

# Estudo Técnico Preliminar 49/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 00135.227100/2023-51

## 2. Descrição da necessidade

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Formalização da Demanda (SEI nº 4070578 e nos autos do processo SEI nº 00135.227100/2023-51), bem como demonstrar a viabilidade - ou inviabilidade - técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação, em consonância com o inciso I do art. 18 da Lei nº 14.133/2021.

O objeto do estudo é a contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, mensagens, presencial e outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, em formato contínuo e permanente (vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados locais, regionais e nacional). A prestação de serviço deve ser conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, de modo a atender às demandas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, conforme registro no Plano de Contratações Anual (PCA) 2024.

O Disque Direitos Humanos é um serviço de utilidade pública que é destinado a atender gratuitamente pessoas em situação de violência em todo o país por meio de ligação gratuita e de forma confidencial. O Disque 100 funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana.

A principal função da Central Disque 100 é registrar denúncias de violações de direitos humanos, encaminhá-las aos órgãos competentes e realizar seu monitoramento. Além disso, a Central de atendimento também dissemina informações sobre direitos humanos, amparo legal, a rede de atendimento e acolhimento, constituindo importante instrumento para orientação de políticas públicas transversais na defesa dos direitos humanos no Brasil

Ao cidadão, ao registrar uma denúncia no Disque Direitos Humanos, é facultado a realização de forma anônima ou sigilosa, medida fundamental para assegurar o cuidado com as pessoas que auxiliam em medidas no repasse de informações sobre violações de direitos humanos e, ainda, garantia à preservação da vida, imagem e integridade pessoal de possíveis testemunhas ou denunciante.

A necessidade da nova contratação destina-se à reestruturação, aprimoramento e expansão dos canais de atendimento da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100; sítio eletrônico na internet destinado ao recebimento de denúncias de violações de direitos humanos; aplicativos para denúncias, informações e reclamações; sistema de chat (atendimento humano ou bot), atendimento por aplicativos de mensagens e sistema de vídeo chamadas em Libras; sistema informatizado e demais sistemas, canais e ferramentas eventualmente disponibilizados que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão, com a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos.

Além disso, é importante destacar que subsidiariamente, relacionam-se com os objetivos desta contratação a possibilidade de atendimento através de novos canais de comunicação, como SMS, vídeo chamada, interações de redes sociais, atendimento presencial e outros; acompanhar as denúncias e informações junto à rede de prevenção e enfrentamento às violações de direitos humanos; aumentar a capacidade de atendimento receptivo e ativo; aumentar a capacidade de monitoramento de denúncias; garantir a qualidade do atendimento oferecido aos cidadãos; propiciar melhores dados para pesquisas e engajamento multissetorial, para produção e aplicação de políticas públicas.

### Histórico do Disque 100

Desde a sua inauguração em dezembro de 2010, o Disque Direitos Humanos atendeu milhões de cidadãos brasileiros, tendo sido registradas e encaminhadas mais de 3.369.538 (três milhões, trezentos e sessenta e nove mil, quinhentos e trinta e oito) denúncias de violações de direitos humanos. Desde então, o Disque 100 atua como canal de comunicação da sociedade com o Governo Federal, assegurando ao cidadão a oportunidade de registrar suas reclamações e denúncias de violações de direitos humanos.

Ao passo dessa informação, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH) do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) detém o papel de assegurar o funcionamento permanente de canais de comunicação com a sociedade, mantendo-os acessíveis ao acolhimento de denúncias acerca de violações de direitos humanos. Assim, a atuação do Disque 100 contribui para a preservação das garantias individuais, direitos humanos e a concretização de direitos fundamentais, conforme previsão no PNDH-3 (Decreto 7.037, de 21 de dezembro de 2009).

A partir de 2011, o serviço foi expandido para atender outros públicos em situação de vulnerabilidade social, tais como população idosa, LGBTQIA+, pessoas com deficiência, população em situação de rua, pessoas em restrição de liberdade e comunidades tradicionais. Desta maneira, o Disque Direitos Humanos, entre outras demandas, passou a acolher denúncias de discriminação racial, violência policial, tortura, violações contra comunicadores sociais, intolerância religiosa, entre outras.

Adicionalmente, o Disque Direitos Humanos subsidia as Secretarias temáticas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania com dados de violações de direitos humanos, fundamentando a elaboração e fortalecimento de políticas públicas. A partir dessas informações, os gestores públicos tornam-se capazes de desenvolver políticas públicas pautadas na promoção, proteção e defesa dos direitos humanos.

No ano de 2023, foram recebidas 1.385.804 (um milhão e trezentos e oitenta e cinco mil e oitocentos e quatro) chamadas, sendo 1.119.017 atendidas e as demais abandonadas, incluindo registros de denúncias, por todos os canais de atendimento, e a disseminação de informações sobre direitos humanos. Atualmente, o Disque 100 disponibiliza diversos canais para que as pessoas se manifestem, buscando facilitar o acesso de todos, considerando a diversidade que caracteriza a população brasileira, e ampliar a capacidade de atendimento do serviço, respeitando a acessibilidade.

Além do tridígito telefônico - Disque 100 - a Ouvidoria possui diversos canais para o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos, tais como: o site [ouvidoria.mdh.gov.br](http://ouvidoria.mdh.gov.br), que inclui chat e sistema de vídeo chamadas em Libras, além de atendimento via Telegram (DireitosHumanosBrasil) e WhatsApp (61 9961 10 100). Ao Disque Direitos Humanos cabe também disseminar informações e orientações acerca de ações, programas, campanhas, bem como serviços de atendimento, proteção, defesa e responsabilização em Direitos Humanos, disponíveis no âmbito Federal, Estadual e Municipal e do Distrito Federal.

O atendimento telefônico corresponde, em média, a 83% da demanda do Disque 100. Atualmente, todas as demandas registradas pelos canais disponíveis são tratadas pela Central de Atendimento a partir do Sistema CUBE, e posteriormente, encaminhadas para os órgãos de proteção e defesa de direitos, bem como para a apuração de responsabilidade. Cabe destacar que, além de acolher denúncias de violações, o Disque 100 também dissemina informações sobre promoção e defesa dos direitos humanos e oferece orientações acerca de ações, programas, campanhas e serviços de atendimento.

Assim, o Disque 100 está consolidado nacionalmente como o principal canal de registro de denúncias, proteção e promoção dos direitos humanos de crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, quilombolas, indígenas, população LGBTQIA+, pessoas idosas, situação de rua, e todos os demais públicos em situação de vulnerabilidade no país.

### **Impactos da Unificação das Centrais de Atendimento do Disque 100 e do Ligue 180**

A unificação das Centrais de Atendimento do Disque 100 e do Ligue 180, através do Contrato nº 20/2019, firmado entre o Ministério da Mulher, Família e dos Direitos Humanos, atual Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e a empresa BrBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, diminuiu a capacidade e qualidade do atendimento, devido à sobrecarga dos operadores e excessiva automatização, que se expressa, através de um catálogo de serviços rígido e sem possibilidade de realocação de serviços. A ausência de treinamento específico para operadores, apoio psicológico e clareza nos indicadores de serviço são lacunas críticas do atual contrato. Além disso, não há estratégia de monitoramento de denúncias. Desta maneira, o contrato vigente, prorrogado até junho de 2024, demonstra obsolescência, falhando em adaptar-se às transformações, aos avanços e às exigências futuras.

Antes da unificação realizada em 2019, cada Central operava separadamente, cada uma com suas equipes especializadas e dedicadas a suas respectivas políticas, com uma média de 380 pessoas entre gestores e operadores, trabalhando 24 horas por dia, sete dias por semana. Desta maneira, os 380 operadores que antes estavam dedicados a cada serviço, foram compartilhados entre os dois.

A redução na equipe operacional reflete diretamente na capacidade de atendimento e na qualidade do serviço prestado. Além disso, a unificação dos atendentes, agora responsáveis por lidar com demandas diversas e complexas, resulta em uma diluição da expertise necessária para lidar com cada tipo de denúncia de forma sensível e eficaz. A automatização dos processos, buscada como solução para comportar os dois serviços com uma equipe reduzida, comprometeu ainda mais a qualidade do atendimento.

A unificação do Disque 100 com o Ligue 180, aparentemente uma medida para otimizar recursos e promover uma abordagem mais integrada na luta contra violações de direitos humanos e violência de gênero, revelou-se contraproducente para ambas as pautas. A proposta, embora tivesse a intenção de centralizar os serviços de atendimento e oferecer uma resposta mais eficaz, acabou por diluir a eficácia e a sensibilidade necessárias para lidar com as nuances e especificidades de cada tipo de violação.

O Disque 100, voltado para denúncias de violações de direitos humanos em geral, e o Ligue 180, especializado em atender vítimas de violência contra a mulher, possuem dinâmicas de atendimento, capacitações e protocolos de encaminhamento específicos, os quais foram comprometidos pela unificação. Além disso, a unificação gerou sobrecarga nos atendentes, que agora precisam lidar com uma diversidade ainda maior de situações.

Atualmente, a jornada de trabalho segue uma escala 6x1, com seis dias laborados e um dia de descanso semanal remunerado. Este formato, além de proporcionar períodos inadequados de descanso, considerando a natureza emocionalmente desafiadora da atividade, também carece de flexibilidade no remanejamento de pessoal, impactando diretamente no desempenho e bem-estar dos colaboradores.

A ausência de previsão contratual para a formação dos operadores constitui uma lacuna crítica no atual contrato. O treinamento, desprovido de definição de duração, estabelece apenas a condição de que os operadores estejam qualificados para o serviço, sem controle efetivo sobre o conteúdo, tempo de duração, frequência e implementação de formação continuada. Essa falta de estruturação no processo de capacitação dos operadores impede uma abordagem sistemática e eficaz no desenvolvimento de suas habilidades. A ausência de diretrizes claras sobre o conteúdo do treinamento, a duração estipulada e a frequência de atualizações, compromete a qualidade e a consistência do serviço prestado.

Também, a ausência de diretrizes específicas para a frequência de apoio psicológico em sessões coletivas compromete a eficácia desse suporte essencial, bem como, a ausência de previsão para atendimento psicológico individualizado. A abordagem individualizada é fundamental para lidar com necessidades específicas, proporcionando um suporte mais efetivo diante de desafios emocionais ou estresses que os colaboradores possam enfrentar.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) atual apresenta indicadores de serviço que colocam ênfase na manutenção dos níveis de serviço de telefonia e mensageria. Essa abordagem é baseada na automatização do serviço e no atendimento mecanizado, com uma notável ausência de foco no acolhimento do cidadão e da coleta de informações qualificadas. Os indicadores de Nível de Serviço para a telefonia refletem uma orientação prioritária para a eficiência operacional, favorecendo processos automatizados em detrimento de um atendimento mais humanizado.

Os formulários atuais para registro de denúncias são caracterizados por sua rigidez e extensão, resultando em um aumento significativo no tempo de duração do atendimento. Essa abordagem inflexível dificulta a individualização das demandas, tornando o processo menos eficiente e menos adaptável às necessidades específicas de cada denúncia. Além disso, observa-se uma automação excessiva na categorização das denúncias, com um foco demasiado nessa etapa do processo, o que acarretou perda de nuances e detalhes importantes, prejudicando a compreensão completa das demandas apresentadas.

A atual estratégia de monitoramento de denúncias carece de uma previsão contratual clara, sendo conduzida por amostragem e de acordo com critérios discricionários da empresa contratada. Esta abordagem resulta em falha na avaliação abrangente das denúncias, comprometendo a eficácia do processo de monitoramento.

### **Reestruturação e ampliação do Disque 100**

A nova contratação prevê inovações significativas para melhoria da qualidade dos serviços prestados, como será detalhadamente apresentado neste Estudo Técnico Preliminar. Em breve síntese, a nova escala de trabalho será de 5 dias laborados e 2 dias de descanso semanal, proporcionando mais equilíbrio e produtividade aos colaboradores. Além disso, haverá um programa de formação continuada para garantir que os colaboradores estejam sempre atualizados e preparados para lidar com diversas situações. O apoio psicológico individual e coletivo semanal será disponibilizado para cuidar da saúde mental dos operadores, reduzindo o estresse e aumentando o bem-estar no ambiente de trabalho. Finalmente, a flexibilidade no catálogo de serviços permitirá uma adaptação mais ágil às demandas, garantindo maior eficiência no atendimento e satisfação do cidadão.

A nova proposta inclui um catálogo de serviços que se adapta dinamicamente às necessidades do serviço, base na volumetria histórica do Disque 100 (**ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**). A flexibilidade permite uma personalização abrangente, assegurando que os serviços atendam precisamente aos requisitos específicos desta Pasta. Haverá a flexibilidade de remanejamento das Unidades de Serviço de Atendimento - USA, permitindo ajustes conforme as mudanças de estratégias e prioridades.

A decisão estratégica de separar as Centrais de Atendimento do Disque 100 e do Ligue 180 representa um marco significativo na operação do Disque 100. Essa iniciativa foi concebida para fortalecer diversos aspectos fundamentais, resultando em benefícios tangíveis para o Disque 100, como o aumento da capacidade e qualidade do atendimento. Essa medida visa assegurar uma resposta mais ágil e eficiente às demandas, atendendo a um maior volume de solicitações de maneira dedicada e especializada. Portanto, prioriza-se o investimento em treinamento especializado para os operadores, proporcionando-lhes as ferramentas e conhecimentos necessários para lidar com a variedade de situações.

A cisão permitirá o foco acentuado no acolhimento, no tratamento das demandas e em cada interação humanizada. Ao implementar a separação, busca-se não apenas otimizar a capacidade operacional, mas também fortalecer a qualidade do serviço prestado, reforçando o compromisso com a eficácia, a sensibilidade e o respeito em cada interação.

A jornada de trabalho adotará uma escala 5x2, proporcionando um cronograma de 05 (cinco) dias laborados seguidos de 2 (dois) dias de descanso semanal remunerado. Essa abordagem visa equilibrar a produtividade e o bem-estar dos operadores, tendo em vista a natureza emocionalmente desafiadora da atividade desempenhada. Portanto, apresenta-se a necessidade de garantir que os períodos de descanso sejam suficientes para permitir a recuperação e o equilíbrio emocional necessários para enfrentar as demandas da função. Além disso, promover a flexibilidade no remanejamento de pessoal, pois as necessidades operacionais podem variar. Essa flexibilidade não apenas otimiza a distribuição de recursos conforme necessário, mas também contribui para a satisfação e o engajamento dos colaboradores.

Serão estabelecidos Programas de Formação Continuada destinados para operadores e gestores, supervisionados pela Coordenação-Geral do Disque Direitos Humanos - CGDISQUE. Essa iniciativa visa promover o constante aprimoramento das habilidades e conhecimentos, refletindo diretamente na excelência operacional do Disque 100. A Formação Continuada será um componente fundamental do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), assumindo um papel crucial como indicador de controle e critério para o pagamento dos serviços prestados pela Central de Atendimento do Disque 100. Isso não apenas assegurará a qualidade do atendimento, mas também estabelece um vínculo direto entre a eficácia da formação e os resultados obtidos.

O novo projeto incorporará a oferta de apoio psicológico, abrangendo tanto modalidades coletivas quanto individuais, sem restrições quantitativas e com uma participação mínima estabelecida. Esse compromisso visa atender às necessidades variadas da equipe, reconhecendo a importância da saúde mental no ambiente de trabalho. O apoio psicológico se tornará um indicador crucial no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), desempenhando um papel central como critério para controle e base para pagamento dos serviços prestados pela Central. Dessa forma, assegura-se que a saúde mental dos colaboradores não apenas seja prioritária, mas também integrada de forma tangível às métricas de desempenho da Central.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) foi concebido com uma abordagem estratégica que coloca ênfase no acolhimento da denúncia, na qualidade da informação, no monitoramento eficaz e na promoção da saúde dos trabalhadores e trabalhadoras. Destaca-se que, ao priorizar o acolhimento da denúncia, cria-se um ambiente onde os demandantes sintam-se compreendidos e apoiados desde o primeiro contato. Essa abordagem humanizada, incorporada no IMR, não apenas define os critérios para avaliação de resultados, mas também reforça o compromisso em proporcionar um serviço de denúncia que seja não apenas eficiente, mas também sensível, ético e alinhado aos mais elevados padrões de atendimento.

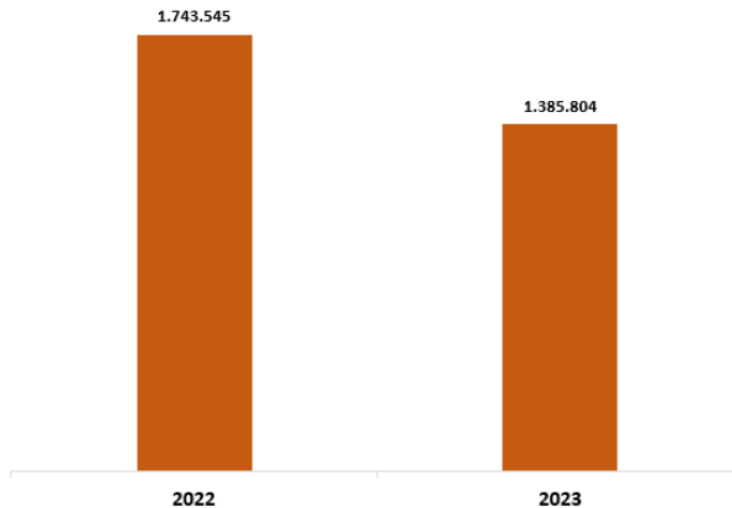
O formulário de registro de denúncia será projetado para ser flexível, com objetivo de proporcionar um atendimento dinâmico e qualificado. A intenção por trás desse formato é evitar automação excessiva na categorização de denúncias, colocando o foco primário no relato detalhado da ocorrência por parte do denunciante. O foco está na narrativa fornecida pelo denunciante, permitindo uma análise mais precisa e uma resposta mais apropriada a cada situação. Em suma, o formulário de registro de denúncia foi estrategicamente projetado para equilibrar flexibilidade, eficiência e qualidade, assegurando que o processo de registro seja acessível, dinâmico e centrado no relato detalhado da denúncia.

Será criado o Módulo Situações Sazonais, uma adição estratégica para aprimorar a operacionalização da Central, especialmente em períodos de alta demanda. Este novo recurso foi projetado para oferecer flexibilidade e eficiência, permitindo uma resposta ágil e adaptável às necessidades emergentes. O módulo permite uma gestão flexível das operações, possibilitando a adaptação rápida e eficaz para atender às demandas sazonais ou a situações específicas de alta atividade. Assim, facilita o planejamento estratégico de campanhas, com a capacidade de definir metas, prazos e recursos necessários para otimizar o alcance e o impacto das iniciativas. Ainda, oferece recursos de monitoramento em tempo real, permitindo uma avaliação contínua do desempenho da campanha. Essa funcionalidade possibilita ajustes dinâmicos conforme necessário.

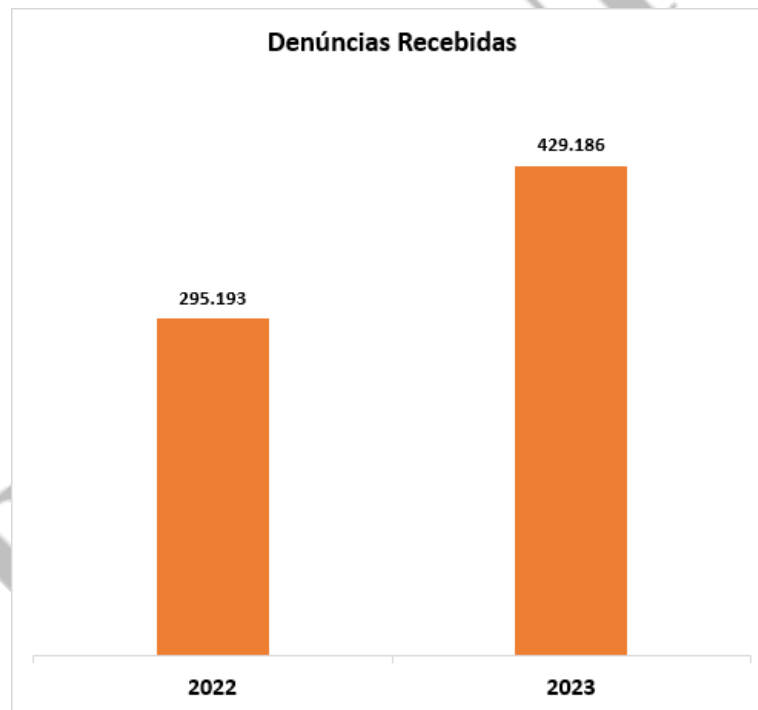
Considerando que a Central de Atendimento do Disque 100 encontra-se no limite máximo da execução do Contrato 20/2019 (atualmente em vigor para a prestação de serviço de Teleatendimento), a fim de contextualizar o atual cenário, apresentamos informações obtidas na base de dados do Disque Direitos Humanos:

- a. 1. Ligações recebidas pelo Disque 100, no período de 2022 a 2023:

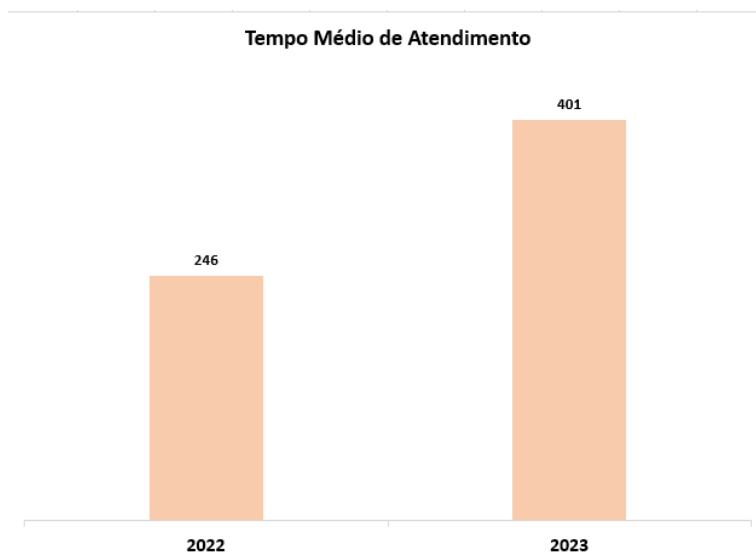




b) Denúncias registradas pelo Disque 100, no período de 2022 a 2023:



c) Tempo médio de atendimento realizados pelo Disque 100, no período de 2022 a 2023:



\* tempo médio de atendimento em segundos

Fonte: Volumetria histórica de atendimentos e serviços realizados pelo Disque 100 (ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA)

Assim, nos últimos dois anos, com a unificação das Centrais do Disque 100 e Ligue 180, é perceptível uma tendência de redução no número de ligações recebidas. Este cenário evidencia uma queda expressiva na capacidade de atendimento do Disque 100. No entanto, em contrapartida, observa-se um aumento significativo no registro de denúncias, sinalizando uma demanda crescente por esses serviços.

Essa mudança de padrão sugere a necessidade de uma ampliação na capacidade de atendimento da Central do Disque 100, a fim de lidar de forma eficiente com a diminuição das ligações recebidas e o aumento das denúncias, bem como, com a maior complexidade nos procedimentos de registros de denúncias, tendo em vista que essa modalidade demanda mais tempo e especialização no atendimento, o que influencia no investimento para aprimoramento dessa capacidade, aumentando os custos de contratação.

A ampliação planejada da Central do Disque 100 também se justifica pela previsão de campanhas e divulgação do serviço, com o objetivo de esclarecer os direitos e estimular as denúncias. Essas iniciativas visam aumentar a conscientização sobre a importância de relatar casos de violações, bem como fornecer informações sobre como acessar o serviço de forma eficaz. Assim, a expansão da capacidade de atendimento é essencial para lidar com o possível aumento no volume de ligações resultante dessas campanhas e para garantir que todas as denúncias sejam tratadas de maneira adequada e oportuna.

