comportamental.
X8	<p>Necessidade de treinamento por motivos a partir das avaliações da monitoria com informações do registro feito pelo supervisor sobre os pontos de melhorias identificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por atendente; • Por equipe; • Total dos atendentes da operação; • Total geral por motivos; • Atendentes não monitorados por equipe; • Média individual do Atendente comparando com a média da equipe e a média Geral da Central do Atendimento; • Tempo médio gasto pelo supervisor com as monitorias realizadas; • Informações dos pontos fortes e a desenvolver (por Atendentes, por equipe e geral dos Atendentes); • Do feedback realizado pelo supervisor para o atendente após a monitoria (mensal); • Monitorias direcionadas para a Voz do Cliente (UN, motivo da ligação, assunto da ligação, motivo da insatisfação do cliente);

Item "Y"	WFO - Módulo eLearning
Y1	Deve permitir a criação de treinamentos personalizados utilizando as capturas de interações de atendimento, tais como, captura de tela e captura de áudio.
Y2	Deve permitir a atribuição manual de treinamento a agentes ou grupos de agentes, integrados ao módulo de WFM e QM, de modo que um treinamento sobre determinado tema categorizado seja atribuído com o menor impacto possível, com base no planejamento do WFM.

Y3	Deve permitir a definição de atribuição automática de treinamentos a agentes ou grupos de agentes com base em metas de avaliação, integrados ao módulo de WFM e QM, de modo que um treinamento sobre determinado tema categorizado seja atribuído com o menor impacto
Y4	possível, com base no planejamento do WFM.
X5	Deve permitir a avaliação quanto ao aproveitamento dos treinamentos através de questionários customizados para cada treinamento.

Item "Z"	WFO - Módulo Speech & Text Analytics
Z1	A solução de speech analytics deve possuir a capacidade de analisar todas as conversas em todos os canais de contato por voz, exatamente da mesma maneira usando um único aplicativo.
Z2	A Solução deve permitir a realização de análises de texto em um ambiente multicanal;
Z3	Deve permitir a identificação de tópicos pré-definidos para categorização combinada com descoberta de tendências que estarão pré-definidas.
Z4	Solução deve suportar o gerenciamento e análise de toda a jornada do cliente através de múltiplos canais ou pontos de contato;
Z5	Deve permitir categorizar as conversas por tópicos discutidos, descobrir tendências e procurar por palavras dentro das interações, de acordo com os filtros preestabelecidos.
Z6	Deve permitir a captura e análise das gravações de chamadas em relação aos critérios de conformidade definidos e executar processos de feedback em loop fechado para corrigir lacunas no treinamento do agente e poder ser usado para corrigir problemas através de chamadas de saída, aproveitando o melhor recurso disponível.

Z7	Deve permitir obter insights acionáveis através de análises multicanal, gerando iniciativas de melhoria contínua e melhorando, em última análise, a experiência do cidadão.
Z8	Deve permitir a análise das interações, identificando e categorizando os agentes com os níveis de desempenho desejados e permitindo a adoção das melhores práticas.
Z9	Deve suportar a transcrição e análise de 100% da base de interações de voz;
Z10	Deve permitir identificar e visualizar rapidamente e de forma gráfica as alterações nos comportamentos e tópicos de conversa, nos tipos de chamadas e nas alterações específicas de frases e palavras usadas por cidadãos e agentes nas interações, exibindo mapas de tendências por palavras e categorias.
Z11	Usando inteligência semântica, deve extrair automaticamente temas das interações com significativa relevância e permitir acesso rápido para análise de todas as interações relacionadas ao tema.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA, Integrante Técnico**, em 24/01/2020, às 16:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0231460** e o código CRC **23DB7F70**.