Neste sentido, espera-se que os resultados da contratação de prestação do serviço da Central de Atendimento, no recebimento das manifestações dos canais de comunicação, possam ampliar a capacidade de atendimento, aumentar a capacidade de monitoramento, permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos recursos humanos e sistemas de tecnologia, possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias e melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço alinhadas com as observações dos órgãos de controle interno e externo.

### Objetivos da Contratação

O objetivo principal da presente contratação é manter e aprimorar o atendimento do canal Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, videochamada e redes sociais, entre outros) que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão.

Adicionalmente, relacionam-se como objetivos secundários desta contratação:

- Manter atendimento através de canais de comunicação, como mensagens instantâneas, redes sociais e outros;
- Permitir acompanhar denúncias e informações indiretas em redes sociais a respeito de violações de direitos humanos;
- Aumentar a capacidade de atendimento receptivo e ativo;
- Melhorar a qualidade do atendimento oferecido ao cidadão;
- Aumentar o monitoramento de denúncias;

Propiciar melhores dados para pesquisas e engajamento multissetorial para produção e aplicação de políticas públicas.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos	Luzia Paula Moraes Cantal

### 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

#### Atuação Institucional

A Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100 – operacionaliza de forma integrada o atendimento aos cidadãos por qualquer dos canais de comunicação, para acolhimento de assuntos relativos a pessoas em situação de violação de direitos. O atendimento é realizado por assistentes automatizados e por atendentes humanos, especialmente para o trato de denúncias de violações contra os direitos humanos.

Na atual operação do Disque 100 do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, e do Ligue 180 do Ministério das Mulheres, ambas as centrais estão vinculadas ao Contrato nº 20 /2019, Processo SEI 00135.200972/2019-95, firmado há época entre o então Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e a empresa BRBPO Tecnologia e Serviços S.A., cuja execução teve seu início em 23 de dezembro de 2019 com vigência até 22 de junho de 2024, conforme o Quarto Termo Aditivo, que possui cláusula resolutória até que se conclua transição hábil para nova contratação, o que enseja abertura de novo processo licitatório.

#### Referências e Normativos Legais:

Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009, institui o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 (diretrizes 8 e 17).

Lei nº 14.802 de 10 de janeiro de 2024, que institui o Plano Plurianual (PPA) 2024-2027.

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Decreto nº 11.341, de 1º de janeiro de 2023 e atualizações, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e remaneja cargos em comissão e funções de confiança.

Portaria nº 218, de 10 de abril de 2023, que institui o Protocolo de Atuação do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania em Situação de Riscos e Desastres.

Portaria nº 216, de 10 de abril de 2023, que institui o Protocolo de Recebimento de Denúncias de Trabalho Escravo Doméstico nos Canais de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Portaria MDHC nº 223, de 10 de abril de 2023, que dispõe sobre a adoção de boas práticas de direitos humanos e de integridade em contratos, convênios, acordos e instrumentos congêneres celebrados pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Portaria MDHC nº 593, de 20 de setembro de 2023, Institui o Protocolo de Recebimento de Denúncias de violações de direitos da População em Situação de Rua nos Canais de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

#### Classificação dos serviços:

Trata-se de serviço comum, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, visto que os serviços são realizados em instalações da CONTRATADA (art. 17 IN SEGES/MP n. 5/2017) e, enquadra-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo nas atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada. Portanto, se dará mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

Os serviços pretendidos têm natureza continuada em razão de sua necessidade pública permanente e contínua assegurando a integridade da defesa de direitos humanos, sendo sua interrupção um grave comprometimento à missão institucional do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação, devendo sua comunicação ser restrita ao preposto, ou agentes indicados pela Contratada.

#### Requisitos da nova contratação:

A CONTRATADA deverá realizar todo o procedimento de coleta de informações das atividades da CONTRATANTE que serão amparados pelo serviço da Central de Atendimento, apresentar os planos de inserção e implantação, bem como validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento conforme necessidade e peculiaridade da temática.

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais qualificados para a execução dos serviços que atendam as CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO:

#### DESCRIÇÃO DAS HABILIDADES E RESPONSABILIDADES POR PERFIL

CARGO	ATIVIDADES MÍNIMAS	DIMENSIONAMENTO	QUALIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA
Atendente Generalista	<p>Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender as ligações dos cidadãos ou terceiros, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros /procedimentos fornecidos pela Contratante;</li> <li>2. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</li> <li>3. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</li> <li>4. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</li> <li>5. Outras funções referentes à operação.</li> </ol>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior;</li> <li>2. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</li> <li>3. Domínio da linguagem escrita em português;</li> <li>4. Habilidades de argumentação;</li> <li>5. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li> <li>6. Comportamento ético;</li> <li>7. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</li> <li>8. Conhecimento básico de Internet;</li> <li>9. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux;</li> <li>10. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>11. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</li> </ol>
	Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como:		

Atendente Especialista	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</li> <li>b. 2. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</li> <li>c. 3. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</li> <li>d. 4. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ou correções;</li> <li>e. 5. Auxiliar os serviços de retaguarda (Back Office) quando determinado pela Contratante;</li> <li>f. 6. Outras funções referentes à operação.</li> </ul>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior;</li> <li>b. 2. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</li> <li>c. 3. Domínio da linguagem escrita em português;</li> <li>d. 4. Habilidades de argumentação;</li> <li>e. 5. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li> <li>f. 6. Comportamento ético;</li> <li>g. 7. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</li> <li>h. 8. Conhecimento básico de Internet;</li> <li>i. 9. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux;</li> <li>j. 10. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>k. 11. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</li> </ul>
Atendente Especialista Bilíngue	<p>Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento em outros idiomas além do português, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiro/procedimentos fornecidos pela Contratante;</li> <li>b. 2. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</li> </ul>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Conhecimento e fluência verbal em idioma estrangeiro: para atendimento em inglês e espanhol e;</li> <li>b. 2. Conhecimento em comunicação por meio de linguagem de sinais LIBRAS, com certificado: para atendimento por videochamada. A qualificação será alocada com o atendimento correspondente.</li> <li>c. 3. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo em qualquer área de formação e com curso de línguas certificado pelo MEC. Preferencialmente cursando ensino superior;</li> <li>d. 4. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</li> <li>e. 5. Domínio da linguagem escrita em português;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. 3. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</li> <li>d. 4. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</li> <li>e. 5. Auxiliar os serviços de retaguarda (Back office) quando determinado pela Contratante;</li> <li>f. 6. Outras funções referentes à operação.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. 6. Habilidades de argumentação;</li> <li>g. 7. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li> <li>h. 8. Comportamento ético</li> <li>i. 9. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto</li> <li>j. 10. Conhecimento básico de Internet;</li> <li>k. 11. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux</li> <li>l. 12. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook</li> <li>m. 13. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimento rotineiros.</li> </ul>
Monitor(a) de Atendimento	<p>Monitorar a qualidade do atendimento da Central, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Monitorar as ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</li> <li>b. 2. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento;</li> <li>c. 3. Fornecer feedback a todas aos operadores, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</li> <li>d. 4. Monitorar e avaliar as ligações constantes e trotes;</li> <li>e. 5. Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados, tanto da qualidade do atendimento quanto dos trotes;</li> <li>f. 6. Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, utilizando também as ferramentas de Inteligência de voz, segundo os critérios estabelecidos pela Contratante;</li> </ul>	01 (um/uma) Monitor(a) de Atendente proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes alocados na operação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior;</li> <li>b. 2. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</li> <li>c. 3. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</li> <li>d. 4. Domínio da linguagem escrita em português;</li> <li>e. 5. Habilidades de argumentação;</li> <li>f. 6. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li> <li>g. 7. Comportamento ético;</li> <li>h. 8. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</li> <li>i. 9. Conhecimento básico de Internet;</li> <li>j. 10. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux;</li> <li>k. 11. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>l. 12. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Grau de escolaridade mínima: nível superior</li> </ul>

Supervisor(a) de Atendimento	<p>Supervisionar o teleatendimento humano da Central, tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acompanhar o desempenho dos atendentes e da qualidade do atendimento, em parceria com a equipe de monitoria;</li> <li>2. Monitorar o atendimento realizado pelos atendentes generalistas e especialistas em tempo real;</li> <li>3. Gerenciar a escala de trabalho;</li> <li>4. Esclarecer as dúvidas dos atendentes;</li> <li>5. Identificar as necessidades de treinamento;</li> <li>6. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</li> <li>7. Fornecer <i>feedback</i> e informações sobre procedimentos e processos de trabalho aos teleatendentes;</li> <li>8. Gerenciar o clima organizacional da equipe;</li> <li>9. Propor melhorias nos processos de atendimento;</li> <li>10. Atuar como atendente em situações de contingência;</li> <li>11. Outras funções referentes à supervisão da operação.</li> </ol>	01 (um/uma) Supervisor (a) de Atendimento proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes alocados na operação;	<p>completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</li> <li>3. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>4. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</li> <li>5. Domínio da linguagem escrita em português.</li> <li>6. Habilidades de argumentação;</li> <li>7. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li> <li>8. Comportamento ético;</li> <li>9. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto</li> <li>10. Conhecimento básico de Internet;</li> <li>11. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux;</li> <li>12. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>13. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</li> <li>14. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>15. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</li> <li>16. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</li> <li>17. Técnicas de gestão de pessoas;</li> <li>18. Domínio dos sistemas /aplicativos de atendimento;</li> <li>19. Comportamento ético;</li> <li>20. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.</li> </ol>

Coordenador(a) de Operação	<p>Coordenar o atendimento eletrônico e humano da Central e manutenção logística da operação, tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Propor e Implementar os procedimentos e processos de trabalho de acordo com o planejamento definido pela Contratante;</li> <li>2. Acompanhar e analisar os indicadores de performance do atendimento;</li> <li>3. Elaborar relatórios sobre a produtividade do atendimento;</li> <li>4. Acompanhar o dimensionamento dos recursos materiais e humanos para a manutenção da operação;</li> <li>5. Gerenciar as questões relacionadas aos recursos humanos, como o controle de absenteísmo, escalas de férias, rotatividade da equipe, processos de promoção profissional internos à operação, entre outras;</li> <li>6. Interagir com a operação visando manter a padronização dos procedimentos, garantindo a comunicação tempestiva para a disseminação da informação</li> <li>7. Acompanhar o encaminhamento adequado das ocorrências do teleatendimento;</li> <li>8. Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de retaguarda;</li> <li>9. Acompanhar o funcionamento do atendimento eletrônico;</li> <li>10. Representar as demandas do atendimento junto as demais áreas da operação;</li> <li>11. Promover a interação entre a supervisão e a monitoria quanto ao monitoramento da qualidade do atendimento;</li> <li>12. Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento eletrônico e humano;</li> <li>13. Implementar as melhorias apontadas pela</li> </ol>	01 (um/uma) Coordenador(a) de Operação proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes alocados na operação.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</li> <li>2. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</li> <li>3. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>4. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</li> <li>5. Habilidades de argumentação;</li> <li>6. Conhecimento de técnicas de gerenciamento de <i>contact center</i></li> <li>7. Conhecimento técnico de métricas de <i>contact center</i>;</li> <li>8. Conhecimento básico de Internet;</li> <li>9. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows Linux;</li> <li>10. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>11. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</li> <li>12. Habilidades para gerenciar e administrar conflitos interpessoais melhoria do clima organizacional;</li> <li>13. Técnicas de gestão de pessoas;</li> <li>14. Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela Contratante;</li> <li>15. Facilidade com a utilização das ferramentas de inteligência de</li> <li>16. Comportamento ético;</li> <li>17. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.</li> </ol>
----------------------------	---	--	---



	<p>Contratante quanto ao atendimento eletrônico e humano</p> <p>n. 14. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>		
Analista de BackOffice Especializado	<p>Realizar serviços de retaguarda e apoio à gestão da Central de Atendimento, tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar, analisar, encaminhar e monitorar as demandas registradas no atendimento, de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante;</li> <li>2. Encaminhar as demandas revisadas e analisadas às autoridades, por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante;</li> <li>3. Realizar o monitoramento de denúncias; Acionar os órgãos de controle estabelecidos no fluxo de encaminhamento; Incluir informações sobre o monitoramento no sistema; Realizar buscas ativas até a conclusão total do monitoramento;</li> <li>4. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</li> <li>5. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede;</li> <li>6. Preencher os relatórios referentes ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas e demais áreas do apoio à gestão;</li> </ol>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</li> <li>2. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</li> <li>3. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>4. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</li> <li>5. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux;</li> <li>6. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>7. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</li> <li>8. Capacidade de avaliação e síntese</li> <li>9. Comportamento ético</li> <li>10. Habilidade de articulação, argumentação e interação com as áreas afins;</li> <li>11. Proatividade;</li> <li>12. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>g. 7. Elaborar relatórios de trabalho, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos;</li> <li>h. 8. Reportar-se à Supervisão quanto à execução de todas as atividades de apoio à gestão;</li> <li>i. 9. Organizar informações sobre os conteúdos disseminados no atendimento para a contínua atualização dos bancos de informações e opinar sobre a sua melhoria;</li> <li>j. 10. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</li> <li>k. 11. Apoiar as atividades de capacitação definidas pela Contratante;</li> <li>l. 12. Outras funções referentes à Retaguarda e apoio à gestão da operação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>m. 13. Domínio de microinformática, software de produtividade, Inter Intranet.</li> <li>n. 14. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</li> <li>o. 15. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência</li> </ul>
	<p>Supervisionar serviços de BackOffice da Central de Atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Executar as funções de supervisão de todas as atividades de BackOffice e apoio à gestão;</li> <li>b. 2. Orientar os Agentes de BackOffice quanto às atividades a serem desempenhadas e à gestão de dados para melhor organização e registro das demandas;</li> <li>c. 3. Gerenciamento do clima organizacional da equipe;</li> <li>d. 4. Participar da elaboração dos planejamentos de trabalho junto com a Coordenação;</li> <li>e. 5. Organizar as atividades, escalas e rotinas de BackOffice, incluindo fluxos de tratamento e elaboração de planos de trabalho para a equipe;</li> <li>f. 6. Elaborar relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</li> <li>g. 7. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</li> <li>b. 2. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</li> <li>c. 3. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>d. 4. Capacidade de gerenciamento, monitoração, organização, com liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</li> <li>e. 5. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</li> <li>f. 6. Técnicas de gestão de pessoas;</li> <li>g. 7. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</li> </ul>

Supervisor(a) de <i>BackOffice</i>	<p>procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</p> <p>h. 8. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p>i. 9. Apoiar o acompanhamento e a avaliação dos resultados atingidos, com base nas metas estabelecidas pela Contratante em conjunto com as demais áreas temáticas da mesma;</p> <p>j. 10. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</p> <p>k. 11. Opinar sobre os procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho;</p> <p>l. 12. Identificação das necessidades de treinamento na <i>BackOffice</i>;</p> <p>m. 13. Atuar como Analista de <i>BackOffice</i> em situações de contingência;</p> <p>n. 14. Outras funções referentes à supervisão de <i>BackOffice</i> da operação.</p>	01 (um/uma) Supervisor (a) de <i>BackOffice</i> para cada 20 (vinte) Analistas alocados na operação;	<p>h. 8. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux</p> <p>i. 9. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>j. 10. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>k. 11. Capacidade de avaliação e síntese</p> <p>l. 12. Comportamento ético;</p> <p>m. 13. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins</p> <p>n. 14. Proatividade;</p> <p>o. 15. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhor contínua da qualidade dos serviços;</p> <p>p. 16. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;</p> <p>q. 17. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet e dos softwares utilizados na operação;</p> <p>r. 18. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência</p>
	<p>Coordenar os serviços de <i>BackOffice</i> da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a. 1. Coordenar a implementação do planejamento de trabalho, procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho estabelecidos pela Contratante;</p> <p>b. 2. Elaborar e propor melhorias nos procedimentos de apoio à gestão solicitadas pela Contratante;</p> <p>c. 3. Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de <i>BackOffice</i>;</p>		<p>a. 1. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente em Direito, com certificado reconhecido pelo MEC;</p> <p>b. 2. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p>

Coordenador(a) de BackOffice	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. 4. Gerenciar as alterações nos sistemas de tecnologia de informação e opinar sobre o seu aperfeiçoamento;</li> <li>e. 5. Acompanhar e analisar os indicadores de performance e produtividade desejados pela Contratante;</li> <li>f. 6. Elaborar e apresentar à Contratante relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</li> <li>g. 7. Representar as demandas da BackOffice junto às demais áreas da operação;</li> <li>h. 8. Gerenciar a escala de trabalho;</li> <li>i. 9. Reportar-se à Gerência Geral, para fins de gestão da BackOffice;</li> <li>j. 10. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede;</li> <li>k. 11. Participação de reuniões com as/os representantes da Contratante;</li> <li>l. 12. Ser o ponto focal da relação com representantes dos órgãos do sistema de justiça, entre outros, que receberão as demandas do Disque 100;</li> <li>m. 13. Outras funções referentes à Coordenação de BackOffice da operação.</li> </ul>	02 (dois/duas) Coordenadores (as) de BackOffice – posto de serviço PCR para as coordenações, respectivamente, do PMS – Posto de Monitoramento de Serviços e do PED – Posto de Encaminhamento de Denúncias, para o início do contrato. Após o período inicial, a proporção será de 01 (um /uma) Coordenador(a) para cada 200 (duzentos) analistas alocados na operação;	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. 3. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>d. 4. Capacidade de liderança de equipes;</li> <li>e. 5. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</li> <li>f. 6. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ Linux;</li> <li>g. 7. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>h. 8. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção</li> <li>i. 9. Capacidade de avaliação e síntese</li> <li>j. 10. Comportamento ético;</li> <li>k. 11. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins</li> <li>l. 12. Proatividade;</li> <li>m. 13. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços</li> <li>n. 14. Técnicas de gestão de pessoas;</li> <li>o. 15. Habilidade de negociação e administração de conflitos;</li> <li>p. 16. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.</li> </ul>
	<p>Coordenar o planejamento e a condução dos processos de formação e capacitação da Central de Atendimento tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Elaborar programas de treinamento, visando o planejamento estratégico de capacitação continuada, de acordo com as necessidades e critérios da Contratante;</li> <li>b. 2. Conduzir processos de formação e treinamento solicitados pela Contratante;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente com habilitação em Licenciatura e/ou formação áreas de humanidades: ou Ciências Sociais, ou Serviço Social, o Psicologia, ou Direito, com certificado reconhecido pelo MEC;</li> <li>b. 2. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</li> <li>c. 3. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> </ul>

Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. 3. Verificar junto às demais áreas a necessidade de capacitação em suas equipes;</li> <li>d. 4. Integrar aos programas de capacitação conteúdos e alternativas que possam complementar as atividades desenvolvidas pelas psicólogas, em comum acordo com estas e com a Contratante;</li> <li>e. 5. Organizar o material didático das capacitações da equipe;</li> <li>f. 6. Elaborar textos para apoio às atividades de capacitação e disseminação de conteúdo, segundo as solicitações da Contratante;</li> <li>g. 7. Executar as atividades referentes à manutenção e atualização dos conteúdos e as informações do atendimento, por meio das ferramentas utilizadas na operação;</li> <li>h. 8. Levar ao conhecimento da Contratante as necessidades de capacitação e atualização de conteúdo e informação;</li> <li>i. 9. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</li> </ul>	01 (um/uma) Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e/ou analistas alocados na operação	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. 4. Conhecimento sobre as políticas públicas de direitos humanos;</li> <li>e. 5. Conhecimento sobre atendimento a vítimas de violações de direitos humanos;</li> <li>f. 6. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;</li> <li>g. 7. Habilidade em conduzir reuniões;</li> <li>h. 8. Habilidades de organização, planejamento, controle, liderança solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</li> <li>i. 9. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</li> <li>j. 10. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos;</li> <li>k. 11. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita</li> <li>l. 12. Comportamento ético;</li> <li>m. 13. Bom conhecimento dos softwares e ferramentas utilizadas na operação</li> <li>n. 14. Conhecimento de legislação voltada à atividade de contact center atendimento.</li> </ul>
	<p>Conduzir os processos de Planejamento, Tráfego e Estatísticas da Central de Atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Planejar e mapear os processos relacionados aos serviços da operação, como forma de apoio à Contratante e à Gerência Geral;</li> <li>b. 2. Acompanhar a quantidade de ligações dos diversos skills, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, de planejamento e controle, quanto nos sistemas disponibilizados pela Contratante;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</li> <li>b. 2. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</li> <li>c. 3. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>d. 4. Habilidades em análise de diagnósticos e cenários estatísticos</li> <li>e. 5. Habilidades em métodos e ferramentas estatísticas;</li> <li>f. 6. Habilidades em relação a bases de dados;</li> <li>g. 7. Domínio em Excel e outras ferramentas de controle de dados;</li> <li>h. 8. Experiência com gerenciamento de processos,</li> </ul>

Analista de Planejamento e Controle	<p>c. 3. Disponibilizar informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>d. 4. Dimensionar, alocar e apresentar à Contratante, propostas para a otimização do dimensionamento dos recursos humanos, materiais e de ferramentas, visando apoiar a Contratante nos ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, etc.;</p> <p>e. 5. Realizar acompanhamentos diários/semanais/ mensais de cada segmento da operação, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação da equipe e dos recursos;</p> <p>f. 6. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	01 (um/uma) Analista de Planejamento e Controle proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e /ou analistas alocados na operação.	<p>contemplando pontos de verificação e controle dos serviços;</p> <p>i. 9. Domínio de técnicas de dimensionamento de <i>contact center</i> baseada em <i>Erlang C</i>;</p> <p>j. 10. Domínio de métricas de <i>contact center</i>;</p> <p>k. 11. Raciocínio lógico e matemático;</p> <p>l. 12. Visão sistêmica;</p> <p>m. 13. Capacidade de análise /síntese;</p> <p>n. 14. Habilidades na área de controle de tráfego em central de atendimento;</p> <p>o. 15. Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em emergências /não previstas;</p> <p>p. 16. Conhecimento das ferramentas e softwares utilizados na operação</p> <p>q. 17. Comportamento ético;</p> <p>r. 18. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact center</i> e atendimento.</p> <p>s. 19. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.</p>
	<p>Conduzir os processos de Apoio Psicológico dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a. 1. Realizar atendimento psicológico, com o mínimo de 07 (sete) e máximo 15 (quinze) pessoas integrando o grupo, com aproximadamente 90 (noventa) minutos de duração, em que cada funcionário participe de, ao menos, 01 (um) grupo por semana;</p> <p>b. 2. Realizar atendimento individual sempre que um integrante da equipe manifeste interesse;</p> <p>c. 3. Realizar atendimento individual a todos os atendentes, monitores e supervisores de atendimento,</p>		

Psicólogo(a)	<p>como suporte terapêutico e independente de crise, pelo menos 01 (uma) vez por semana, em consonância com o ETP nº 49/2023;</p> <p>d. 4. Realizar apoio às atividades de seleção e treinamento (formação e capacitação), visando identificar perfis adequados aos postos de trabalho descritos no Termo de Referência;</p> <p>e. 5. Elaborar e apresentar à Contratante, relatórios acerca das atividades realizadas e resultados alcançados nos atendimentos em grupo e nos processos de seleção e treinamento;</p> <p>f. 6. Notificar à Coordenação de operação, bem como a contratante, dando conhecimento das medidas adotadas quanto a existência de casos de grave crise psicológica na equipe, a fim de subsidiar medidas para a diminuição do estresse no atendimento - ressaltando-se as limitações éticas quanto ao sigilo profissional;</p> <p>g. 7. Elaborar propostas de medidas para a melhoria do clima organizacional, bem como a diminuição de eventuais aumentos da taxa de absenteísmo;</p> <p>h. 8. Propor estratégias de motivação, bem como formas de intervenção junto às funcionárias, com vistas à melhoria da relação destas com a temática do atendimento;</p> <p>i. 9. Propor à Coordenação de Treinamento e Conteúdo a necessidade de dinâmicas, atividades e conteúdo específicos que possam complementar o apoio psicológico;</p> <p>j. 10. Realizar análise comportamental e participar de entrevistas nos processos de promoção profissional internos à operação;</p> <p>k. 11. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>	01 (um/uma) Psicólogo (a) proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes e /ou analistas alocados na operação;	<p>a. 1. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em Psicologia, com certificado reconhecido pelo MEC;</p> <p>b. 2. Possuir registro profissional da região ativado (CRP01);</p> <p>c. 3. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>d. 4. Experiência em atendimento individual e/ou experiência em atendimento em grupo e/ ou em psicologia organizacional;</p> <p>e. 5. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</p> <p>f. 6. Domínio de técnicas e dinâmicas variadas para trabalhar em g ou individualmente;</p> <p>g. 7. Conhecimento básico de Internet e Intranet;</p> <p>h. 8. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>i. 9. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>j. 10. Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p>k. 11. Comportamento ético</p>
--------------	--	--	--

Gerente-Geral	<p>Refere-se a atividades de gestão geral da central de atendimento tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gerenciar os serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento às usuárias, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante;</li> <li>2. Propor o planejamento organizacional da operação;</li> <li>3. Levar ao conhecimento da Contratante todas as informações por ela solicitadas, bem como as ocorrências incomuns à rotina da Central;</li> <li>4. Gerenciar os recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;</li> <li>5. Gerenciar a segurança da informação de acordo com os requisitos e diretrizes deste Termo;</li> <li>6. Administrar todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;</li> <li>7. Administrar situações de conflito da operação;</li> <li>8. Propor à Contratante melhorias dos processos, métodos e procedimentos de trabalho;</li> <li>9. Garantir a padronização dos procedimentos e a interação entre as coordenações;</li> <li>10. Propor redimensionamentos da operação quando solicitado pela Contratante;</li> <li>11. Outras atividades inerentes à função;</li> <li>12. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</li> </ol>	01 (um/uma) Gerente Geral para o contrato;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC.</li> <li>2. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em cargos gerenciais área de teleatendimento;</li> <li>3. Domínio de gestão de contratos no geral;</li> <li>4. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>5. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</li> <li>6. Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de contact center;</li> <li>7. Conhecimento técnico de métricas de contact center;</li> <li>8. Experiência na área de gestão;</li> <li>9. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contrato</li> <li>10. Liderança;</li> <li>11. Habilidade de negociação e administração de conflitos;</li> <li>12. Comportamento ético</li> <li>13. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.</li> </ol>
	<p>Refere-se a atividades de manutenções evolutivas e adaptativas tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parametrizar e configurar os módulos da Plataforma de CzRM com foco nas necessidades do</li> <li>2. usuário dos serviços;</li> <li>3. Escrever, adaptar, manter e dar suporte a código;</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo com experiência</li> </ol>



Consultor de CzRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. 4. Melhorar continuamente os serviços com uso de novas ferramentas e técnicas;</li> <li>e. 5. Realizar integração de sistemas e automações com Inteligência Artificial;</li> <li>f. 6. Estruturar bancos de dados, construir data warehouse, relatórios, dashboards, mapas e demais atividades relacionadas a banco de dados.</li> <li>g. 7. Conduzir pesquisas de usuários, bem como utilizar outras ferramentas de descoberta e teste para o desenho de serviços do ponto de vista do usuário;</li> <li>h. 8. Elaborar ou facilitar espaços de realização de protótipos de baixa, média e alta fidelidade, bem como protótipos navegáveis para teste dos serviços com usuários;</li> <li>i. 9. Sugerir melhorias necessárias para que os serviços sejam disponibilizados por meio da solução de CzRM ou sugerir outros meios de digitalização;</li> <li>j. 10. Levantamento e mapeamento de processos;</li> <li>k. 11. Elaborar manuais e relatórios que complementem a diagramação realizada;</li> </ul>	Dimensionamento a carga da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>de 6 (seis) meses em Consultoria de Tecnologia da Informação;</li> <li>b. 2. Certificação Oficial do Fabricante da Plataforma de CzRM em n de Administrador e Desenvolvedor;</li> <li>c. 3. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em análise e desenvolvimento da Plataforma de CzRM disponibilizada;</li> <li>d. 4. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>e. 5. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</li> <li>f. 6. Amplo conhecimento de técnicas de manutenção de sistemas;</li> <li>g. 7. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;</li> <li>h. 8. Habilidade de negociação e administração de conflitos</li> <li>i. 9. Comportamento ético;</li> <li>j. 10. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.</li> </ul>
-------------------	---	--	---

**Da Formação Continuada em Direitos Humanos e Acolhimento Humanizado** A equipe de operadores (generalista, especialista e BackOffice), monitores e supervisores deverão ser continuamente capacitados em no mínimo, 10 horas por mês, com conhecimentos sobre direitos humanos e acolhimento humanizado, mediante aprovação da CONTRATANTE com objetivo de manter toda a equipe e a operação alinhadas às pautas tratadas no Ministério dos Direitos Humanos e na Cidadania.

A CONTRATADA deverá fornecer os recursos necessários para a realização das capacitações, incluindo materiais didáticos, instrutores qualificados e infraestrutura adequada.

#### **Do Monitoramento da Formação Continuada em Direitos Humanos e Acolhimento Humanizado**

A CONTRATADA deverá monitorar a formação dos trabalhadores e trabalhadoras, para garantir a eficácia e a qualidade das capacitações, a CONTRATADA deverá fornecer relatórios regulares à CONTRATANTE, detalhando o progresso da equipe nos programas de formação, incluindo frequência, participação, avaliação de desempenho, dentre outras. Os relatórios deverão ser entregues à CONTRATANTE em intervalos mensais

São de responsabilidade da CONTRATADA fornecer os treinamentos necessários à correta prestação do serviço de atendimento, incluindo linguagem, ética profissional, legislação, normas, procedimentos operacionais e outros.

O conteúdo dos treinamentos referentes aos protocolos, serviços, processos e sistemas informatizados da CONTRATANTE, serão repassados à CONTRATADA, cabendo a esta efetuar o treinamento com a validação e supervisão técnica da CONTRATANTE.

Quando julgar necessário, a CONTRATANTE poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos, devendo a CONTRATADA, nestes casos, se responsabilizar por todas as demais despesas com o treinamento, tais como, infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos, bem como apresentar equipe para internalização do conteúdo.

A aplicação do treinamento inicial será de acordo com as habilidades exigidas para cada função que o profissional estiver alocado, devendo abordar no mínimo os seguintes assuntos: comunicação falada e escrita - técnicas e habilidades; sigilo profissional - sua importância e implicações legais; contextualização sobre o Disque Direitos Humanos – Disque 100; conhecimentos técnicos sobre os sistemas informatizados utilizados na operacionalização e no gerenciamento da Central de Atendimento; scripts de atendimento; manuais e demais conhecimentos sobre os temas pertinentes de direitos humanos, com base em conteúdo fornecido pela CONTRATANTE.

Desta maneira, além do treinamento referente aos conhecimentos técnicos sobre os sistemas informatizados utilizados na operacionalização e no gerenciamento da Central de Atendimento, a formação deverá contar com 180 horas de treinamento inicial para todos os operadores, abrangendo conteúdos de direitos humanos.

Ainda, a equipe de gestores(as) deverá ser continuamente capacitada em no mínimo, 20 horas a cada 3 (três) meses, com conhecimentos sobre direitos humanos, com base em conteúdo indicado pela CONTRATANTE, com objetivo de manter toda a equipe e a operação alinhadas às pautas tratadas no Ministério dos Direitos Humanos e na Cidadania.

A realização das atividades de capacitação de pessoal será obrigatória, cumprindo à CONTRATADA o ajuste das escalas, datas e horários para realização da capacitação, de acordo com Plano de Capacitação aprovado pela CONTRATANTE: novas campanhas; disseminação de novas informações de interesse do Ministério; atualização dos roteiros de atendimento; ação corretiva, quando observada pela CONTRATANTE a não conformidade nos procedimentos adotados. Nas aplicações destas exceções obrigatórias emergenciais, os níveis de serviço poderão ser flexibilizados nos dias de capacitação das equipes.

Os eventos de treinamento direto serão objeto de Plano de Capacitação específico realizado em acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, e serão suportados pelo segmento de Serviço de Suporte Operacional Humano. O Plano de Capacitação será definido e aplicado dentre os produtos constantes do Plano de Implantação, apresentado em até 10 dias após reunião inicial, esta realizada em até 05 dias úteis após a assinatura do contrato.

No que se refere ao Plano de Capacitação, apresentamos um modelo orientador, que poderá ser revisto após a reunião inicial:

**Módulo 1:** Introdução aos Direitos Humanos e ao Disque 100 (26 horas) - Definição e conceitos básicos de direitos humanos; visão geral dos tratados e convenções internacionais; histórico e importância do serviço de atendimento; fluxo de atendimento e protocolos de segurança, entre outros;

**Módulo 2:** Violações de Direitos Humanos (50 horas) - Violações de direitos humanos associadas às crianças e adolescentes, às pessoas idosas, às pessoas com deficiência, às pessoas em restrição de liberdade, à população LGBT, à população em situação de rua, à discriminação étnica ou racial, ao tráfico de pessoas, ao trabalho escravo, terra e conflitos agrários, à moradia e conflitos urbanos, à violência contra ciganos, quilombolas, indígenas e outras comunidades tradicionais, à violência policial, à violência contra comunicadores e jornalistas, à violência contra migrantes e refugiados, além de outras pessoas em situação de vulnerabilidade;

**Módulo 3:** Atendimento Acolhedor (20 horas) - Comunicação eficaz e empática, técnicas de escuta ativa, compreensão das necessidades emocionais das vítimas, manejo de situações de crise, entre outros;

**Módulo 4:** Multidisciplinaridade e Rede de Atendimento (40 horas) - Rede de proteção e justiça, fluxos de encaminhamento, integração com outros órgãos e serviços, conhecimento de organizações e serviços que podem apoiar as vítimas, entre outros;

**Módulo 5:** Treinamento Prático e Simulações (40 horas) - Simulações de chamadas e casos reais; exercícios práticos para aplicação dos conhecimentos adquiridos; avaliação e discussão de desafios e soluções.

**Módulo 6:** Avaliação (4 horas) - Avaliação final para medir a compreensão dos operadores e apresentação de feedbacks.

Possibilidades de Metodologia de Ensino: Aulas teóricas, rodas de conversa, estudos de caso, simulações de chamadas, dinâmicas de grupo, palestras de especialistas convidados, oficinas, sessões de pergunta e resposta, entre outras.

A CONTRATANTE também poderá solicitar à CONTRATADA que disponibilize sua equipe de capacitação e desenvolvimento para participar de reuniões sobre o treinamentos e capacitações, em data e horários previamente definidos, para bom desenvolvimento do atendimento e eficiência dos protocolos.

Os materiais didáticos de suporte à execução dos processos de trabalho dos atendimentos ativo e receptivo elaborados pela CONTRATADA somente poderão ser utilizados na operação após devidamente homologados pela CONTRATANTE.

### **Do Apoio Psicológico**

A CONTRATADA deverá fornecer apoio psicológico aos colaboradores(as) como parte integrante de seu compromisso com o bem-estar e a saúde mental de sua equipe. O apoio psicológico será oferecido de forma regular, com uma frequência mínima de uma vez por semana, em modalidades individual e coletiva, conforme necessário e conforme especificado abaixo.

#### **Modalidade Individual:**

- a. 1. A CONTRATADA garantirá que cada colaborador tenha acesso a sessões individuais de apoio psicológico, assegurando a confidencialidade e a privacidade do processo, dentro de seu contrato de serviço.
- b. 1. As sessões individuais serão conduzidas por profissionais qualificados em psicologia, devidamente credenciados e capacitados para oferecer suporte adequado às necessidades individuais de cada colaborador(a).
- c. 1. Cada sessão individual terá duração mínima de 30 minutos, permitindo tempo suficiente para explorar questões, oferecer suporte adequado e desenvolver estratégias de enfrentamento.

#### **Modalidade Coletiva:**

- a. 1. Além das sessões individuais, a CONTRATADA organizará sessões de apoio psicológico em grupo, com o objetivo de promover a troca de experiências, o apoio mútuo e o fortalecimento do vínculo entre os colaboradores(as).
- b. 1. As sessões coletivas serão conduzidas por profissionais qualificados em psicologia, de modo a proporcionar um ambiente seguro e acolhedor para a discussão de temas pertinentes ao bemestar emocional e psicológico da equipe.

A CONTRATADA se compromete a disponibilizar recursos e infraestrutura adequados para a realização das sessões de apoio psicológico, incluindo espaços apropriados e materiais necessários para o desenvolvimento das atividades.

A frequência, horários e demais detalhes referentes às sessões de apoio psicológico serão comunicados aos colaboradores de forma clara e transparente, garantindo sua participação e engajamento no processo.

A metodologia poderá ser revisada e ajustada mediante critérios da CONTRATANTE, visando sempre a promoção do bem-estar e da saúde mental dos colaboradores(as).

### **Do Monitoramento do Apoio Psicológico**

A CONTRATADA deverá monitorar a saúde dos trabalhadores e trabalhadoras, com base em pesquisas científicas e em conformidade com as normativas vigentes.

A CONTRATADA deverá emitir relatórios periódicos à CONTRATANTE, detalhando as medidas adotadas e os resultados obtidos no que concerne à saúde mental e física dos funcionários.

Os relatórios deverão incluir, mas não se limitar a:

1. Análise dos principais fatores de risco ocupacionais que possam afetar a saúde dos colaboradores;

O enquadramento das categorias profissionais que serão empregadas no serviço, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) são os seguintes para os atendimentos generalista, especialista e Analista de BackOffice Especializado:

- Operador de Telemarketing ativo e receptivo da Central de Atendimento – CBO 4223-10, no atendimento generalista;
- Operador de Telemarketing técnico bilíngue ou especializado – CBO 4223-20, nos atendimentos especialista e Analista de BackOffice Especializado;
- Supervisor e Coordenação de telemarketing e atendimento - CBO 4201-35;
- Psicólogo - CBO 2515-40;
- Gerente - CBO 1421-05.

A descrição sumária da categoria profissional, segundo CBO, envolve atender usuários, oferecer serviços e produtos, prestar serviços técnicos especializados, realizar pesquisas, fazer serviços de acompanhamento e pesquisas e cadastramento de parceiros, teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados.

A CONTRATADA deverá utilizar solução informatizada para operacionalização da central de atendimento e para controle da gestão dos serviços, em condições e especificações que permitam a utilização compartilhada pela CONTRATANTE, por meio de acesso específico.

A solução informatizada deverá fornecer um conjunto de relatórios on-line, que permitam à CONTRATANTE acompanhar e avaliar em tempo real o atendimento que está sendo prestado, conforme requisitos definidos neste Termo de Referência.

O sistema de atendimento ao usuário deverá possibilitar o acompanhamento da jornada do usuário em todos os canais de atendimentos ofertados, promovendo uma visão única do atendimento ao usuário, independentemente do canal utilizado.

O sistema deverá permitir a avaliação do atendimento pelo usuário ao final de cada atendimento receptivo, por meio de pesquisa de satisfação.

A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicações (voz e dados) para a correta e eficiente prestação dos serviços contratados para os atendimentos, incluindo os equipamentos e a estrutura física necessárias para a sustentação da Central de Atendimento.

A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento da quantidade e distribuição das posições de atendimento referente aos serviços contratados para atendimento dos níveis de serviço, de acordo com o **ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**, onde os indicadores contratuais a serem exigidos e mensurados serão:

**IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados:** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.

**Memória de cálculo:** Quantidade de atendimentos registrados / Quantidade de atendimentos recebidos.

**IND 002 - Capacitação continuada:** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os agentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.

**Memória de cálculo:** Quantidade de horas de capacitação continuada realizadas / Quantidade de Horas de Capacitação continuada previstas.

**IND 003 - Apoio Psicológico:** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos agentes ativos, conforme tempo dimensionado.

**Memória de cálculo:** Quantidade de horas de Apoio Psicológico realizadas / Quantidade de Horas de Apoio Psicológico previstas.

**IND 004 - Qualidade:** Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.

**Memória de cálculo:** Média das notas de monitoria realizadas durante o mês

**IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria):** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação da atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.

**Memória de cálculo:** Quantidade de atendimentos atendidos em até 20 segundos de espera / quantidade de atendimentos entrantes na fila de atendimento humano

A qualidade dos serviços prestados será mensurada a partir da avaliação de um conjunto de itens inerentes às atividades, efetivamente realizados, que irá compor uma avaliação geral de performance contratual da prestação do serviço, no mês de referência.

#### ATIVIDADES DE APOIO

As atividades de apoio encontram-se descritas no item ATIVIDADES DE APOIO DA CONTRATADA, no ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO contendo informações sobre: ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO – OD, GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC, GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO –

GSA, GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS, GESTÃO DA SUCESSÃO CONTRATUAL, DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.

O dimensionamento da quantidade e distribuição dos serviços de apoio será de responsabilidade da CONTRATADA, se orientando para o equilíbrio da execução nos termos seguintes para atendimento mínimo:

Um/Uma Supervisor(a) de Atendimento para cada grupo de até 15 (quinze) profissionais em operação (atendentes);

Um/Uma Monitor(a) proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) profissionais em operação (atendentes e analistas);

Um/Uma Coordenador(a) de Operação para cada grupo de até 200 (duzentos) profissionais em operação (atendentes);

Um/Uma Coordenador(a) de Treinamento e Capacitação para cada grupo de até 200

(duzentos) profissionais em operação (atendentes e analistas);

Um/Uma Supervisor(a) de *BackOffice* para cada 20 (vinte) Analistas de

*BackOffice* Especializado;

Um/Uma Coordenador(a) de *BackOffice* proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) analistas;

Um/Uma Analista de Planejamento e Controle proporcional para cada grupo de até 200

(duzentos) atendentes/analistas alocados na operação;

Um/Uma Psicólogo(a) para cada grupo de 15 (quinze) atendentes e analistas alocados na operação.

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais de apoio qualificados para a qualidade dos serviços que atendam aos requisitos anteriormente elencados de CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO (Anexo V).

A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

Deverá ser celebrado TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança das informações da Administração.

A CONTRATADA, após a assinatura do Contrato, por meio de seu representante, assinará TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA) em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

É obrigatória a assinatura de TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO - ANEXO VIII (FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA), antes do início dos serviços, por parte dos profissionais da CONTRATADA alocados na execução do contrato.

Cumprir à CONTRATADA a responsabilidade de tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, nos termos da Lei nº 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal, nos termos da Lei 13.709, de 2018.

Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício ou subordinação com a CONTRATANTE, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortúnica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

É assegurada à CONTRATANTE a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do CONTRATO a ser firmado com a CONTRATADA.

Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe da CONTRATANTE. A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe da CONTRATANTE todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

## LOCALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser prestados no Distrito Federal ou em localização com distância máxima de até 50 (cinquenta) quilômetros, a partir da sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada dos Ministérios, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Brasília/DF - 70.054-906.

No que tange a necessidade de delimitação da localização da Central de Atendimento do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada e, considerando a especificidade dos serviços prestados pela mesma, cumpre esclarecer o que segue:

A definição da abrangência de localidades para implantação da central de atendimento pela CONTRATADA busca ofertar condições mais vantajosas para execução do serviço com qualidade e eficiência e permitir à administração realizar a gestão da fiscalização contratual em razão da proximidade com a sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

A gestão da contratação envolve a adequada avaliação das condições estabelecidas de execução contratual e fundamentalmente o alcance de seus resultados para efetividade do serviço público destinado aos cidadãos, compreendendo a justa e correta capacitação dos atendentes da Contratada nos temas pertinentes à Central do Disque 100 com suporte dos especialistas temáticos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e suas secretarias e ainda dos parceiros de articulação, como Ministério Público e órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

A delimitação da área de implantação da central de atendimento visa garantir a plena capacidade para Administração de realizar a adequada e concreta fiscalização contratual, assim como ofertar condições isonômicas razoáveis para avaliação da exequibilidade da execução contratual frente aos custos da prestação dos serviços sem interferência na eficiência e gestão empresarial por parte da CONTRATANTE.

O Plano de implantação é um documento estratégico que detalha as etapas e processos necessários para a criação e operação eficiente de uma central de atendimento. Este plano é crucial para garantir que a implementação da central de atendimento seja bem-sucedida, atendendo às necessidades da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e proporcionando um serviço de qualidade aos cidadãos.

O Plano de implantação deverá ser concluído em até 45 (quarenta e cinco) dias. A contagem do prazo é iniciada com a emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos (sprints) de entregas de valor frequentes a cada 2 semanas, conforme disposto no **ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM (PLANO DE IMPLANTAÇÃO)**. A implantação não será remunerada e a homologação se dará com todos os serviços, Base de Conhecimento (Carta de Serviços), fluxos de demandas, dados migrados e customização para atendimento nas mesmas bases atuais.

## 5. Levantamento de Mercado

As distintas centrais de atendimento, contratadas por órgãos públicos, apresentam variações significativas em seus modelos de contratação. Estes contratos englobam uma ampla gama de elementos, incluindo insumos essenciais, instalações físicas, tecnologia necessária, bem como as conexões com o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), abrangendo também toda a força de trabalho necessária para o pleno funcionamento.

Para a contratação em tela foram identificadas as seguintes possibilidades para a contratação dos Serviços de Teleatendimento:

**Alternativa 1:** Fornecimento de serviços de teleatendimento receptivo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, com pagamento por serviço executado.

Descrição: Neste cenário a empresa CONTRATADA para prestação dos serviços de *Call Center* é remunerada pelo serviço realizado, ou seja, pela quantidade de ligações atendidas/efetuadas e pelos registros/tratamentos de demandas efetuados em sistema.

Pontos positivos: proporciona maior controle sobre os serviços executados, uma vez que permite à empresa equalizar sua mão de obra de forma mais eficiente para atender ao acordo de nível de serviço pactuado.

Pontos negativos: necessidade de controle para evitar quedas propositalmente de ligação; maior pressão para cumprimento do Tempo Médio de Atendimento - TMA; exige um grau maior de atenção e acompanhamento por parte do órgão, com vistas a evitar a deterioração da qualidade do atendimento, pois há risco de haver atendimento sem que se preste as informações solicitadas pelo usuário e conversas atropeladas; risco de o orçamento estabelecido ser consumido antecipadamente, caso o volume de ligações, por motivos diversos, saia da curva e que, de alguma maneira, se prolongue por alguns meses.

**Alternativa 2:** Contratação de atendimento telefônico, tendo tempo médio e volume como métrica do pagamento por USA – Unidade de Serviço de Atendimento - métrica de medição adotada, permitindo mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto.

Descrição: Nessa conjuntura, estabelece a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como métrica de medição adotada, permitindo a mensuração dos resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto, inclusive para fins de pagamento de acordo com o Anexo V da IN nº 05/2017-SEGES/MPDG, de 26 de maio de 2017. A USA é a unidade de referência adotada para mensuração dos serviços contratados considerando sua disponibilidade, sendo sua composição o esforço (que é a quantidade de tempo para atendimento da atividade - Quantidade de Minutos/60 - para a prestação do serviço) conjuntamente com a complexidade, (considerado o grau de dificuldade exigido para sua execução).

Pontos positivos: Permite a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados e coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

Pontos negativos: Necessidade de controle de reposição de pessoal em caso de faltas; necessidade de controle do quantitativo de postos efetivamente em operação.

**Solução Escolhida:** Tendo em vista princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência, sem comprometimento da qualidade dos serviços prestados, optou-se pela Alternativa 2, fornecimento de serviços de teleatendimento receptivo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, com pagamento por USA como métrica de medição adotada. A solução escolhida pela equipe de planejamento da contratação tem por fundamento a prestação de serviços de atendimento por multicanais, que vem sendo a solução adotada comumente fornecida pela indústria de *call center* (padrões de mercado). A alternativa 1 não é viável, haja vista que a exigência de atendimento de volume de ligação ou pagamento por chamada não garantirá que o atendimento seja realizado com a qualidade que se espera, além do risco de comprometer o orçamento em um eventual aumento no número de chamadas.

Além do mais, a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) é atualmente adotada na contratação vigente, como métrica de medição, permitindo ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto, inclusive para fins de pagamento.

Nesse diapasão, a Súmula nº 269/TCU, in verbis, determina que:

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

Em que pese a referida súmula trate especificamente de contratação de TIC, a mesma se mostra compatível com o tipo de demanda que se pretende contratar, visto ser pacificado o entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

A UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA), será adotada como unidade de referência para mensuração dos serviços contratados dos segmentos:

- a. 1. STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista;
- b. 2. STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista; e
- c. 3. SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado.

A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros que serão descritos em Termo de Referência.

O Segmento de Serviço SIG - Sistema Informatizado de Gestão e Operação - será mensurado por disponibilidade de Plataforma CzRM em formato SaaS/mês. Esse sistema poderá ser substituído, no decorrer da execução contratual, por solução própria adotada pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, de acordo com a evolução da prestação dos serviços, bem como com os permissivos legais.

## 6. Descrição da solução como um todo

A solução a ser CONTRATADA abrange o atendimento de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios) e a disseminação de informação a respeito de políticas e direitos humanos por meio de múltiplos canais (telefone, mensagens, aplicativos, internet, correspondências, presencial e outros), através da operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, incluindo a gestão dos atendimentos, receptivo e ativo, humano e automatizado, sua infraestrutura e processos administrativos e organizacionais.

ITEM	DESCRIÇÃO	SEGMENTO DE SERVIÇO	CATSER	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO GLOBAL EM MESES
						( A )	( B )	( C ) = ( A x B )	( D ) = ( C x 12 )
1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista  (Identificação: coluna Modalidade, linhas 2 a 5 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	128.323,55	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista  (Identificação: coluna Modalidade, linhas 6 a 11 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	66.125,91	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado  (Identificação: coluna Modalidade, linhas 12 a 17 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	39.169,50	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
2	Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	SIG-Sistema Informatizado de Gestão e Operação  (Informações do Anexo I)	26077	24h 7 dias/semana	CzRM SaaS/mês	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX



VALOR GLOBAL ANUAL	RS XX
--------------------	-------

\*Conforme consta no **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**

É relevante destacar que, embora a solução global inclua serviços acessórios de tecnologia da informação e comunicações, essa contratação não se configura como uma contratação específica de solução de tecnologia da informação, conforme definido na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Os bens de tecnologia da informação presentes neste contrato têm a finalidade de integrar a solução global, garantindo a disponibilidade necessária para a operacionalização da central de atendimento e demais atividades informatizadas da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

Os serviços a serem contratados estão em conformidade com os pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se enquadrando em nenhuma das atividades vedadas para execução indireta, conforme estabelecido no art. 3º do mencionado decreto.

Além disso, ressalta-se que a prestação dos serviços não estabelece vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, sendo vedada qualquer relação que caracterize pessoalidade e subordinação.

Portanto, as especificações tecnológicas se resumem aos elementos negociais e técnicos essenciais ao perfeito funcionamento da Central de Atendimento para equalização das propostas, garantia mínima dos serviços, não constituindo-se em contratação de tecnologia da informação pois seu objeto principal envolve o atendimento de usuários através de execução indireta, sendo permitido à CONTRATADA disponibilizar o máximo de serviços automatizados viáveis, mantidas as condições de acolhimento, inter-relação humana, proteção de direitos humanos e privacidade das vítimas, aprovados pela CONTRATANTE.

A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros descritos neste Estudo Técnico Preliminar (ETP).

Os quantitativos estimados para cada uma das atividades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas do Ministério no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

#### **Descrição dos serviços**

Os serviços serão prestados em instalação da CONTRATADA, própria ou locada, adequadas para o perfeito atendimento do contrato, situada no máximo a 50 km da sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania em Brasília, na Esplanada dos Ministérios.

As instalações físicas da CONTRATADA deverão ter a capacidade de abrigar as posições de atendimento suficientes para atender aos serviços deste instrumento, sendo a própria responsável pela implantação e manutenção deste ambiente.

As instalações físicas da CONTRATADA têm a flexibilidade de se configurar como uma única edificação ou como parte de um conjunto, ou seja, operar tanto em uma estrutura independente quanto em instalações compartilhadas. Entretanto, as instalações físicas da Central de Atendimento deverão ser exclusivas da operação deste contrato e dispor de entrada única, com controle de acesso principal, delimitando a área de implantação das unidades.

As instalações físicas da Central de Atendimento devem possuir segmentação de ambiente para os tipos de atendimento, com controle de acesso secundário a esses, definindo claramente as unidades específicas dos serviços.

As instalações físicas da Central de Atendimento devem possuir ambientes adicionais compartilhados (refeitório, relaxamento, banheiros, laboratório, treinamento e apoio) a todos os prestadores envolvidos na operação e gestão da central e compatíveis com a adequada operação da central de atendimento.

As instalações físicas dentro do controle de acesso principal (salas de atendimento) deverão ser de utilização exclusiva para execução deste contrato, não sendo autorizado o compartilhamento com outras atividades em razão das condições especiais e das informações tratadas em cada atendimento.

As características mínimas de infraestrutura física e tecnológica de maior relevância para adequada prestação dos serviços devem observar a Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (NR 17 MTE), onde a ergonomia e o bem-estar dos trabalhadores são prioridades, sendo essencial adequar os postos de trabalho na central de atendimento de acordo com os princípios ergonômicos estabelecidos, incluindo os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, os quais desempenham um papel crucial na promoção de ambientes de trabalho seguros, contribuindo para a preservação da saúde e integridade física dos trabalhadores, ao mesmo tempo em que atendem às exigências legais e éticas associadas à gestão da segurança no trabalho. As especificações estão descritas no ANEXO III – REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

Os canais de atendimento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100 para implantação inicial na forma deste instrumento são: 1) telefone; 2) mensagens de texto e multimídia por SMS e/ou aplicativos, como *Whatsapp*, *Telegram*; 3) mensagens de texto por site, tipo *webchat*; 4) correspondência eletrônica, tipo *e-mail*; 5) correspondência física, como cartas, ofícios; 6) Redes Sociais, como *Facebook*, *Instagram*; 7) videochamada; 8) atendimento presencial.

- O atendimento receptivo através de **ligação telefônica** consiste no ingresso da chamada em central telefônica e a interação com unidade automática ou por atendente no mesmo meio.
- O atendimento receptivo através de **aplicativos de mensageria** de internet (*webchat*, *Whatsapp*, *Telegram*) consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicações de mensagens instantâneas.
- O atendimento receptivo através de **aplicação de internet** consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicativo ou site de internet específico.
- O atendimento receptivo através de **Redes Sociais** consiste na identificação e seleção de publicação (*post*) sobre assunto /tema/pessoa de interesse da CONTRATANTE, localizáveis através de textos ou marcadores (#, @), definidos no protocolo específico.
- O atendimento receptivo através de **correspondência eletrônica** consiste no diálogo estabelecido entre usuário e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de *emails* em função de interação por *e-mail* do Sistema de atendimento.
- O atendimento receptivo através de **correspondência** (ofício, carta, e-mail, comunicação, reclamação, denúncia, SEI, outros) consiste no registro da demanda a partir de documento físico digitalizado, devidamente encaminhado ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.
- O atendimento receptivo através de **videochamada on-line** ou vídeo *on-line* de denúncia consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em vídeo por meio de *link* específico, disponibilizado conforme orientações da CONTRATANTE, e interconectado à central da CONTRATADA. Este canal de atendimento será de exclusividade de cidadãs e cidadãos com deficiência auditiva previamente cadastrados e autorizados pela CONTRATANTE para comunicação estrita na linguagem de Libras.
- O atendimento receptivo presencial consiste no atendimento realizado no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, de segunda-feira à sexta-feira, em horário comercial, por dois(duas) operadores(as) do quadro de funcionários da CONTRATADA.

Os canais de atendimento poderão sofrer acréscimos, alterações e supressões a critério da CONTRATANTE a fim de acomodar o atendimento ao usuário à dinamicidade das interações sociais sendo processados na forma da REVISÃO DO CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.

O atendimento telefônico será feito inicialmente na modalidade automatizada através de Unidade de Resposta Automática - URA vinculada à central telefônica, que deverá manter-se disponível 24 horas por dia, de modo ininterrupto, todos os dias da semana, inclusive em feriados nacionais, estaduais ou municipais.

A URA deverá disponibilizar em seu menu principal opções específicas para as cidadãs e cidadãos serem direcionados para o atendimento, conforme o protocolo de operação do teleatendimento receptivo definido pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA poderá, a partir dos protocolos de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção ou alteração contínua de árvores de voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias disponíveis na URA.

Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de *scripts*, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação, recursos de automatização de atendimento e construção de relatórios, dentre outros que permitam melhoria da eficiência e produtividade dos atendimentos.

A CONTRATADA deverá realizar a atualização de órgãos na plataforma, através da interação, seja via e-mail, telefone, WhatsApp, entre outros, com a rede de proteção e justiça, e através das informações oferecidas pela CONTRATANTE.

O atendimento receptivo automatizado disponibilizará aos cidadãos as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo, ainda, prestar informações de interesse da CONTRATANTE, a partir de disponibilização de mensagens pré-gravadas ou por intermédio de consultas à base de conhecimento fornecida pela CONTRATANTE.

O atendimento receptivo automatizado poderá realizar consultas ou registrar denúncias a partir da interação tecnológica com o cidadão, em qualquer canal de atendimento, através de sistema informático desenvolvido pela CONTRATADA para finalidade proposta.

O atendimento receptivo automatizado sempre disponibilizará, no primeiro menu, opção de contato com atendente na modalidade humano, em qualquer canal de atendimento.

A CONTRATADA poderá propor implantação de serviços de autoatendimento na URA, devendo a CONTRATANTE analisar e validar para desenvolvimento e implantação, sem custos adicionais.

A prestação dos serviços de atendimento receptivo humano envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

- Realizar o atendimento receptivo e registro das informações, reclamações, sugestões, elogios e solicitações e registro de manifestações, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados ou sistemas disponibilizados nos protocolos;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade;
- Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata no nível de atendimento (cujas informações não constem nos *scripts* ou bases de conhecimento, ou esse recomende o registro da demanda com escalamento) ao segundo nível, atendimento especialista.

Após a conclusão do atendimento receptivo a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com a atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

Os serviços, de todos os tipos e modalidades, deverão ser prestados ininterruptamente de domingo a sábado, durante as 24 horas do dia, incluindo finais de semana, feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Para dimensionamento dos recursos humanos das funções **Atendente Generalista, Atendente Especialista e Analista de BackOffice Especializado**, a Contratante determina que a jornada de trabalho para esses colaboradores será a escala de trabalho 5x2, ou seja, 05 (cinco) dias laborados com 2 (dois) dias de descanso semanal remunerado. Isso se deve à natureza do serviço, que se concentra no atendimento de pessoas em situação de extrema vulnerabilidade e na condução de denúncias de violência contra elas. Dada a natureza emocionalmente desafiadora desta atividade, é crucial proporcionar às profissionais períodos regulares de descanso.

A CONTRATADA está obrigada a cumprir as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), com especial atenção ao limite de horas extras diárias e semanais, que não devem exceder 2 horas por dia.

Recomenda-se que essas pausas ocorram em um sistema de rodízio, com folgas nas sextas e segundas ou nos finais de semana, a fim de minimizar absenteísmo e rotatividade, enquanto mantém a excelência no atendimento. Cabe ressaltar que os dias de folga poderão ser ajustados ao longo do contrato, mediante acordo mútuo entre as partes, sempre com o objetivo de assegurar a qualidade contínua dos serviços prestados.

Em que pese os serviços serem executados sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, visto que os serviços são realizados em instalações da CONTRATADA, a necessidade de segurança e sigilo das informações transacionadas na Central exige que os colaboradores, quando em serviço para a Central Disque 100, não poderão executar outras atividades estranhas ao objeto contratado.

Poderão ser solicitados serviços em horários e regimes diferenciados conforme solicitação da CONTRATANTE, sendo especificados na Ordem de Serviço correspondente à demanda.

A CONTRATADA manterá serviço em conjunto com a CONTRATANTE, que vai interagir e acompanhar as atividades de recrutamento, seleção e contratação garantindo a adequação ao perfil profissional e às condições operacionais da Central de Atendimento do Disque 100.

A CONTRATADA deverá manter serviço de supervisão e gerência da operação, compreendendo:

- Atividades de gestão dos atendimentos buscando sua produtividade e eficiência;
- Atividades de garantia da confiabilidade das informações;
- Análise dos resultados e metas estabelecidas em conformidade com os indicadores de avaliação dos serviços;

- Efetivar a alocação quantitativa e qualitativa dos colaboradores nos serviços de atendimento em razão de dados estatísticos históricos e prospectivos;
- Monitorar os indicadores da operação, qualidade e desempenho do serviço de atendimento;
- Realizar o acompanhamento da qualidade do atendimento e da operação;
- Monitorar o encaminhamento de denúncias e respostas de órgãos.

#### **DO MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS:**

A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento de denúncias encaminhadas aos órgãos de controle que compõem o fluxo de encaminhamento de denúncias estabelecido pela CONTRATANTE.

Abaixo, delineamos as etapas e procedimentos específicos que serão seguidos durante esse processo:

Após o envio da denúncia, a CONTRATADA deverá acionar os órgãos de controle estabelecidos no fluxo de encaminhamento de denúncias, através de uma comunicação oficial, definida pela CONTRATANTE, via e-mail, sistema e outras modalidades de contato. Esta comunicação indicará a natureza da denúncia e sinalizará que foi encaminhada ao órgão, solicitando sua comunicação oficial quanto ao andamento da denúncia. Após a devolutiva do órgão acionado, a CONTRATADA deverá incluir as informações junto ao protocolo original da demanda no sistema

O sistema software disponibilizado deverá prever meios de monitoramento do recebimento da denúncia, e este será composto por buscas ativas, as quais serão realizadas a cada 30 (trinta) dias, sem prejuízo de novos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE frente a urgência da demanda. Após iniciar o monitoramento, a CONTRATADA deve manter uma comunicação regular, seguindo os parâmetros mencionados anteriormente, a cada 30 (trinta) dias, até a conclusão total do monitoramento. Este será considerado concluído somente após a confirmação oficial, por meio de ofício ou documento similar, de que o órgão destinatário recebeu a demanda e informou quais medidas foram adotadas, tais como a instauração de inquéritos, arquivamento e outras providências pertinentes.

Com base nas respostas obtidas e na eficácia do processo, o sistema de monitoramento será continuamente adaptado e aprimorado. Portanto, a CONTRATANTE poderá ampliar os órgãos monitorados a qualquer tempo e sem custos adicionais.

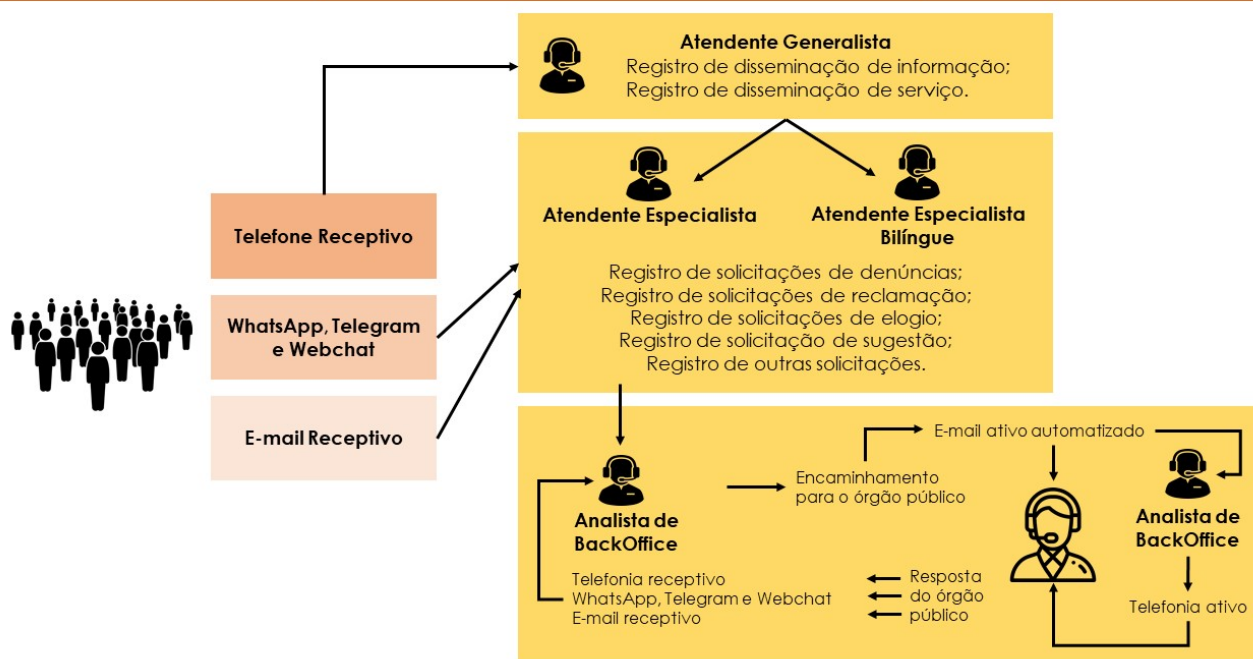
As denúncias monitoradas podem ser classificadas em diferentes níveis de urgência, e essa classificação terá impacto na ordem de prioridade do monitoramento. Dessa forma, quanto mais elevado o nível de urgência, mais rápido será o processo de monitoramento.

A CONTRATADA fica incumbida de apresentar relatórios mensais consolidados, ou parciais quando solicitados, à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, que exercerá a supervisão direta do monitoramento das denúncias encaminhadas pelo Disque Direitos Humanos – Disque 100.

#### **DOS SEGMENTOS DE SERVIÇO:**

A operação da Central de Atendimento contemplará 3 (três) níveis de atendimento das manifestações que se inter-relacionam e complementam para efetividade da prestação do serviço de utilidade pública.

### Fluxograma – Registros de Atendimento – Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos



#### STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA

Compreende as atividades definidas em Catálogo de Serviços associadas aos atendimentos humanos em formato omnicanal (voz, chat, e-mail, mensageria, sms, redes sociais e/ou outros), que resultaram de atendimentos receptivos, informacionais e/ou transacionais, e atividades acessórias ao atendimento, efetivamente processados pelo perfil de TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA, de acordo com as diretrizes e protocolos de atendimento definidas pela CONTRATANTE.

Para o atendimento generalista, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

O atendimento generalista compreende o recebimento dos contatos telefônicos recebidos na Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, podendo ocorrer de forma assistida ou automatizada conforme o protocolo de atendimento definido pela CONTRATANTE.

Todos os atendimentos com destino ao tridígito 100 devem ser encaminhados a URA e, quando utilizada opção geral de atendimento humano, transferidas ao segmento de atendimento generalista, podendo ocorrer a transferência assistida para o atendimento humano do nível especialista multicanal - quando tratar-se de registro de Solicitação passível de tratamento e encaminhamento aos órgãos - ou para o atendimento especialista bilíngue multicanal - quando o usuário expressar-se em idioma diferente de Português (Brasil).

É atribuição do nível de atendimento generalista a execução de serviços de atendimento receptivo telefônico, objetivando esclarecer dúvidas dos cidadãos, sempre provendo o registro dos atendimentos realizados no sistema de registro do atendimento.

O atendimento generalista deverá conduzir o atendimento com base em informações e roteiros padronizados disponíveis, com conteúdo autorizado pela CONTRATANTE, em sistema informatizado de conhecimento específico. O atendimento generalista de primeiro nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitadas e com qualificação mínima definidas neste documento.

No atendimento generalista, humano ou automatizado, o serviço realizado trata da promoção e a disseminação de informações sobre direitos humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas.
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE.
- O usuário receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados.

- O atendimento na modalidade automatizado será utilizado preferencialmente para promoção e disseminação de informações, esclarecimento de dúvidas em formato perguntas e respostas e orientação sobre eventos, campanhas, programas e ações.
- O atendimento automatizado deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento generalista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade.

#### **STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA**

Compreende as atividades definidas em Catálogo de Serviços associadas aos atendimentos humanos em formato omnicanal (voz, chat, e-mail, mensageria, sms, redes sociais e/ou outros), que resultaram de atendimentos receptivos, informacionais, transacionais e/ou de registro de denúncias, e atividades acessórias ao atendimento, efetivamente processados pelo perfil de TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA, de acordo com as diretrizes e protocolos de atendimento definidas pela CONTRATANTE.

O atendimento humano especialista é o responsável, entre outros, pelo atendimento à criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência que busque os canais da Central de Atendimento para realizar denúncias ou solicitar orientação, e deverá possuir treinamento específico e observar a legislação pertinente para o atendimento, assegurando a proteção integral da criança ou adolescente denunciante.

#### **ATENDIMENTO ESPECIALISTA BILÍNGUE MULTICANAL**

Para o atendimento especialista bilíngue, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

O atendimento especialista, receptivo de segundo nível, compreende o atendimento das ligações transferidas pelo atendimento generalista, quando o usuário expressar-se em idioma diferente de Português (Brasil), estabelecido no protocolo de operação do atendimento especialista receptivo autorizado pela CONTRATANTE, assim como o atendimento aos usuários que acessam os meios de comunicação multicanal, preferencialmente os atendimentos recebidos por vídeo chamada.

O atendimento especialista de segundo nível deverá ser prestado em inglês, espanhol ou libras, utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima, conforme tópico anterior, sobre CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

No atendimento especialista, humano ou automatizado, o serviço realizado trata do registro das Solicitações e da promoção e a disseminação de informações sobre direitos humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando a usuária ou o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE;
- A usuária ou usuário receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados, bem como os dados individualizados dos protocolos de cada Solicitação registrada;
- O atendimento automatizado pelos meios de comunicação multicanal deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento especialista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE;
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade;
- O atendimento especialista deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens dispostos nesse documento.

#### **ATENDIMENTO ESPECIALISTA MULTICANAL**

Para o atendimento especialista, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

O atendimento especialista, receptivo de segundo nível, compreende o atendimento das ligações transferidas pelo atendimento generalista, no que diz respeito ao registro de solicitações, manifestações e denúncias passíveis de tratamento e encaminhamento aos órgãos, estabelecido no protocolo de operação do atendimento especialista receptivo autorizado pela CONTRATANTE,

assim como o atendimento aos usuários que acessam os meios de comunicação multicanal (correio eletrônico, mensageria, aplicativos, site, rede social).

O atendimento especialista de segundo nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima conforme tópico anterior, sobre **CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO**.

No atendimento especialista, humano ou automatizado, o serviço realizado trata do registro das denúncias e da promoção e a disseminação de informações sobre direitos humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE;
- O usuário(a) receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados, bem como os dados individualizados dos protocolos de cada denúncia registrada;
- O atendimento automatizado pelos meios de comunicação multicanal deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento especialista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE;
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade;
- O atendimento especialista deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens dispostos nesse documento;
- O atendente especialista multicanal, poderá atuar como transbordo das células de menor complexidade (generalista), conforme necessidade da Contratada, desde que não acarrete prejuízos aos níveis de serviço contratados.

#### **SBHE - SERVIÇO DE BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO**

Compreende as atividades definidas em Catálogo de Serviços associadas à jornada operacional necessárias aos atendimentos e tratamentos de manifestações em formato omnicanal (voz, chat, e-mail, mensageria, sms, redes sociais e/ou outros) que resultaram de esforço HUMANO abrangendo os processos de BackOffice relativos à pesquisas, buscas ativas, cadastros, tratamento, encaminhamento e monitoramento das manifestações, e demais atividades relacionadas, efetivamente processados pelo perfil de BACKOFFICE ESPECIALIZADO, de acordo com as diretrizes e protocolos de atendimento definidas pela CONTRATANTE.

Para o atendimento Analista de BackOffice Especializado, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

O atendimento do Analista de BackOffice Especializado Multicanal, receptivo e ativo, de terceiro nível, compreende o processo de tratamento da Solicitação, bem como o atendimento receptivo e ativo de contato com os agentes públicos, estabelecido no protocolo de operação do atendimento especializado autorizado pela CONTRATANTE.

O atendimento de BackOffice de terceiro nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima conforme tópico anterior, sobre **CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO**.

No atendimento de BackOffice, humano ou automatizado, o serviço realizado trata da revisão, encaminhamento e monitoramento do registro das solicitações e denúncias, bem como o atendimento receptivo dos canais exclusivos de atendimento aos órgãos, e a realização dos contatos ativos vinculados às campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE;
- O usuário(a) receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados;
- O atendimento automatizado pelos meios de comunicação multicanal exclusivos para os órgãos deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento especializado, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE;

- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade;
- O atendimento de BackOffice deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens dispostos nesse documento;
- O Analista de BackOffice Especializado multicanal, poderá atuar como transbordo das células de menor complexidade (generalista, especialista Bilíngue, especialista multicanal), conforme necessidade da Contratada, desde que não acarrete prejuízos aos níveis de serviço contratados.

Após a conclusão do atendimento receptivo a CONTRATADA deverá convidar a usuária ou usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com a atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio da Central de Atendimento, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados, com periodicidade mensal ou quando solicitado pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA poderá sugerir dias e horários para contato com a Rede em comunicações ativas a partir de relatórios de eficiência e produtividade que indiquem os melhores dias e horários para contato conforme cada instituição ou temática.

A CONTRATADA deverá manter registro individual que evidencie os atendimentos realizados, as ações adotadas e as comunicações realizadas, especialmente quanto aos elementos que fundamentem os itens de faturamento (tentativas).

A CONTRATADA deverá manter serviço interno que compreenda atividades de manutenção em sistemas capaz de prover os serviços técnicos especializados necessários para manutenções evolutivas e adaptativas na Plataforma de CzRM disponibilizada, incluindo ações de automação (parametrização e customização), integração de sistemas e bases de dados e a implantação de serviços de automação com inteligência artificial que se façam necessárias após a implantação inicial. A Plataforma de CzRM deverá permitir busca avançada, integrada e rápida, através de informações contidas nas manifestações registradas (denúncias, reclamações, entre outros), como, CPF, e-mail, nome, número de protocolo e demais informações pertinentes.

As atividades de Suporte Operacional serão precedidas de planejamento prévio e demandas por Ordens de Serviço específicas, seguindo critérios e protocolos definidos pela CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando, às ações de monitoramento, capacitação, apoio psicológico, manutenções evolutivas em sistemas e garantia da qualidade dos serviços.

## **SIG - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO**

Compreende a disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento do Cidadão) em formato SaaS (Software como Serviço) disponibilizado em nuvem, incluindo licenças de uso, serviços de sustentação de ambiente, suporte, técnico, integrações, segurança e integridade de dados, conforme especificações contidas no futuro Edital e seus Anexos, de forma a complementar a execução dos serviços de *Call Center* para a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, objeto principal da contratação.

As características de serviço e especificações técnicas e funcionais da Plataforma de Sistema estão descritas no ANEXO I- SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM, porém, destacamos o detalhamento sobre segurança da informação:

As informações sobre **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE na execução dos serviços da Central do Disque 100, estão no ANEXO II, sobre DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL, e no item sobre SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO do ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

A prerrogativa de viabilizar a participação consórcios de empresas encontra-se no âmbito da discricionariedade administrativa, conforme disposto no art. 6º da Lei nº 14.133/21, sendo imperativo que tal decisão seja fundamentada em consonância com o princípio da motivação dos atos administrativos.

Desta forma, a análise dos serviços concebidos como comuns se fundamenta na inexistência de complexidade ou grande magnitude do objeto proposto, permitindo, assim, a inclusão de variadas empresas de médio e grande porte no cenário mercadológico. Paralelamente, a inviabilidade técnica e econômica para a subdivisão do objeto justifica a opção pela não formação de consórcio.

A constituição de tal consórcio, ao afetar o desdobramento material, implicaria em responsabilidades fracionadas para cada empresa consorciada, acarretando prejuízos à unicidade procedimental do objeto e, por conseguinte, comprometendo a diligência no atendimento às demandas do cidadão.



## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

O quantitativo do serviço a ser contratado baseou-se no histórico da execução dos contratos vigentes de solução de central de atendimento e de telefonia, entre os anos de 2022 a 2023, bem como a previsão de incorporação de novos serviços durante a vigência contratual e perspectiva futura de crescimento da demanda.

O Catálogo Preliminar de Serviços apresentado abaixo será utilizado para a mensuração de Unidades de Serviço de Atendimento – USA, e iniciará a contratação com as seguintes atividades catalogadas por Segmento de Serviço:

CATÁLOGO DE SERVIÇOS								
SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA UNIDADE DE SERVIÇO (USA) MENSAL
			(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) (E)
Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	111.376	398	44.327.648	398	1,00	111.376,0
	Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	1.252	20	25.040	24	1,10	1.147,67
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	1.222	19	23.218	24	1,10	1.064,16

		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	10.194	31	316.014	24	1,10	14.483,91
Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	13.323	1.257	16.747.011	1.257	1,00	13.323,00
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	40	93	3.720	91	1,10	44,97
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	21	86	1.806	91	1,10	21,83
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	588	93	54.684	91	1,10	661,02
Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	23	186	4.278	186	1,10	25,30
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL						

Correio eletrônico ou físico	Assistido	(CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	47.318	1	47.318	1	1,10	52.049,80
Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	92	388	35.696	388	1,00	92,00
Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	30.580	618	18.898.440	618	1,10	33.638,00
Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	8	7.683	61.464	7.683	2,50	20,00
Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	3.097	1	3.097	1	1,10	3.406,70
	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	9.335	1	9.335	1	0,20	1.867,00
Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	729	1	729	1	0,20	145,80
							Total	<b>233.618,9</b>

Fonte: Volumetria histórica de atendimentos e serviços realizados pelo Disque 100

#### Estimativas de quantidades

A volumetria de atendimentos receptivos totais observada no período de janeiro de 2022 a dezembro de 2023, executados no âmbito do Contrato nº 20/2019 (SEI), firmado entre o Ministério da Mulher, Família e dos Direitos Humanos, atual Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e a empresa BrBPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, é apresentada no **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**, deste Estudo Técnico.

Os dados primários estão relacionados aos atendimentos receptivos nas categorias Generalista e Especialista, os quais orientam a estimativa do consumo de unidades de serviços necessárias para a contratação.

### Dimensionamento dos quantitativos

A análise da quantidade de atendimentos realizados no ano de 2023, conforme estabelecido no Contratos nº 20/2019, permite estimar o consumo de unidades de serviço para os canais disponíveis na contratação: telefone, site, aplicativo, WhatsApp, Telegram, Videochamada em Libras, Webchat, e-mail, entre outros. Além disso, permite considerar uma margem para o crescimento da demanda durante o período de vigência do futuro contrato e possíveis prorrogações.

Os canais de atendimento disponíveis na nova contratação foram dimensionados com uma margem proporcional prevista para abranger a totalidade dos atendimentos. Esses canais podem ser ajustados pela alocação das unidades em cada serviço, levando em conta o FATOR DE PRODUTIVIDADE, o que permite aumentar a capacidade de atendimento por meio dos novos canais, considerando sua maior disponibilidade e menor custo em comparação aos canais convencionais.

Os volumes de consumo dos serviços foram agrupados por item de especialização técnica operacional, oferecendo flexibilidade na aplicação dentro do conjunto de serviços, garantindo o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Isso possibilita aumentar a capacidade de atendimento através da melhor eficiência da CONTRATADA.

O volume total de Unidades de Serviço de Atendimento foi calculado pela razão do tempo total de conversação e interação, pela a Correspondência de Atendimento Unitário (CAU) e multiplicado pelo FATOR DE PRODUTIVIDADE (FP), da amostra (12 meses) obtidas no relatório operacional do disque 100 conforme **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**.

A partir dos dados presentes no **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA** foi obtido o montante total anual de 2.803.427,56 USA para o período amostral (12 meses), perfazendo média mensal de 233.618,96 USA.

No ano 2023 o tempo médio de atendimento geral é de 401 segundos e o tempo médio de espera é de 14 segundos.

A distribuição das Unidades de Serviço de Atendimento entre atendimento Generalista e Especialista a partir do montante médio mensal de USA foi obtido a partir da taxa de transferência de chamadas atual do Atendimento Generalista para o Atendimento Especialista, cerca de 90%, e o equilíbrio desejado para qualidade de atendimento em indicador FIRST CALL RESOLUTION (resolução da demanda no primeiro atendimento), conjugando capacitação de atendentes, especialização do atendimento e recursos de tecnologia aplicáveis, é de 80%

O indicador de FIRST CALL RESOLUTION envolve a capacidade de resolver as demandas ou esclarecer as informações na primeira chamada, refletindo diretamente na satisfação do usuário e na confiabilidade do serviço para o usuário.

### DO FATOR DE PRODUTIVIDADE

O FATOR DE PRODUTIVIDADE se refere às características típicas de 1 (um) atendimento concluído com sucesso de acordo com a modalidade e tipo ajustadas à proporção de custos dos insumos básicos, por exemplo, um atendimento telefônico assistido com duração igual ao tempo médio de atendimento ou um atendimento por mensagem instantânea automatizado com número médio de interações.

Como referência, adotou-se 1 (um) para o serviço mais comum: atendimento telefônico assistido (generalista humanizado). A partir dele, calculou-se os fatores de produtividade para os demais serviços. Considerando que o FP é fator de multiplicação na fórmula de cálculo da USA, os serviços mais ágeis terão o FP abaixo de 1 e aqueles mais demorados, o FP será acima de 1. Sendo o limite do FP igual a 2,50, para o atendimento mais complexo: o atendimento presencial assistido. Dessa maneira, a definição do FATOR DE PRODUTIVIDADE segue a lógica do atendimento generalista humanos, predominante, de valor 1,0, e valora a partir do menor esforço (atendimento automatizado) ao maior esforço (atendimento presencial), até o limite de 2,5.

Os FATORES DE PRODUTIVIDADE do Catálogo Preliminar de Serviços e demonstrados no ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO serão fixos durante a vigência contratual, conforme o TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE, podendo ser revisados a cada 6 (seis) meses pela sistemática de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, em comparação com o atendimento unitário padrão: telefônico assistido.

A correção do FATOR DE PRODUTIVIDADE poderá ocorrer a cada semestre e será avaliado a partir dos dados de atendimento objetivos para cada TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE proporcionalmente ao número de interações ou tempo médio de atendimento em razão da capacidade produtiva do recurso utilizado: humano ou automatizado ou híbrido.

Os FATORES DE PRODUTIVIDADE constituem parâmetros mínimos para CONTRATADA para execução do objeto até a formação dos dados históricos de atendimento para mensuração e eventual revisão do fator de produtividade.

## DA CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIA

Para definição do valor de Correspondência de Atendimento Unitária (CAU) foram considerados os dados de Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Interação Média por Atendimento (IMA), disponíveis nos Relatórios Mensais de Faturamento, dos dois últimos meses e do mês de referência do ano anterior, a partir da média entre eles.

Item	Descrição	Tipo de Atendimento	Modalidade	CAU (TR)	CAU (1ª OS)	CAU (2ª OS)	CAU (3ª OS - Vigente)	CAU (Previsto)
1	Todos Atendimentos	SMS	Assistido	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
2			Automatizado	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
3		Aplicação / Internet / Aplicativo	Automatizado	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações
4		Redes Sociais	Assistido	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
5			Automatizado	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
6	Atendimento Generalista	Telefone	Assistido	200 s (TMA)	172 s (TMA)	224 s (TMA)	214 s (TMA)	454 s (TMA)
7		Telefone	Automatizado	Não definido	84 s (TMA)	97 s (TMA)	104 s (TMA)	40 s (TMA)
8		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	28 interações	25 interações	25 interações	23 interações
9	Atendimento Especialista	Telefone	Assistido	250 s (TMA)	994 s (TMA)	1.166 s (TMA)	1.113s (TMA)	1.485 s (TMA)
10		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
11		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	95 interações	109 interações	104 interações	84 interações
12		Aplicação (Fala.br)	Assistido	Não definido	1 registro	1 registro	1 registro	1 registro
13		Videochamada	Assistido	205 s (TMA)	175 s (TMA)	227 s (TMA)	289 s (TMA)	54 s (TMA)
14		Correio eletrônico ou físico	Assistido	Não definido	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência
15	Atendimento Especializado	Telefone ou Videochamada	Assistido	300 s (TMA)	429 s (TMA)	456 s (TMA)	457 s (TMA)	494 s (TMA)
16		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
17		Tratamento	Assistido	Não definido	691 s (TMA)	672 s (TMA)	679 s (TMA)	609 s (TMA)
18		Presencial	Assistido	900 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	5.605 s (TMA)
19		Ativo (Aplicação / Internet / Aplicativo)	Assistido	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
20			Automatizado	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
21		Ativo (Telefone ou Videochamada)	Assistido	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas
22			Automatizado	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
23		Reencaminhamento	Assistido	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio
24			Automatizado	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio

Desta maneira, todos os valores de referência para correspondência unitária de atendimento (1 atendimento) serão aferidos com base na média móvel dos últimos 2 (dois) meses e o mês referente do ano anterior (ajuste de sazonalidade) dos quantitativos de atendimentos ativos e receptivos e seus respectivos tempos médios de atendimento (TMA) no SERVIÇOS, TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE correspondente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos assistidos ativos e receptivos no contrato, sendo o TMA obtido do resultado do tempo total utilizado pelos atendentes desse nível no registro / tratamento / conclusão dessas demandas dividido pelo quantitativo total de demandas tratadas neste nível, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS).

$$CAU \text{ Prevista} = \frac{1^{\circ} \text{ Mês} + 2^{\circ} \text{ Mês} + 3^{\circ} \text{ Mês de Referência (Ano Anterior)}}{\text{Total de Meses}}$$

Após o cálculo da CAU, foi obtida uma média unificada para os tipos de atendimento através de Aplicação/Internet/Aplicativo (CHAT, TELEGRAM e WHATSAPP). Esses tipos de atendimento não são listados separadamente no Catálogo de Serviços, são agrupados sob a categoria de Aplicação/Internet/Aplicativo. Além disso, os tipos de atendimento sem dados históricos foram mantidos com a CAU de referência do Termo de Referência do Contrato 20/2019, sendo eles:

- SMS Assistido e Automatizado
- Aplicação / Internet / Aplicativo Automatizado
- Redes Sociais Assistido e Automatizado
- Correio eletrônico ou físico Assistido
- Ativo (Aplicação / Internet / Aplicativo) Assistido e Automatizado
- Ativo (Telefone ou Videochamada) Assistido e Automatizado
- Reencaminhamento Assistido e Automatizado

Para fins de compreensão, apresenta-se a seguinte legenda:

- TMA – Tempo Médio de Atendimento
- IMA – Interação Média por Atendimento
- CMA – Correspondência Média por Atendimento (Não consta nos dados)
- TeMA – Tentativa Média por Atendimento (Não consta nos dados)

O quantitativo de UNIDADE DE SERVIÇO de cada atendimento concluído com sucesso será obtido automaticamente com base na razão entre o tempo efetivo do atendimento, ou interações, por tipo e modalidade e CAU do CATÁLOGO DE SERVIÇOS correspondente, e em seguida multiplicado pelo FATOR DE PRODUTIVIDADE respectivo.

$$USA = \left( \frac{\text{Tempo Total de Conversação e Interação}}{CAU} \right) \times FP$$

O tempo total de conversação, ou interações, será obtido automaticamente a partir da média móvel dos tempos de todos os atendimentos com sucesso dos últimos dois meses e do mês referente do ano anterior para correção de sazonalidade, por exemplo, para a Ordem de Serviço do mês de dezembro de 2023 serão utilizados os dados de todos os atendimentos dos meses de novembro e outubro de 2023 e os dados do mês de dezembro de 2022.

Os valores referência de total de conversação de atendimento, ou interações, será detalhado por serviço de atendimento: generalista, especialista e especializado.

Os valores de total de conversação se referem ao período de janeiro de 2022 a dezembro de 2023 para o atendimento em execução no contrato atual vigente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos automatizados ativos e receptivos no contrato, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

Quantitativo médio de interações foi estimado na modalidade assistida para fins de dimensionamento da proposta e início da execução contratual. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos ativos e receptivos assistidos no contrato, sendo o quantitativo médio de interações da modalidade assistida obtido do resultado do quantitativo total de interações dividido pelo quantitativo total de diálogos realizados nesta modalidade, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

Quantitativo médio de interações foi estimado na modalidade automatizada para fins de dimensionamento da proposta e início da execução contratual. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos ativos e receptivos automatizados no contrato, sendo o quantitativo médio de interações da modalidade automatizada obtido do resultado do quantitativo total de interações dividido pelo quantitativo total de diálogos realizados nesta modalidade, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

Todos os valores de referência para correspondência unitária de atendimento (1 atendimento) serão aferidos com base na média móvel dos últimos 2 (dois) meses e o mês referente do ano anterior (ajuste de sazonalidade) dos quantitativos de atendimentos ativos e receptivos e seus respectivos tempos médios de atendimento (TMA) no SERVIÇOS, TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE correspondente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos assistidos ativos e receptivos no contrato, sendo o TMA obtido do resultado do tempo total utilizado pelos atendentes desse nível no registro / tratamento / conclusão dessas demandas dividido pelo quantitativo total de demandas tratadas neste nível, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

O CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá ser revisto em termos de seus tempos médios de atendimento (Telefônico e Presencial) e número médio de interações (aplicação internet) a cada trimestre de execução do contrato, inclusive a distribuição dos quantitativos dos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES dentro do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, respeitando limite de 25% (vinte e cinco por cento) a cada revisão apenas para os subitens do contrato.

O período de estabilização não será considerado para fins de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

Quando iniciado o processo de revisão, o cálculo para revisão deverá ser feito com base no histórico dos atendimentos de seis meses de execução, incluindo os três últimos (tendência) e os próximos três meses do ano anterior (sazonalidade), se disponível, seguindo a seguinte rotina de cálculo:

A UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA), será adotada como unidade de referência para mensuração dos serviços contratados de atendimento ativo e receptivo, de primeiro, segundo e terceiro níveis.

A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: monitoria, apoio e suporte ao atendimento, tratamento de novas rotinas de fluxos de atendimentos (pelos TIPOS e MODALIDADES) e acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, treinamento, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros descritos neste Estudo Preliminar Técnico.

Os valores em USA refletem a conclusão 1 (um) ATENDIMENTO de cada TIPO (Telefônico, SMS, Aplicação Internet, Redes Sociais, Whatsapp, Telegram, e-mail, presencial, entre outros) e MODALIDADE (assistida, automatizada) são obtidos pela aplicação dos respectivos fatores de produtividade, correspondência de atendimento unitária e tempo total de conversação ou número de interações relacionados, **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

Os Fatores de Produtividade – FP informados no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS** serão fixos durante a vigência contratual, conforme o TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE, podendo ser revisados a cada 6 (seis) meses pela sistemática de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, em comparação com o atendimento unitário padrão: telefônico assistido.

A correção do FATOR DE PRODUTIVIDADE poderá ocorrer a cada semestre, bem como, poderá ser mantido, a critério da CONTRATANTE, e será avaliado a partir dos dados de atendimento objetivos para cada TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE proporcionalmente ao número de interações ou tempo médio de atendimento em razão da capacidade produtiva do recurso utilizado: humano ou automatizado ou híbrido.

Os quantitativos estimados para cada uma das células de atendimento poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas da Ouvidoria Nacional no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

Serão remunerados à CONTRATADA os atendimentos efetivamente realizados por TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE no valor unitário da USA ajustado diretamente pelo fator de produtividade.

Para fins de faturamento, os contatos recebidos ou realizados pela CONTRATADA serão classificados como (1) FINALIZADOS COM SUCESSO ou (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO.

Serão considerados atendimentos completos aqueles que preencham os requisitos mínimos definidos na ORDEM DE SERVIÇO, podendo compreender condições de desligamento (abandono do usuário, falha na comunicação do usuário), percentual do TMA ou número de interações e campos obrigatórios de registro no sistema.

Nos casos em que o atendimento automatizado for direcionado para o atendimento assistido, o atendimento será faturado como único atendimento na modalidade assistido em razão da continuidade do mesmo atendimento.

Nos casos em que o atendimento generalista assistido for direcionado para o atendimento especialista assistido, o atendimento será faturado como único atendimento no subitem de atendimento especialista na modalidade assistido em razão da continuidade do mesmo atendimento.

O tempo total de conversação e o número de interações será aferido de forma periódica, conforme processo de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS deste Termo de Referência.

No atendimento telefônico, 1 (um) atendimento corresponde aos serviços prestados durante uma ligação recebida (atendimento receptivo) ou realizada (atendimento ativo), no tempo total de conversação indicado no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos do tronco telefônico para as ligações recebidas pelo Disque Direitos Humanos – Disque 100, gratuito por natureza, operados na central de atendimento, sendo responsável pelo pagamento dos valores referentes à habilitação e assinatura dos acessos locais às suas instalações, das prestações, utilidades ou comodidades que lhe são ofertadas.

A CONTRATADA deverá dispor de tronco telefônico e acompanhar a gestão junto às operadoras de serviços de telefonia para direcionamento das chamadas com destino ao tridígito de outorga, 100.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos das ligações efetuadas no atendimento especializado, de acordo com o volume de serviços demandados e a tecnologia empregada no TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE.

Durante um atendimento telefônico RECEPTIVO poderão ser disseminadas uma ou mais informações contidas na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como, no mesmo atendimento, serem realizados um ou mais registros de manifestações, mantendo correspondência unitária de um atendimento realizado.

Serão considerados (1) FINALIZADOS COM SUCESSO os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, que resultarem em uma (01) disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da CONTRATANTE e/ou no registro completo de uma (01) manifestação do usuário.

Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO os atendimentos RECEPTIVOS, assistidos ou automatizados, em que não ocorreu a disseminação completa de uma (01) informação ou o registro completo de uma (01) manifestação.

Durante um atendimento telefônico ATIVO poderão ser disseminadas uma ou mais informações contidas na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como, no mesmo atendimento, serem realizados um ou mais registros de manifestações, mantendo correspondência unitária de um atendimento realizado.

Serão considerados (1) FINALIZADOS COM SUCESSO os atendimentos ATIVOS, assistidos ou automatizados, que resultarem em uma (01) disseminação de informação contida na base de conhecimento da CONTRATANTE ou no preenchimento completo de um (01) instrumento de encaminhamento, monitoramento ou busca ativa.

Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO os atendimentos ATIVOS que não resultarem em uma (01) disseminação de informação ou no registro completo de um (01) instrumento de encaminhamento, monitoramento ou busca ativa.

No atendimento SMS, 1 (um) atendimento corresponde aos serviços prestados durante uma manifestação ou uma campanha disseminada, no número médio de interações indicado no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

A CONTRATADA custeará somente o envio de SMS para o usuário, não cabendo a gratuidade ao usuário o envio de SMS ao canal de atendimento disponível, ainda que através do tridígito 100.

O custeio de envio de SMS ao usuário está contemplado no custo do serviço de atendimento através do canal SMS, conforme indicado o número médio de interações.

Serão consideradas (1) FINALIZADOS COM SUCESSO o atendimento que comprove as mensagens SMS enviadas e efetivamente recebidas pelo telefone do destinatário, comprovado por relatórios da operadora ou broker.

Serão considerados (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO o atendimento que não comprove as mensagens enviadas ou que não foram efetivamente recebidas pelo telefone do destinatário.

Nos atendimentos por aplicação internet, assistido ou automatizado, 1 (um) atendimento corresponderá ao conjunto de interações, onde cada interação corresponde a 1 (uma) mensagem recebida E 1 (uma) mensagem enviada, no número médio de interações indicado no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.



Serão consideradas (1) FINALIZADAS COM SUCESSO o atendimento completo que comprove a interação entre o atendente e o usuário, ou (2) FINALIZADAS SEM SUCESSO os atendimentos sem interação de resposta do usuário ou não concluídos por qualquer problema de conexão ou indisponibilidade do usuário.

Os atendimentos realizados por meio dos mensageiros instantâneos (Webchat, Whatsapp, Telegram) serão contabilizados como aplicativos de internet.

Cada 1 (um) marcador de seleção (# ou @), incluindo suas variantes típicas (maiúsculas, minúsculas, conectores), demandado, independentemente do número de postagens, será considerada 1 (um) atendimento passivo em redes sociais, no número médio de publicações indicado no **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

Os atendimentos receptivos nas redes sociais constituem na identificação e coleta de postagens nas redes sociais de marcadores de interesse da CONTRATANTE, conforme definidos na ORDEM DE SERVIÇO.

A CONTRATADA deve monitorar as postagens nas redes sociais indicadas e selecionar as mensagens relevantes, de acordo com padrões estabelecidos pela CONTRATANTE, para análise e eventual resposta por parte da CONTRATANTE.

As mensagens selecionadas deverão ser capturadas junto com a respectiva publicação (post) originária, bem como todos os compartilhamentos e os comentários anteriores, com o objetivo de contextualizar o assunto selecionado.

Serão consideradas (1) FINALIZADAS COM SUCESSO as mensagens selecionadas que forem consideradas pertinentes, segundo critérios de análise da CONTRATANTE, estipulados na ORDEM DE SERVIÇO, ou (2) FINALIZADAS SEM SUCESSO as seleções que não forem julgadas pertinentes.

Os atendimentos presenciais, realizados no sítio da CONTRATANTE, correspondem ao registro das manifestações provenientes de documentos físicos e eletrônicos recebidos, dos atendimentos a usuários que comparecem nas dependências da CONTRATANTE, ou outro TIPO DE ATENDIMENTO ocorrido nas dependências da CONTRATANTE, com tempo total de conversação indicado no "CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS".

Também serão considerados como 01 (um) atendimento presencial toda manipulação (tratamento, encaminhamento e resposta) de manifestações cadastradas no primeiro e segundo níveis de atendimento.

O TMA será aferido de forma periódica, conforme regras estabelecidas no subitem "REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS" deste Termo de Referência.

Serão remunerados pelo seu valor integral (100%) todos os atendimentos realizados pelo segundo nível (presencial).

Todos os atendimentos (1) FINALIZADOS COM SUCESSO serão remunerados em 100% (cem por cento) do valor do preço unitário, enquanto os (2) FINALIZADOS SEM SUCESSO não serão remunerados.

O cálculo do faturamento terá como base o total de unidades de serviço executadas no período para cada subitem, realizado mediante a realização das etapas abaixo:

a) Os quantitativos de atendimentos por TIPO e MODALIDADE deverão ser discriminados considerando as respectivas CLASSIFICAÇÕES ("FINALIZADO COM SUCESSO" / "FINALIZADO SEM SUCESSO"), a que se refere o subitem acima, executadas no período de referência;

b) Caso seja necessário realizar o acréscimo ou a exclusão de quantitativos da volumetria executada para fins de faturamento, na ocorrência da previsão de compensações, o acréscimo será computado na classificação "FINALIZADO COM SUCESSO" do TIPO de atendimento da modalidade ASSISTIDA em questão, por outro lado, o quantitativo a ser debitado do TIPO de atendimento da modalidade ASSISTIDA incidirá primeiramente nos que forem classificados como "FINALIZADOS SEM SUCESSO";

c) Os resultados obtidos com base na aplicação do previsto nos subitens anteriores serão convertidos em USA pela sua multiplicação do total de atendimento FINALIZADOS COM SUCESSO pela razão entre o tempo médio de atendimento diário e o tempo médio de atendimento do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, ajustado pelo respectivo fator de conversão de acordo com TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE, de acordo com **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**.

d) Os resultados obtidos no subitem c) devem ser multiplicados pelo preço unitário em reais da USA contratada de acordo com o serviço onde ocorreu a conclusão do atendimento;

e) O valor total da fatura será a soma dos resultados obtidos pelo subtotal de cada serviço de atendimento.

O Catálogo Preliminar de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços, atividades, perfis, tempo de produtividade e outros parâmetros necessários. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços para a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

O resultado advindo do processo acima poderá, sem custos adicionais, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.

Após o término de um ciclo de serviço mensal, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar inaplicabilidade dos fatores de ajustes do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.

O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início de um ciclo de serviço mensal, isto é, o número de USAs não poderá ser atualizado retroativamente, portanto, as alterações ou atualizações não podem ser aplicadas de maneira retroativa, ou seja, não têm efeito em eventos ou períodos passados.

As quantidades de USA apresentadas no Catálogo Preliminar de Serviços, correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes.

Considerando que a USA é unidade padrão, a quantidade de USAs estimadas para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços de acordo com as demandas reais de atendimento da Central Disque 100.

A CONTRATADA arcará com os custos de disponibilização e tarifação de APIs de serviços de menssageria instantânea (Whatsapp, Telegram, outros.) necessárias à execução dos atendimentos por esse tipo de canal, mesmo nos casos em que, por questões de políticas de uso, a contratação dos serviços tenham que ser formalizadas diretamente com a CONTRATANTE ou dependente de seu aval e/ou autorização.

A CONTRATADA deverá arcar com a contratação dos troncos telefônicos (Links E1 ou SIP) para recepcionar as ligações recebidas pela Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, gratuita por natureza, operados na central de atendimento, sendo responsável pelo pagamento dos valores referentes à habilitação e assinatura dos acessos locais às suas instalações, das prestações, utilidades ou comodidades que lhe são ofertadas.

A CONTRATADA dará suporte à CONTRATANTE na gestão técnica junto aos operadores de serviços de telefonia para direcionamento das chamadas com destino aos tridígito de outorga 100 para os troncos disponibilizados pela CONTRATADA.

Ficará a cargo da CONTRATANTE os procedimentos administrativos e contratuais necessários para a conformidade e disponibilização do serviço de utilidade pública das chamadas receptivas gratuitas do tridígito 100 junto à ANATEL e às operadoras de telefonia.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos das ligações efetuadas (ativos) de todos os atendimentos de acordo com o volume de serviços demandados e a tecnologia empregada no TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE.

## MEMÓRIA DE CÁLCULO

A memória de cálculo contendo a análise histórica de atendimento do Disque 100 bem como a volumetria histórica e estimada, estão contidas no **ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA**.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R\$):** 45.051.691,18

O quantitativo do serviço a ser contratado baseou-se no histórico da execução dos contratos vigentes de solução de central de atendimento e de telefonia em 2023, bem como a previsão de incorporação de novos serviços durante a vigência contratual e perspectiva futura de crescimento da demanda.

## PESQUISA DE PREÇOS

Buscando priorizar a modalidade de pesquisas de preços descrita no Art. 5, I e II da Instrução Normativa SEGES/Me nº 65, de 7 de julho de 2021, foi realizado o levantamento no Paineiro de Preços no dia 18/03/2024 com os filtros simultâneos “modalidade de compra: pregão”, “descrição: teleatendimento” e “ano da compra: 2023-2024”.

PARÂMETRO I - Painel de Preços

A primeira providência foi a busca no <https://paineldeprecos.planejamento.gov.br/analise-servicos> com os filtros:

- Código do serviço: CATSER 20605 [descrição “teleatendimento”]
- Ano da compra: 2023; 2024



A pesquisa retornou com 16 processos de compra, média de R\$ 4.064.535,85 (como valor total da compra), mediana R\$ 5,17 e menor preço R\$ 0,03. Os resultados foram extraídos em Planilha fornecida pelo sistema e acostada aos autos no documento SEI nº 4220410 (Processo SEI 00135.227100/2023-51), ao qual foi inserida da coluna "Característica da Unidade de Fornecimento", com levantamento das características de itens contratados pela Administração Pública. E, manuseando os dados da planilha, foram identificados 11 editais listados abaixo:

	Nº do EDITAL	Órgão	Objeto
1	8/2023	AGÊNCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR	Atendimento receptivo e ativo, eletrônico e humano para a Central de Relacionamento da ANS
2	11/2023	AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIARIOS	Contact Center do tipo Omnichannel, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico, Ativo (SMS – Short Message Service eVoice – Chamada de Voz), Multimeios (email/formulário eletrônico e chat) com disponibilização de solução tecnológica abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em atendimento às necessidades da Ouvidoria da ANTAQ/Sede.

3	32/2023	COMANDO DA AERONAUTICA - GRUPAMENTO DE APOIO DE CANOAS	Teleatendimento (Serviços de Telefonistas) na Central de Marcação de Consultas do Hospital de Aeronáutica de Canoas (HACO)
4	14/2023	CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN)	Serviço especializado em Tecnologia da Informação para realização de eleições, via internet
5	19/2022 (data da compra 12/01/2023)	CONSELHO NACIONAL DE DES. CIENT.E TECNOLÓGICO (CNPq)	Contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Relacionamento nas formas de atendimento eletrônico na modalidade Contact Center, incluindo registro de informações, englobando os insumos e os recursos humanos
6	3/2022	INST. PREV. SOC. DOS SERV. PUB. DE JOINVILLE do ESTADO DE SANTA CATARINA (IPREVILLE)	Implantação, gerenciamento e operacionalização de uma central de relacionamento aos clientes - Call Center - com solução completa para atendimento telefônico e atendimento on-line, ativo e receptivo, na forma humana e eletrônica, disponibilizando recursos humanos, treinamento, software e equipamentos necessários à prestação dos serviços.
7	45/2023	PREFEITURA MUNICIPAL DE NITEROI/RJ	Item 11 – teleatendimento Item 12 - teleatendimento
8	2/2023	IBAMA - INST.BRAS. DO MEIO AMB.E DOS REC.NAT. RENOVAV.	Serviços de planejamento, implantação, operação e gestão do atendimento e relacionamento da Central de Atendimento da Ouvidoria do IBAMA, através de atendimento telefônico receptivo e ativo
9	3/2023	MINIST.DESENV. ASSIT.SOCIAL FAMI. COMBATE FOME	Contact Center destinados à Ouvidoria-Geral do MDS, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e Humano, Ativo (Humano, SMS - Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz, Mala direta - e-mail), Multimeios (email/formulário eletrônico, chat, chatbot, carta, e atendimento presencial - inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, aplicativo, assistente virtual, plataformas, serviço de mensageria instantânea - com suporte de acessibilidade com atendimento humano, eletrônico e por bot com Inteligência artificial.
10	23/2023	MINISTERIO DA SAUDE	Contact Center destinados à operacionalização da Central de Atendimento da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (SUS)
11	2/2023	SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS PRIVADOS (SUSEP) do ESTADO DO RIO DE JANEIRO	Teleatendimento Receptivo Supervisionado, a serem executados nas dependências da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP

\*Atas e Homologações acostados aos autos no documento SEI nº 4220398, processo 00135.227100/2023-51.

As soluções apresentadas se referem a unidades como atendimento, horas, teleatendimento, chamadas, mensagens, equipamentos, postos de serviço e USA. A última, Unidade de Serviço de Atendimento (USA), a solução adequada à demanda do Disque 100, foi também a solução eleita pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

A solução apresentada pelo CNPq difere em tipos de atendimento quando comparada ao Disque 100, uma vez que aquele apresenta apenas um item ("Serviço de Atendimento receptivo (Contact Center) aos cidadãos/usuários do CNPq, com o fornecimento de Unidade de Resposta Audível – URA e servidor para armazenamento do aplicativo/software para gerenciamento das mensagens e dos atendimentos telefônicos, com sistema de gravação, emissão de relatórios, com pessoal capacitado em técnicas de atendimento ao público, bem como para uso dos equipamentos e sistemas disponibilizados pela CONTRATADA, com serviço de supervisão e coordenação), em quantidade de 360.000 USA"), conforme página 1 do Termo de Referência (Processo Administrativo n.º 01300.002338/2022-06).

Ainda buscando priorizar a modalidade de pesquisas de preços descrita no Art. 5, II da Instrução Normativa SEGES/Me nº 65, de 7 de julho de 2021, foi analisado o Catálogo de Serviços do atual contrato do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania para execução do Disque 100, firmado em 2019 e com vigência até junho de 2022 (Processo SEI 00135.200972/2019-95), conforme Tabela abaixo relacionadas (extraída do Doc. SEI 0888518), bem como encontra-se de acordo com o futuro Catálogo de Serviços.

Item	Descrição	Tipo de Atendimento	Modalidade
2	Todos Atendimentos	Telefone	Automatizado
3		SMS	Assistido
4			Automatizado
5		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido
6			Automatizado
7		Redes Sociais	Assistido
8			Automatizado
9	Atendimento Generalista	Telefone ou Videochamada	Assistido
10	Atendimento Especialista	Telefone ou Videochamada	Assistido
11	Atendimento Especializado	Telefone ou Videochamada	Assistido
12		Telefone ou Videochamada ou Mensagens	Assistido
13		Aplicação / Internet / Aplicativo	Automatizado
14		Presencial	Assistido

O levantamento de Preços Públicos e do Contrato em vigência estão reunidos na Tabela abaixo, com as médias por item. O Edital 11/2023/ANTAQ, o Edital 32/2023/AERONAU, o Edital 19/2022/COFEN, o Edital 3/2022/IPREVILLE, o Edital 45/2023/NITEROI, e o Edital 2/2023/SUSEP não apresentaram nenhum item correspondente ao Catálogo Preliminar de Serviços da futura contratação do Disque 100, razão pela qual não configuram na Tabela.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - COMPARATIVO								
SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	Edital 8/2023 ANS	Edital 2/2023 IBAMA	Edital 3/2023 MDS	Edital 23/2023 MS	Contrato nº 20/2019 - VIGENTE	MÉDIA ou VALOR ÚNICO ENCONTRADO
Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	R\$ 7,82	S/C	R\$ 2,71	R\$ 6,28	R\$ 3,14	R\$ 4,99
	Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	R\$ 0,74	R\$ 0,30	R\$ 0,38	R\$ 0,26	R\$ 3,14	R\$ 0,96
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	R\$ 4,45	S/C	R\$ 3,14	R\$ 3,80
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	S/C	S/C	R\$ 3,14	R\$ 3,14
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	S/C	R\$ 0,30	R\$ 3,14	R\$ 1,72
Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	R\$ 7,82	S/C	S/C	R\$ 6,28	R\$ 5,53	R\$ 6,54
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	S/C	S/C	R\$ 5,53	R\$ 5,53
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	S/C	S/C	R\$ 5,53	R\$ 5,53
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	S/C	S/C	R\$ 5,53	R\$ 5,53
Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	S/C	S/C	R\$ 5,53	R\$ 5,53
Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	R\$ 0,98	R\$ 9,50	R\$ 5,53	R\$ 5,34
Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	R\$ 7,82	S/C	S/C	S/C	R\$ 14,57	R\$ 11,20
Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	S/C	S/C	R\$ 14,57	R\$ 14,57
Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	S/C	S/C	R\$ 5,28	R\$ 11,77	R\$ 14,57	R\$ 10,54
Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	R\$ 5,23	S/C	R\$ 2,47	R\$ 5,11	R\$ 14,57	R\$ 6,85
	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	S/C	S/C	S/C	S/C	R\$ 14,57	R\$ 14,57
Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	S/C	S/C	R\$ 1,28	S/C	R\$ 14,57	R\$ 15,85
*S/C: Sem Correspondência								

Realizamos o cálculo do valor estimado com base nas médias dos preços públicos e do atual contrato em vigência, com um valor estimado de contratação em R\$ 45.051.691,18 (quarenta e cinco milhões, cinquenta e um mil e seissentos e noventa e um reais e dezoito centavos). A Tabela de Cálculo abaixo apresenta a estimativa de volumetria a ser contratada com a média de valor/item encontrada na pesquisa de preços:

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - VALOR ESTIMADO							
			QUANTIDADE	VALOR	VALOR	VALOR ESTIMADO	VALOR ESTIMADO

SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	ESTIMADA DE USA MENSAL	UNITÁRIO	ESTIMADO MENSAL	GLOBAL (12 MESES)	GLOBAL (30 MESES)
			(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D) = (C x 12)	(E) = (C x 30)
Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	111.376,00	R\$ 4,99	R\$ 555.487,80	R\$ 6.665.853,60	R\$ 16.664.634,00
	Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	251,75	R\$ 0,96	R\$ 242,69	R\$ 2.912,24	R\$ 7.280,61
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	1.147,67	R\$ 3,80	R\$ 4.355,40	R\$ 52.264,74	R\$ 130.661,85
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	1.064,16	R\$ 3,14	R\$ 3.341,46	R\$ 40.097,49	R\$ 100.243,72
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	14.483,98	R\$ 1,72	R\$ 24.912,44	R\$ 298.949,24	R\$ 747.373,11
Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	13.323,00	R\$ 6,54	R\$ 87.183,94	R\$ 1.046.207,23	R\$ 2.615.518,07
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	44,97	R\$ 5,53	R\$ 248,74	R\$ 2.984,88	R\$ 7.462,19
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM -	21,83	R\$ 5,53	R\$ 120,76	R\$ 1.449,11	R\$ 3.622,77

		MODALIDADE ASSISTIDA					
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO /INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	661,02	R\$ 5,53	R\$ 3.656,47	R\$ 43.877,67	R\$ 109.694,18
Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	25,30	R\$ 5,53	R\$ 139,95	R\$ 1.679,39	R\$ 4.198,48
Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	52.049,80	R\$ 5,34	R\$ 277.800,19	R\$ 3.333.602,31	R\$ 8.334.005,78
Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	92,00	R\$ 11,20	R\$ 1.030,01	R\$ 12.360,11	R\$ 30.900,27
Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	33.638,00	R\$ 14,57	R\$ 490.156,12	R\$ 5.881.873,40	R\$ 14.704.683,51
Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	20,00	R\$ 10,54	R\$ 210,81	R\$ 2.529,72	R\$ 6.324,30
Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	3.406,70	R\$ 6,85	R\$ 23.320,14	R\$ 279.841,67	R\$ 699.604,17
	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.867,00	R\$ 14,57	R\$ 27.204,99	R\$ 326.459,89	R\$ 816.149,72
Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	145,80	R\$ 15,85	R\$ 2.311,15	R\$ 27.733,78	R\$ 69.334,46
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 1.501.723,04</b>	<b>R\$ 18.020.676,47</b>	<b>R\$ 45.051.691,18</b>



Também, foi realizada Audiência Pública nº 01/2023, no dia 29 de agosto de 2023, que discorreu sobre o mercado nacional acerca da contratação, onde as empresas participantes apresentaram metodologias, bem como a importância da tecnologia para a execução da operação, e também as inovações existentes, tudo para atender da melhor forma a Administração. Entretanto, o desenvolvimento da solução posterior à Audiência Pública faz com que a Equipe de Contratação solicite uma nova Audiência Pública, com previsão de se realizar no primeiro semestre de 2024, para debater a solução proposta e possíveis ajustes a solução.

Há que se observar, ainda, que a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) vigente no atual contrato possui uma CAU de 200 segundos, enquanto que a USA proposta, atualizada, possui CAU referencial de 398 segundos de atendimento. Assim, o valor do atual contrato para fins referenciais deve ser sopesado, também, com a expectativa de tempo de atendimento.

Consideramos também as alterações qualitativas do futuro contrato, como a mudança de jornada laboral para 5 dias na semana de trabalho e 2 dias de descanso, o acompanhamento psicológico continuado e permanente aos atendentes da Central, a obrigatoriedade de formação continuada em direitos humanos (visando excelência no atendimento de denúncias de violação de direitos humanos) como itens que valoram para cima os preços das USAs a serem contratadas. Por fim, é necessário prever o valor da contratação de software para operacionalização do Disque 100 (conforme Anexo I). O impacto dessa previsão não foi medido na pesquisa de preços públicos, uma vez que os contratos analisados não apresentam essas soluções de forma uniforme.

Dessa maneira, salienta-se que a estimativa de preços será alterada após a realização de nova Audiência Pública, após a análise crítica da contribuição de fornecedores e sociedade em geral, com base na finalização do Termo de Referência a ser licitado, e novo levantamento de mercado com fornecedores a partir da solução apresentada ao Disque 100.

## 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A operação da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 deverá permitir a realização dos atendimentos de maneira transparente ao cidadão, independente do canal de atendimento elegido ou da modalidade mais adequada à eficiente prestação do serviço, não permitindo que um atendimento iniciado possa ser segmentado em um ou mais fornecedores.

Os atendimentos individualizados garantem o anonimato do denunciante e sigilo das informações da vítima e suposto violador dos direitos que implica na continuidade da prestação do serviço em único ponto de atendimento. Este ponto único de atendimento é a função inicial da central de atendimento para registrar e classificar as manifestações, levando em conta o impacto e urgência, de modo que o mínimo de acolhimentos sejam perdidos.

A Central de Atendimento possui a função de manter os usuários do serviço público informados sobre o andamento de suas manifestações e escalar o acolhimento em casos de violência iminente ou própria vítima, por exemplo, para atendentes especialistas.

O tratamento das informações oferecidas na denúncia guarda a relação de acompanhamento histórico das ações realizadas pelos Órgãos de atuação para comunicação e consulta do denunciante e transparência junto à sociedade das denúncias efetivas, bem como orientam a elaboração de políticas públicas.

Assim, o parcelamento da solução por itens causaria elevados riscos à compatibilidade e integração das partes por condições de não interoperabilidade entre sistemas tecnológicos de fornecedores diversos e por descontinuidade da padronização dos fluxos de atendimento.

A Central de Atendimento sem operação como ponto único de atendimento apresenta riscos incalculáveis no atendimento de manifestação que seja escalada entre o generalista e o especialista, podendo ocorrer o não atendimento de uma vítima iminente ou seu retardo em razão do transbordo entre centrais de empresas distintas em cada um dos itens. Este é apenas um exemplo do alto grau de impacto de ocorrência de um risco no atendimento às violações de direitos humanos, função típica dos canais da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

Não obstante ao risco de integração, o parcelamento compromete a economia de escala, contrário ao princípio da economicidade, pois haveria duplicidade de custos fixos, como infraestrutura física e tecnológica, custos variáveis, como atividades de supervisão, monitoramento, treinamento, apoio psicológico, na precificação da unidade de serviço.

Adicionalmente, os custos indiretos decorrentes de ineficiências e falta de sinergia operacional para prestação dos serviços causam efetivo impacto na economia de escala da contratação frente à solução integrada. Portanto, o objeto desta contratação se justifica em único lote, ainda que possível a oferta de lances em subitens individuais para evitar jogo de planilhas ou manipulação de valores superiores aos praticados no mercado, pois há necessidade manutenção da integridade qualitativa através da oferta ao cidadão de canal de atendimento com direção única e padronizada.

O agrupamento do objeto objetiva garantir a gerência efetiva da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços ao cidadão e atingir a finalidade e efetividade da política pública orientada na Administração Pública, devendo ser considerada como uma solução composta de vários serviços, sob pena de não atingimento dos resultados ora esperados.

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Quanto à execução dos serviços de *Call Center*, o processo atual visa a realizar novo certame para seleção de única empresa em virtude de reestruturação da Central Disque 100, com a decorrente separação da Central do Ligue 180, além da expiração de duração do contrato atualmente vigente.

Além do tridígito telefônico - Disque 100, a Ouvidoria possui diversos multicanais para o recebimento de denúncias de violações de direitos humanos, tais como o site ouvidoria.mdh.gov.br, com chat e sistema de vídeo chamadas em Libras, além de atendimento via Telegram (Direitoshumanosbrasil) e WhatsApp (61 9961 10 100). Nesse contexto de ampliação dos canais, ainda, o atendimento telefônico corresponde, em média, à 83,12% da demanda do Disque 100.

O Disque Direitos Humanos é considerado um Serviço de Utilidade Pública. Ou seja, é um serviço reconhecido pelo poder público, que disponibiliza ao público em geral a prestação de serviços de interesse do cidadão mediante, dentre outras formas, a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização no formato tridígito (Disque 100) e todas as chamadas para os serviços públicos de emergência são gratuitas. As chamadas para os demais serviços de utilidade pública, por sua vez, poderão ser tarifadas pelo valor de uma chamada local, embora a prestação do serviço propriamente dita seja gratuita.

Para a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), para receber, na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), ligações de todo o território nacional direcionadas à Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos (DISQUE 100), com encaminhamento via Rede Inteligente (plataforma de comutação para tramitação de ligações) das chamadas recebidas nacionalmente para central de atendimento, existe o processo SEI Nº 00135.220503/2023-79, que trata da execução do Contrato Administrativo nº 18/2023, firmado com a Empresa CLARO S/A e o Ministério de Direitos Humanos e Cidadania - MDHC, atual gestor do contrato que contempla também as ligações da Central Ligue 180. Desse modo, o referido contrato apresenta-se como uma contratação correlata para operacionalização da Central de Atendimento do Disque 100.

## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A presente contratação foi incluída no Plano de Contratação Anual de 2024 do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

## 12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

**Os resultados esperados na contratação da Central de Atendimento para manifestações da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 são:**

- Ampliar a capacidade de atendimento do serviço;
- Permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos recursos humanos e sistemas de tecnologia da prestação do serviço;
- Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;
- Melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço.

### Benefícios para a administração

Tal contratação será benéfica e vantajosa, uma vez que não implicará em investimentos, tais como: contratação, treinamento e administração de mão de obra, locação e/ou aquisição de imóvel, móveis, equipamentos e materiais específicos. Ela permitirá, ainda, a mensuração qualitativa e quantitativa dos resultados, maximizando o aproveitamento dos serviços prestados e otimização dos serviços.

A economicidade na contratação dos serviços de teleatendimento deverá ser obtida, ainda, pelo recurso da competitividade entre as empresas do ramo, mediante a realização de procedimento licitatório na modalidade de Pregão Eletrônico, que contemple a prestação de serviços de teleatendimento.

Com isto, buscamos obter a celeridade necessária no atendimento das demandas, economia processual e, principalmente, ganho de escala, que é fator preponderante para obtenção do menor preço possível.

Assim, mediante a utilização destes instrumentos, entendemos que a Administração obterá a economia pretendida, selecionando a proposta mais vantajosa aos seus interesses. A alternativa à presente contratação seria o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania utilizar recursos humanos e materiais próprios para a realização dos trabalhos. Entretanto, mesmo que o quadro funcional do Ministério fosse suficiente para a execução desse serviço, o custo de implantação e da mão de obra seria superior ao modelo de terceirização adotado.

### 13. Providências a serem Adotadas

Para a pretensa contratação não haverá necessidade de adequação do ambiente do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, uma vez que a Central de Teleatendimento funcionará em imóvel a ser disponibilizado pela própria contratada, o qual deverá ser adequado à realização dos serviços, conforme exigências que farão parte do Termo de Referência.

No que diz respeito à fiscalização, o Ministério irá disponibilizar em seus quadros de equipe qualificada para fiscalização da referida contratação.

Sobre a transição contratual, a CONTRATADA anterior deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, de acordo com o CONTRATO nº 20/2019 - SEI nº 00135.206736/2020-16.

### 14. Possíveis Impactos Ambientais

A Contratada, deverá adotar práticas de SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, conforme prevê a IN nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão com destaque, no Artigo 6º, nos incisos a seguir, e legislações correlatas, naquilo que couber:

*“IV – forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;*

*V - realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;”*

Em atendimento ao Guia Nacional de Licitações Sustentáveis (AGU, 2016), deve ainda:

*“Providenciar o recolhimento e o adequado descarte das lâmpadas fluorescentes originárias da contratação, recolhendo-as ao sistema de coleta montado pelo respectivo fabricante, distribuidor, importador, comerciante ou revendedor, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada;”*

E cumprir diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, obedecendo aos parâmetros estabelecidos pela Lei nº 12.305/10, observando quanto ao gerenciamento de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos; e pelas Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

### 15. Infrações e Sanções Administrativas

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a. 1. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. 2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. 3. der causa à inexecução total do contrato;
- d. 4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e. 5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f. 6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g. 7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h. 8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Também comete ato de infração o CONTRATADO que der causa a danos diretos ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania ou a terceiros, no que tange o sigilo e confidencialidade de informações, quando tais danos tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

O sigilo e a confidencialidade das informações deverão ser cumpridos conforme a descrição do item **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**, contido no **Anexo II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO SERVIÇOS DE APOIO**; e **também no item SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO do Anexo III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**.

Além dos itens presentes nesta especificação, a CONTRATADA deverá atender as disposições da lei nº 13.709 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como qualquer orientação da CONTRATANTE com relação ao atendimento da LGPD no âmbito da execução dos serviços da Central Disque 100.

Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado ou quando ocorrer descumprimento de qualquer indicador de medição de resultado no pior parâmetro dentro da faixa de performance;
- Multa de 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- Multa de 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- Multa de 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- Multa de 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas abaixo;
- Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
- As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;
- Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

Para efeito de aplicação de multas, a graduação das infrações importará em percentuais de aplicação de multa, de acordo com a tabela a seguir.

#### GRAU

#### CORRESPONDÊNCIA

1. 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2. 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3. 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4. 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5. 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Para efeito de aplicação de multas, as infrações serão graduadas de acordo com a tabela a seguir:

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	5
2		4

	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	3
6	Descumprir reiteradamente (duas ou mais ocorrências no período de seis meses) os indicadores de medição de resultado, por indicador por mês avaliado;	3
7	Descumprimento de obrigação de sigilo e confidencialidade das informações tratadas no âmbito do contrato;	1
8	Encaminhamento de denúncia que vulnerabilize a vítima ou o denunciante. Descumprir à Lei Geral de Proteção de Dados.	1
Para os itens a seguir, deixar de:		
9	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	1
10	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	2
11	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	1
12	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3
13	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	1
14	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1

Também ficam sujeitas às penalidades na Lei nº 14.133, de 2021, as empresas ou profissionais que:

- Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a. 1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b. 2. as peculiaridades do caso concreto;
- c. 3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d. 4. os danos que dela provierem para o Contratante;
- e. 5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

## 16. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 16.1. Justificativa da Viabilidade

Diante da fundamentação exposta neste estudo preliminar, a contratação mostra-se viável em termos de disponibilidade de mercado, forma de prestação dos serviços, competitividade do mercado, providências a serem adotadas, entre outros, não sendo possível observar óbices ao prosseguimento da presente contratação.

mostra-se viável tecnicamente e necessária, mediante a aprovação do

## 17. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**CELIANE DAMASCENA NUNES**

Equipe de apoio

Despacho: DESPACHO Nº 64/2024/CGDISQUE/ONDH/MDHC

**LUZIA PAULA MORAES CANTAL**

Autoridade competente

Despacho: DESPACHO Nº 64/2024/CGDISQUE/ONDH/MDHC

**VINICIUS DE LARA RIBAS**

Membro da comissão de contratação

Despacho: DESPACHO Nº 64/2024/CGDISQUE/ONDH/MDHC

**LUISE AGUIRRA**

Membro da comissão de contratação

RASCUNHO



## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM 1.pdf (1.47 MB)
- Anexo II - ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 1.pdf (882.44 KB)
- Anexo III - ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 1.pdf (944.51 KB)
- Anexo IV - ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS 1.pdf (778.4 KB)
- Anexo V - ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO 2 (1).pdf (873.69 KB)
- Anexo VI - ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS 1.pdf (751.07 KB)
- Anexo VII - ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS.pdf (878.06 KB)
- Anexo VIII - ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.pdf (755.67 KB)
- Anexo IX - ANEXO IX DADOS DE VOLUMETRIA.pdf (1.53 MB)
- Anexo X - ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO.pdf (734.65 KB)
- Anexo XI - ANEXO XI – TERMO DE CIÊNCIA DA LEI ANTICORRUPÇÃO.pdf (422.94 KB)
- Anexo XII - ANEXO XII – TERMO DE COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS.pdf (417.15 KB)

# RASCUNHO

**Anexo I - ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE  
GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM 1.pdf**

**ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E  
OPERAÇÃO DO TIPO CZRM**

## ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM.

1.1. O presente anexo descreve as características de serviço da disponibilização de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100.

1.2. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

1.3. A especificação técnica da **Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento** da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100 a ser disponibilizada está contida no **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**.

1.4. Para suporte à operação da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, a CONTRATADA deverá disponibilizar **Solução Integrada Multicanal e de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CZRM**, composta de uma plataforma com os ambientes de treinamento, homologação, e produção de um sistema que será utilizado pela CONTRATANTE, sistema esse que poderá integrar e interagir com os sistemas legados da CONTRATANTE e de outros órgãos parceiros.

1.5. A solução deverá permitir a configuração de acessos para a posição de atendimento, tratamento e gerenciamento, os quais serão usados com perfis previamente definidos, sendo permitido cadastrar o número de servidores, parceiros e/ou terceiros do Ministério proporcional ao número de licenças de uso requeridas pela CONTRATANTE para atendimento no sistema. Já o perfil *cidadão* deverá ter acesso ilimitado.

1.6. A solução deverá ser integrada, por meio de *webservices* ou *API*, aos sistemas legados da CONTRATANTE e ser composta por, entre outros elementos, visão do cidadão e visão administrativa, e, ainda, proporcionar a gestão dos processos por meio de relatórios e consultas gerenciais, além de disponibilizar relatórios gerenciais a serem definidos pelos gestores dos diversos órgãos e setores da CONTRATANTE.

1.7. A solução deverá possibilitar a integração do canal de atendimento com outras plataformas tecnológicas a exemplo do Whatsapp, Webchat, Outlook e Fala.BR, ObservaDH, SIPIA, dentre outros, por meio de ferramenta omnichannel. Além disso, proporcionar uma interface de comunicação com as demandas recebidas pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

1.8. A solução contratada deverá ser disponibilizada como serviço hospedado em ambiente de nuvem e deverá também:

- a) Ser capaz de escalar os recursos de infraestrutura de acordo com a demanda, sem perda de desempenho, priorizando a eficiência econômica de sua operação, prevendo as sazonalidades dos serviços da CONTRATANTE;
- b) Estar apta à administração remota, por meio de acesso seguro via internet, segundo as regras da Política de Segurança de Informação em vigor na CONTRATANTE. Por meio desse acesso, será possível operar e parametrizar a plataforma independente de local. Todos os acessos e as transações deverão ser registrados para fim de auditoria.

1.9. O serviço contratado deverá prever a atualização permanente da solução (Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100), devendo contemplar, no mínimo, os seguintes canais:

- a) Atendimento *call center omnichannel* (voz, e-mail, chat, mensageria, vídeo chamada, sms, redes sociais, etc);
- b) Aplicativo móvel (app mobile)

- c) *Chat* com assistente virtual;
- d) Mensageria instantânea (WhatsApp e outros meios disponíveis no mercado, atendendo aos padrões de política de uso corporativos e a sua integração);

1.10. Deverá também disponibilizar funcionalidades que permitam engajamentos da CONTRATANTE com o usuário Cidadão via *e-mail*, SMS, WhatsApp e demais redes sociais, bem como a aplicação de processos de atendimentos cognitivos em linguagem natural com uso de inteligência artificial para os canais em que seja possível sua aplicação.

1.11. Disponibilização mensal em formato SaaS (Software como Serviço) da Plataforma fornecida deverá atender às seguintes configurações:

- a) Deve garantir acesso ilimitado para o perfil Cidadão, por meio da integração do portal de serviços web e aplicativo mobile integrados à solução de CzRM, independentemente da quantidade de acessos simultâneos realizados, de modo que o cidadão usuário dos serviços da CONTRATANTE possa utilizar todos os recursos de autoatendimento para abertura e consulta de demandas nos diversos canais da plataforma a partir de *login* de acesso específico, incluindo, mas não se limitando a serviços, informações, reclamações, críticas, elogios, sugestões, denúncias, agendamentos e acesso ao registro de todo o histórico de solicitações do cidadão. A plataforma também deverá garantir acesso ilimitado a todas as sessões de atendimento, independentemente da quantidade de atividades e de tempo de interação (autoatendimento) na solução global, tendo como fonte do consumo as informações contidas na Base de Conhecimento unificada da plataforma multicanal.
- b) Possuir Módulo de Atendimento Multicanal com facilidade de implementação e integração de processos de atendimento para os canais de atendimento *call center*, *chat*, portal *web*, aplicativo móvel (*app mobile*), mensageria instantânea e SMS (*shortcode* dedicado).
- c) Possuir Módulo de Gestão de Situações Sazonais, de situações de riscos e de alertas, com capacidade de operacionalizar mensagens de SMS enviadas simultaneamente (incluídos os custos de envio da operadora de telefonia de celular) e mensagens ilimitadas de notificação push e mensagens de *e-mail* enviadas.
- d) Possuir Módulo de *Business Intelligence* e *Big Data* para tratamento dos dados e geração de indicadores na forma de *dashboards*, bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas, compatíveis com a natureza dos dados estruturados (Plataforma) e não estruturados (Facebook, WhatsApp, Telegram etc.), capaz de exportar as informações na forma de planilhas ou arquivos de texto e geração de estudos preditivos.
- e) Possuir Módulo de Soluções Cognitivas em que já esteja incluso o processamento de interações de texto por mês, devendo possuir facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos autônomos nos atendimentos multimídias via *web*, com capacidade de integração em todos os canais disponíveis, tais como *chat* e mensageria instantânea (WhatsApp /SMS), dentre outros, sempre permitindo a interação entre a solução (Plataforma) e os sistemas legados e canais já existentes na CONTRATANTE.
- f) Possuir Módulo de monitoramento de denúncias que possibilite a verificação do recebimento de denúncias e as respostas enviadas pelos órgãos acionados.
- g) Possuir Módulo de monitoramento de recrutamento e seleção e demais status dos operadores que compõem a equipe da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque100, na forma de *dashboards*, bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas.
- h) Garantir o acesso de todos os usuários e colaboradores da CONTRATADA envolvidos na operação dos serviços de atendimento ora contratados (operadores de atendimento, supervisores,

monitores, coordenadores etc.), de acordo com seu dimensionamento.

i) Garantir o acesso ilimitado aos servidores e/ou outros terceirizados da CONTRATANTE vinculados à unidade gestora dos serviços e demais órgãos públicos que atuam direta ou indiretamente na rede de atendimento de Direitos Humanos. O licenciamento de uso da Plataforma deverá possuir mecanismos de configuração de perfis e de acesso à Base de Conhecimento.

j) Quaisquer componentes de *software* necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente, deverão ser incluídos no fornecimento.

k) Os componentes de *software* que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

l) Os serviços que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (*End-of-Sale*) anunciado, isto é, os serviços devem estar em produção e ser comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (*End-of-Sale*) dos produtos que compõem a solução, o suporte (*End-of-Support*) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

1.12. A CONTRATADA, além da disponibilização da plataforma anteriormente descrita, deverá prover os serviços técnicos especializados necessários para a automação e manutenções adaptativas e evolutivas (parametrização e customização), integração de sistemas e bases de dados existentes e a implantação de serviços cognitivos, os quais serão realizados sob demanda através do Catálogo de Serviços e de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

1.13. A CONTRATADA deve realizar treinamento específico para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica por nível de conhecimento.

## **1. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E GARANTIA**

2.1. Todos os serviços do Termo de Referência deverão ser prestados em Português do Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:

2.2. O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;

2.3. O acesso a sites com conteúdo na língua inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou <download= de componentes de software;

2.4. A utilização de material original do fabricante em inglês, na realização da capacitação técnica, somente nos casos de ausência da publicação em português;

2.5. Outros casos, com o aceite da CONTRATANTE.

2.6. Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso ao site dos fabricantes dos serviços fornecidos que constituem o objeto do Termo de Referência para consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários e efetuar downloads de quaisquer atualizações de software ou documentações.

2.7. Caso haja diferentes níveis de acesso no site, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.

2.8. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre a descontinuidade comercial e sobre o

término do suporte técnico do fabricante dos produtos objeto do Termo de Referência. A CONTRATANTE deverá ser formalmente comunicada, com antecedência mínima de 6 (seis) meses.

2.9. A garantia dos serviços contratados deverá considerar o período mínimo de 12 meses a partir da data de emissão do Termo de Aceite.

2.10. A prestação dos serviços relacionados à garantia não deve imputar qualquer custo adicional à CONTRATANTE.

2.11. Durante todo o período de garantia, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico com o apoio de profissionais técnicos especializados.

2.12. A CONTRATADA, em consonância com os princípios e normas da CONTRATANTE, deverá implementar na execução do objeto deste instrumento, ações e políticas que respeitem e valorizem a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa, garantindo tratamento equânime, repudiando condutas que possam caracterizar assédio, preconceito e discriminação étnico-racial e de gênero.

### **3. PLANEJAMENTO DO SERVIÇO - TRANSIÇÃO INICIAL DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

3.1. A transição inicial consiste na implantação da nova solução, realizando migração de todos os serviços atualmente disponibilizados no CONTRATANTE para a nova solução, o que inclui a carta de serviços e atividades técnicas como carga de dados, parametrização, integração, criação de formulários, relatórios e demais necessidades de customizações para uso da CONTRATANTE,

3.2. O plano de implantação deverá ser executado em no máximo de 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos (sprints) de entregas de valor frequentes a cada 2 semanas.

3.3. **A implantação não será remunerada** e a homologação se dará com todos os serviços, Base de Conhecimento (Carta de Serviços), fluxos de demandas, dados migrados e customização para atendimento nas mesmas bases atuais.

3.4. A CONTRATADA deverá alocar quantidade e perfis profissionais necessários para realização da migração no prazo determinado.

### **4. Cronograma inicial**

4.1. A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução, em Brasília/DF, em local a ser definido pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com o CONTRATANTE.

4.2. Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

4.2.1. Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. O CONTRATANTE definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA, de que forma os serviços deverão ser disponibilizados. A CONTRATADA e o CONTRATANTE, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de implantação/Migração antes de iniciar a operação do serviço.

4.2.2. Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.

4.2.3. Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, a mesma terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.

4.2.4. Como produto da reunião técnica, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Implantação.

4.2.5. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

## **5. AMBIENTE TECNOLÓGICO ATUAL**

5.1. As informações disponibilizadas sobre a solução tecnológica atual têm como objetivo subsidiar o planejamento da CONTRATADA, uma vez que esta será responsável por migrar todo o conteúdo da Solução Tecnológica Atual para a Solução Tecnológica nova.

5.2. A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, 132 serviços solicitáveis na Plataforma, sendo 72 serviços ativos e 60 inativos. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade pode variar.

5.3. A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, 2.839 Cartas de Serviço, sendo 846 ativas e 1.993 inativas/descontinuadas.

5.4. A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, cerca de 305.427 mil denúncias em aberto ou em andamento que deverão ter todos os seus dados migrados para a nova solução, de forma a permitir a conclusão da prestação do serviço. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.

5.5 A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, dados completos de aproximadamente 23.313.699 denúncias, solicitações, manifestações, cujos dados deverão ser migrados para garantir a continuidade da série histórica. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.

5.6. A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, cadastro de aproximadamente 114.896 de pessoas que deverão ser migrados para a nova plataforma.

5.7. O banco de dados atual está em formato PostgreSQL, possui 489 tabelas e, em outubro de 2023 possuía um tamanho de, aproximadamente, 246 GB.

5.8. A titularidade dos aplicativos nas lojas Apple e Google Store deverá ser preferencialmente em nome do CONTRATANTE, salvo orientação diferente da CONTRATANTE. Para isso, a CONTRATADA deverá dar o suporte necessário a CONTRATANTE, para o cumprimento dessa definição.

5.9. Destaca-se que os dados apresentados nesta seção estão em constante atualização e que a CONTRATADA deverá migrar a solução em sua totalidade no momento da implantação. Destaca-se que a CONTRATANTE continuará ampliando o número de serviços disponíveis nos canais durante o período de licitação, o que pode acarretar um aumento dos números acima mencionados.



## **6. PLANO DE IMPLANTAÇÃO**

6.1. O plano de implantação terá o objetivo de identificar, mapear e detalhar os processos atuais do CONTRATANTE e detalhar como esses processos serão aderentes ao sistema standard contratado e, caso não o sejam, detalhar GAPs que deverão ser resolvidos para atender essas demandas e disponibilizar as soluções com os serviços da CONTRATANTE.

6.2. O Plano de Implantação dos serviços fornecidos deverá obrigatoriamente conter de forma detalhada os itens abaixo discriminados, não se tratando de um rol exaustivo de exigências, podendo a CONTRATADA complementar com os itens que julgar necessário para a eficiente execução dos serviços:

- a) Descrição dos softwares que deverão ser disponibilizados como serviços;
- b) Descrição de todos os recursos e condições que serão providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação;
- c) Relação dos especialistas da CONTRATADA alocados nos processos de implantação;
- d) Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
- e) Descrição das etapas do processo de implantação, detalhando as opções de configuração;
- f) Cronograma de execução;
- g) Necessidade de atualização de versões dos serviços fornecidos.

6.3. O plano de implantação deverá contemplar as seguintes atividades: Gestão da Mudança, Plano de Implantação do Portal de Solicitação/Gestão de Serviços e Aplicativo, Migração de Dados, Parametrização de Serviços, Migração de Serviços, Deploy e Operação Assistida.

6.4. Gestão de mudança tem como objetivo garantir que usuários finais da CONTRATANTE, em todos os níveis hierárquicos, estejam capacitados a administrar, operar e usar de forma autônoma a solução implantada, assimilando corretamente as mudanças introduzidas.

6.5. Será responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Elaborar plano de comunicação e materiais, que deverão ser aprovados pela CONTRATANTE;
- b) Planejar e implantar as tarefas relativas à capacitação dos usuários no uso da solução;
- c) Identificar as principais mudanças e impactos organizacionais, propor recomendações e ações para preparar as áreas para as mudanças referentes à implantação da solução, de forma a assegurar o cumprimento dos benefícios propostos;
- d) Estabelecer uma rede de apoio, visível e tangível com as lideranças, para acompanhar e garantir o sucesso no processo de implantação da solução;
- e) Minimizar resistências à mudança, estimulando e promovendo a aceitação da mudança;
- f) Suportar a Equipe de Gestão da CONTRATANTE na conscientização dos envolvidos sobre o Projeto, integração das ações aos objetivos da organização e Projeto, promoção do comprometimento e motivação dos usuários em relação às etapas do Projeto e demais particularidades;
- g) Realizar o alinhamento sobre o entendimento do Projeto a todos os envolvidos com o mesmo através de ações de comunicação;
- h) Determinar, dimensionar e gerenciar os impactos organizacionais decorrentes do processo de implantação através da confecção de um relatório de análise de impacto;
- i) Monitorar e analisar os fatos e comportamentos capazes de influenciar ou comprometer a implantação do projeto, sugerindo as ações necessárias para solução de problemas em tempo hábil;
- j) Capacitar o corpo funcional da CONTRATANTE nos módulos da solução para que a mudança possa efetivamente ser implantada.

6.6. Será responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) Supervisionar a equipe de Gestão de Mudança da CONTRATADA;
- b) Gerir comunicação a ser disponibilizada aos servidores da CONTRATANTE;
- c) Buscar o compromisso dos stakeholders frente às mudanças;
- d) Validar método de trabalho a ser seguido pela CONTRATADA;
- e) Validar e aprovar os produtos/artefatos/serviços gerados pela CONTRATADA.

6.6. A Migração de Dados é o processo de transferência dos dados corporativos do atual sistema utilizado na CONTRATANTE, para a base de dados da solução adquirida.

6.7. Será responsabilidade CONTRATADA:

- a) Realizar a análise das bases de dados da solução atual para determinar como os dados nela contidos serão transferidos para o banco de dados da nova solução;  
Preparar os dados existentes de forma a compatibilizá-los com a base de dados da nova solução;
- c) Executar o desenvolvimento de programas necessários para efetuar a transferência de dados, caso necessário;
- d) Realizar a transferência de todos os dados existentes nos programas e controles do CONTRATANTE para o banco de dados da nova solução, e verificar, juntamente com CONTRATANTE, a integridade dos dados migrados e corrigir, se houver, erros ou inconsistências das informações apuradas durante a verificação;
- e) Executar o desenvolvimento de soluções que permitam a convivência dos dados mestres da solução com as demais plataformas legadas utilizadas pelo CONTRATANTE, quando estas utilizarem as mesmas informações.

6.8. Será responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) Validar dados que serão carregados na solução em conjunto com a CONTRATADA para os devidos apoios técnicos necessários;
- b) Desenvolver regras para carga dos dados existentes nos sistemas legados nas tabelas de conversão necessárias para a migração para a nova solução;

6.9. A Parametrização e migração de serviços são processos de diagnóstico e migração de serviços para a nova solução.

6.10. Será responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Levantar os processos atuais (<AS IS=): a CONTRATADA deverá compreender o funcionamento dos processos e procedimentos de atendimento ao usuário, atores envolvidos e responsáveis por atividades de execução, aprovação e outras inerentes ao fluxo do processo, além de identificação de gargalos e restrições que ocasionam morosidade.
- b) Propor melhorias para migração na nova solução (<TO BE=): a partir da compreensão dos processos, procedimentos e legislação existentes e considerando o objetivo de otimizar a gestão do atendimento ao cidadão, a CONTRATADA deverá propor novos processos e procedimentos redesenhados para atender a este objetivo e alinhado às melhores práticas e mais eficientes, os quais deverão ser replicados no fluxo da solução.
- c) Realizar Análise de GAP e identificação de interfaces e desenvolvimentos: nessa etapa serão propostos os desenvolvimentos, customizações e parametrizações necessárias em Formulários, Relatórios e Interfaces. Serão identificadas também as Integrações, Conversões, Melhorias Workflows necessários para atender ao processo.

## **7. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO, CONTINUIDADE DO NEGÓCIO E TRANSIÇÃO FINAL**

7.1. A transferência de conhecimento objetiva, dentre outros, a internalização da expertise relacionada à automação dos serviços públicos com a utilização da solução tecnológica, de forma que a Administração esteja apta para inserir, modificar ou excluir serviços com autonomia.

7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica e funcional atualizada referente aos produtos entregues em cada item contratado.

7.3. A CONTRATADA deverá **disponibilizar uma base de dados replicada em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE**, atendendo aos seguintes requisitos:

- a) Atualização D-1 de dados a partir do ambiente de produção;
- b) Toda a infraestrutura de segurança, disponibilidade, integridade e confidencialidade desse ambiente deverão ser providenciadas pela CONTRATADA;
- c) A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito, imediato e ininterrupto a esse ambiente, durante toda a vigência contratual;
- d) A CONTRATADA deverá manter os dados e arquitetura do banco de dados do sistema atualizados em tempo real e repassá-los ao término do contrato ou em até 3 (três) dias após a solicitação da CONTRATANTE, por meio do gestor do contrato.

Nos últimos 3 (três) meses que antecederem o término da vigência contratual, a CONTRATANTE irá nomear uma comissão responsável por cuidar do plano de transição do contrato. Essa comissão terá a prerrogativa de a qualquer momento solicitar à CONTRATADA qualquer informação ou artefato que julgar necessário para garantir que a CONTRATANTE não sofrerá nenhum tipo de interrupção na operação do serviço durante uma troca de fornecedor.

No período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e ao término do contrato, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE:

- a) Documentação funcional e manual do usuário da solução;
- b) Os modelos de dados da solução tecnológica;
- c) As bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata;
- d) Dicionário e modelo de dados das bases;
- e) A documentação, as configurações, as parametrizações, dados armazenados e quaisquer outros artefatos oriundos de customizações realizadas na plataforma;
- f) Os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato, conforme produtos especificados neste TR ou no catálogo de serviços.
- g) Manual de todos os serviços digitalizados, incluindo formulários, fluxos internos, base de conhecimento;

7.4. A entrega de modelos e bases de dados da solução tecnológica, documentação correlata, bem como de artefatos e produtos gerados ao longo do contrato deverá ser acompanhada de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações. Tais apresentações serão realizadas pela CONTRATADA para as equipes dos órgãos ou entidades quando da entrega de produtos e lavratura dos respectivos Termos de Recebimento Provisório.

## **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

A solução deverá fornecer interfaces, módulos, plug-ins e add-ons integrados nativamente para os seguintes perfis de usuário:

- a) As interfaces voltadas para atividades que percorrem a recepção, registro, tratamento e resolução das denúncias dos usuários devem atender aos perfis atendimento, operacional e gerencial:

- b) **Perfil Atendimento:** usuário alocado na central telefônica da CONTRATANTE, responsável por visualizar informações sobre as denúncias, receber e registrar as denúncias dos usuários. Esse usuário pode pertencer a um ou mais grupos de atendimento associados a serviços de diferentes temas e assuntos.
- c) **Perfil Operacional:** usuários internos dos órgãos responsáveis por dar tratamentos a denúncias registradas pelos diferentes canais, executar o fluxo de trabalho, responder ao usuário, monitorar o andamento de suas demandas, organizar o seu dia a dia de trabalho
- d) **Perfil Gerencial:** usuário responsável pela gestão da prestação do serviço, organização e gestão das equipes de sua unidade.
- e) **Perfil Configuração:** usuários alocados no CONTRATANTE responsáveis pela parametrização do serviço, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados, a gestão de situações sazonais, situações de riscos e alertas, e comunicações em redes sociais, dentre outras.

Os requisitos funcionais também foram agrupados nas seguintes Categorias de Requisitos:

- a) **Canais de Atendimento:** funcionalidades relacionadas aos canais de atendimento para o relacionamento com os cidadãos. Os canais de atendimento do CONTRATANTE e seus requisitos estão divididos em:
- Assistido (Central Telefônica e Atendimento Presencial);
  - Chat;
  - Redes Sociais.
  - Comunicação com a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, por e-mail.
- b) **Gestão da Prestação do Serviço ao Cidadão:** funcionalidades associadas à busca e solicitação de serviços, bem como ao tratamento interno das solicitações e acompanhamento do progresso das solicitações por parte do cidadão. Os requisitos estão divididos em: implantar os roteiros
- c) **Formulários:** funcionalidades relacionadas à configuração, visualização e uso de formulários de dados associados aos serviços;
- d) **Fluxo de atendimento – fases (visão usuário):** funcionalidades relacionadas às fases de atendimento que o usuário enxerga;
- e) **Fluxo de trabalho interno – etapas (visão CONTRATANTE):** funcionalidades relacionadas às etapas de trabalho interno para a prestação do serviço;
- f) **Organização do atendimento interno dos serviços:** funcionalidades relacionadas à organização, priorização, distribuição dos atendimentos das solicitações realizadas pelos cidadãos, entre outros;
- g) **Publicação de serviços (gestão de mudanças):** requisitos relacionados à publicação de novos serviços e a gestão de mudanças, contemplando a disponibilização de ambientes e o controle de versão dos serviços;
- h) **Gestão de usuários:** requisitos relacionados à ativação, desativação de usuários, definição e redefinição de perfis, entre outros.
- i) **Base de conhecimento:**
- Carta de serviços: funcionalidades relacionadas à exibição e gerenciamento de informações relacionadas aos serviços do CONTRATANTE.
  - Perguntas mais frequentes (FAQ): funcionalidades relacionadas a gerenciamento e exibição de perguntas mais frequentes (FAQ) sobre os serviços do CONTRATANTE.
  - Base do atendimento: funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento nos canais assistidos.

- j) Integridade e imutabilidade de dados:
- k) Gestão de dados:
  - Relatórios, gráficos e dashboards: funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, dashboards e painéis de indicadores.
- l) Agendamento:
  - Agendamento de atendimento presencial: funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com a necessidade de presença física do usuário em uma unidade de atendimento.
- m) Notificação:
  - Envio de notificação: funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações aos usuários da solução.
- n) Avaliação de Serviço:
  - Avaliação da satisfação do serviço: funcionalidades relacionadas à avaliação do cidadão em relação ao serviço que foi prestado a ele.
- o) Pesquisa:
  - Pesquisa temática ou de opinião: funcionalidades relacionadas à construção e envio de pesquisas para usuários da solução.
- p) Situações sazonais:
  - Gerenciamento de divulgações, situações de riscos e alertas: funcionalidades relacionadas à gestão de divulgações enviadas por e-mail, notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB para os usuários.

A CONTRATADA deverá definir e estabelecer a equivalência dos seus tipos de subscrições (incluindo licenças) necessárias para o atendimento dos requisitos de cada perfil solicitado neste ANEXO.

A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o fluxo de trabalho interno do CONTRATANTE e as fases do fluxo de atendimento que serão apresentadas ao usuário que solicita o serviço público. Dessa forma, quem solicita o serviço público terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na CONTRATANTE e demais órgãos dividido em etapas.

Todos os requisitos foram classificados em Obrigatórios para POC (OP).

## 1. CANAIS DE ATENDIMENTO

### 1.1. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA)

REQUISITOS	C
1.1.1. A solução deverá oferecer interfaces para atendimento assistido, permitindo registrar em cada denúncia o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da denúncia.	OP
1.1.2. Para o atendimento via Central Telefônica, a solução deverá ser capaz de identificar o cadastro do usuário, a partir dos dados recebidos pela solução CTI (Computer Telephony Integration).	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	1.1.3. Permite que o atendente registre todas as denúncias do cidadão em uma interface de atendimento, em nome do cidadão ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos. Se for utilizada a opção de upload e download de arquivos o atendente deve ter um meio específico, como WhatsApp ou E-mail, que permita receber os documentos e consiga anexar a solicitação, sendo que isso não se aplica para demandas anônimas.	OP

	1.1.4. Permite que o atendente crie um novo cadastro para o cidadão ainda não cadastrado na solução ou edite todos os campos que a CONTRATANTE definir como editáveis para esse perfil, além do sistema possibilitar definir ou remover obrigatoriedade de preenchimento de campos, através de permissionamento via interface do sistema.	OP
	1.1.5. Permite que o atendente solicite a reinicialização de senha de um cidadão e que, automaticamente, seja enviado um e-mail ao cidadão com as instruções para recuperação da senha.	OP
	1.1.6. Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um cidadão, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	1.1.7. Permite que o atendente consulte o andamento de uma denúncia anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	1.1.8. Permite que o atendente, antes de criar uma nova denúncia pelo cidadão, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado e possa optar por reforçar uma denúncia existente ao invés de abrir uma nova.	OP
	1.1.9. Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (script), executando um fluxo de atendimento passo a passo.	OP
	1.1.10. Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (scripts) que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	1.1.11. Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma denúncia em um campo de texto específico.	OP
	1.1.12. Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	OP
	1.1.13. Permite que o supervisor possa visualizar ou intervir em uma conversa em tempo real fazendo a transferência para outro operador finalizando a conversa.	OP
Configuração	1.1.14. Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando: definições de respostas rápidas, definição de navegação de serviços, definições de formulários de solicitações, publicações de avisos (ocorrências ou eventos) e publicações de avisos ao operador.	OP
	1.1.15. Permite criar, editar e excluir scripts de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao cidadão.	OP
	1.1.16. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (scripts).	OP

## 1.2. CHAT

REQUISITOS		C
1.2.1. A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e cidadãos disponível no Portal de Atendimento WEB.		OP
1.2.2. A solução deverá permitir integração com assistentes virtuais de diálogos dirigidos chatbots).		OP
1.2.3. A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um cidadão logado sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na denúncia.		OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	1.2.4. Permite que o cidadão solicite informações ou realize uma denúncia por meio de chat on-line, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP

	1.2.5. Permite que o cidadão veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.	OP
	1.2.6. Permite que o cidadão visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.	OP
	1.2.7. Permite que o cidadão opte por receber histórico da conversa do chat por um e-mail.	OP
Atendimento	1.2.8. Permite que cidadão avalie o atendimento após o seu encerramento.	OP
	1.2.9. Permite que o atendente interaja com os cidadãos por meio de chat online, na mesma interface do canal assistido.	OP
	1.2.10. Permite que o atendente registre denúncias, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP
	1.2.11. Permite que o atendente envolva outros usuários no chat com o cidadão.	OI
	1.2.12. Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o cidadão, como por exemplo dados já fornecidos pelo cidadão, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.	OP
	1.2.13. Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às denúncias.	OP
	1.2.14. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.	OP
	1.2.15. O sistema deverá analisar o conteúdo das mensagens das interações do operador e fornecer sugestões de correções gramaticais, ortográficas e de pontuação antes do envio da mensagem ao destinatário. Essa funcionalidade auxiliará os operadores a aprimorar a qualidade e precisão das mensagens, garantindo uma comunicação mais profissional e coerente com os clientes. Com as sugestões de correção, o sistema contribuirá para melhorar a experiência do atendimento e evitar erros comuns de linguagem.	OP
	1.2.16. Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os operadores e gestores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.	OP
	1.2.17. O sistema deverá ser capaz de oferecer um chat próprio, onde o atendente poderá durante o atendimento consultar a base de conhecimento sem a necessidade de navegação, sendo apenas com perguntas. Dessa forma, o sistema promoverá a eficiência do atendimento ao disponibilizar conhecimentos úteis de forma contextualizada, otimizando o tempo e melhorando a qualidade do suporte prestado aos usuários.	OP
Configuração	1.2.18. Permite configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento.	OP
	1.2.19. Permite configurar respostas-padrão.	OP
	1.2.20. Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, além de possibilitar visualizar resultados históricos e por período da avaliação dos atendimentos, dentre outros critérios de visualização de pesquisa.	OP

### 1.3. ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)

PERFIL	REQUISITOS	C
--------	------------	---

Cidadão	1.3.1. Permite que o cidadão pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente utilizando linguagem natural e coloquial, com uso de tecnologia de Inteligência Artificial do tipo Generativa, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, para: a) Solicitar serviço e consultar status de atendimento; b) Realizar manifestação, denúncia, reclamação, elogio, sugestão etc.; c) Avaliar serviços prestados; d) Avaliar o atendimento do Assistente Virtual Inteligente; e) Buscar orientações gerais e esclarecer dúvidas sobre os serviços; f) Responder pesquisas temáticas e de opinião; g) Buscar informações gerais, como notícias, leis, decretos e eventos, telefones úteis, horários de funcionamento das unidades de atendimento.	OP
	1.3.2. Permite que o cidadão utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo. Caso o chatbot não consiga entender exatamente o que o cidadão solicitou, deverá apresentar uma lista com possíveis funcionalidades que possam estar aderentes ao que foi digitado. Baseado no que o cidadão escolher, o chatbot irá aprender quais são as respostas mais adequadas.	OP
	1.3.3. Permite que o cidadão seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis, etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas.	OP
	1.3.4. Permite que o cidadão seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável.	OP
	1.3.5. Permite que o cidadão utilize recurso de auto navegação, levando-o para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.	OP
	1.3.6. Permite que o cidadão responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.	OP
	1.3.7. Permite que o cidadão receba respostas de voz nos canais que suportarem envio de áudio. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.	OP
	1.3.8. Permite a transferência de um atendimento eletrônico para um operador humano, mantendo todos os dados previamente registrados durante o atendimento eletrônico.	OP
	1.3.9. Permite o reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema será capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente.	OP
	1.3.10. O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente.	OP
Configuração	1.3.11. Permite parametrizar o Modelo	OP
	Linguagem Natural – MLN para contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permite a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento da diversidade de perfis de cidadãos.	
	1.3.12. Permite desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.	OP



	1.3.13. Permite acompanhar em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento.	OP
	1.3.14. Permite a extração de relatórios sobre as interações realizadas entre o cidadão e o chatbot, possibilitando a consolidação dos resultados.	OP
	1.3.15. Permite a visão analítica e cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível: a) Avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente, incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos cidadãos, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na auto navegação, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros; b) Emitir relatórios estatísticos de acesso por canal (rede social, portal WEB), por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc); e c) Realizar auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.	OP
Gerencial	1.3.16. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação	OP
	contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.	
	1.3.17. O sistema deverá oferecer o acompanhamento dos atendimentos de forma contínua, apresentando informações e indicadores relevantes em tempo real por meio de um dashboard. Essa funcionalidade permitirá aos gestores e equipes envolvidas obterem uma visão abrangente e atualizada do desempenho do atendimento, possibilitando uma análise mais eficaz e a identificação de áreas de melhoria para otimização do serviço prestado.	OP

#### 1.4. REDES SOCIAIS

REQUISITOS	C
1.4.1. A solução deverá permitir integração com redes sociais que possuam APIs, devem ser apresentadas no mínimo 2 (duas) integrações, podendo ser: Facebook Messenger, X (antigo Twitter), Telegram e WhatsApp.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
	1.4.2. Permite que o atendente interaja com o cidadão por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.	OP

## 2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### 2.1. FORMULÁRIOS

REQUISITOS	C
2.1.1. A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação e dando completa autonomia à CONTRATANTE.	OP
2.1.2. A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios ou outras bases de logradouros).	OP
2.1.3. A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.	OP

2.1.4. A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção, além de realizar a publicação de novas versões e, quando necessário, <i>rollback</i> para versões anteriores sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
2.1.5. A solução deverá permitir configurar serviços com formulário sem processo definido ou vinculado a algum processo automatizado de negócio;	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	2.1.6 Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.	OP
	2.1.7. Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas ( <i>hints</i> ) nos campos dos formulários conforme regras definidas.	OP
	2.1.8. Permite que o atendente insira manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP
	2.1.9. Permite que o atendente reutilize um arquivo previamente carregado na solução em uma nova solicitação.	OP
Operacional	2.1.10. Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo cidadão ou atendente, conforme regras definidas e que as alterações sejam armazenadas em histórico para que possam ser consultadas e confrontadas.	OP
Configuração	2.1.11. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, campo de data, campo de data e hora, campo numérico, arquivo (anexo), coordenada geográfica dentre outros.	OP
	2.1.12. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.	OP
	2.1.13. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia,	OP
	formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo)	
	2.1.14. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.	OP
	2.1.15. Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia, exportação e importação de formulário para reutilização.	OP
	2.1.16. Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, como máscaras e placeholder, por exemplo em campos específicos de CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail.	OP
	2.1.17. Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas ( <i>hints</i> ) nos campos dos formulários.	OP
	2.1.18. Permite inserir e configurar imagens ou cores como opções selecionáveis de formulário (por exemplo, configurar um formulário cujas opções de seleção sejam imagens de diferentes tipos de árvores).	OP
	2.1.19. Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.	OP
	2.1.20. Permite configurar formulários distintos para serviços por canais de atendimentos.	OP
	2.1.21. Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.	OP

## 2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO CIDADÃO)

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	2.2.1. Permite que o cidadão receba um número de protocolo único para cada nova denúncia, independente do canal utilizado. No caso do canal de atendimento telefônico, no momento da implantação este protocolo de atendimento será fornecido pela solução	OP
	CTI ( <i>Computer Telephony Integration</i> ). Esta integração não precisa ser demonstrada na POC.	
	2.2.2. Permite que o cidadão acrescente informações para complementar, cancelar ou reabrir uma denúncia nos diversos canais de atendimento.	OP
	2.2.3. Permite que o cidadão retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma denúncia. Qualquer retorno ( <i>reply</i> ) via email deve ser inserido na respectiva denúncia original, bem como seus anexos.	OP
	2.2.4. Permite que o cidadão visualize, faça o download de títulos e boletos (documentos), realize upload de comprovantes (arquivos) e acompanhe o status do protocolo e os dados associado a prestação do serviço (como prazo por exemplo).	OP
Atendimento	2.2.5. Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço.	OP
	2.2.6. Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma denúncia a pedido do cidadão no canal assistido.	OP
	2.2.7. Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, visualize, faça o download de títulos e boletos e realize upload de comprovantes de pagamento.	OP
	2.2.8. Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, acompanhe o status do protocolo e os dados associado a prestação do serviço (como prazo e histórico de interações por exemplo).	OP

### 2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO MINISTÉRIO) – PROCESSOS DE NEGÓCIO

REQUISITOS	C
2.3.1. A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno de cada serviço e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços que dê autonomia à CONTRATADA para cadastro e gestão dos fluxos.	OP
2.3.2. Para isso a solução deve disponibilizar editor visual para modelagem de processos utilizando da notação BPMN ou similar, contendo, no mínimo, os seguintes elementos: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, subprocesso, <i>gateway</i> exclusivo, múltiplas instâncias em paralelo e raias na vertical e horizontal (não permitindo elementos fora dessas).	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Operacional	2.3.3. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes a ela, incluindo o status da ocorrência.	OP
	2.3.4. Permite que o servidor receba a denúncia e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à denúncia para as etapas seguintes (por exemplo, aprovar ou reprovar uma documentação).	OP
	2.3.5. Permite que o servidor assuma, devolva e transfira a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de denúncia.	OP
	2.3.6. Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.	OP

	2.3.7. Permite que o servidor encaminhe uma denúncia para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.8. Permite que o servidor envie e receba uma denúncia por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno ( <i>reply</i> ) via e-mail deve ser inserido na respectiva denúncia original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.	OP
	2.3.9. Permite que o servidor altere o tipo de violação de uma denúncia, fazendo com que a denúncia vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.10. Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.	OP
	2.3.11. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma denúncia.	OP
	2.3.12. Permite que servidor faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma a fim de registrar como evidência da execução do trabalho	OP
	2.3.13. Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na denúncia diretamente na plataforma a fim de apoiar na execução dos serviços.	OP
	2.3.14. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes à análise da denúncia, incluindo seu status.	OP
	2.3.15. Permite que o servidor distribua as denúncias entre os servidores da unidade de atendimento.	OP
	2.3.16. Permite que o servidor encaminhe uma denúncia para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.17. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma denúncia.	OP
Configuração	2.3.18. Permite a criação do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou notação similar com auxílio de modelador gráfico. O fluxo corresponde às etapas de tratamento do serviço, por exemplo <aprovação da documentação=, <emissão de ordem de serviço=, <aprovação do diretor=, etc.	OP
	2.3.19. Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelos menos três níveis, a exemplo: tema > assunto > serviço.	OP
	2.3.20. Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, sem necessidade de programação e com autonomia, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.	OP
	2.3.21. Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, denúncia anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros atributos do serviço.	OP
	2.3.22. Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao cidadão.	OP
	2.3.23. Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno, permitindo que o cidadão complemente o pedido em diferentes etapas do serviço.	OP
	2.3.24. Permite realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o <i>rollback</i> para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	2.3.25. Permite a configuração da reabertura de serviço finalizado por serviço, canal de atendimento e perfil de usuário, podendo iniciar um fluxo de trabalho diferenciado.	OP

	2.3.26. Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda denúncia da mesma pessoa, ou é uma região específica da cidade, ou é um tipo de serviço marcado como crítico/prioritário).	OP
	2.3.27. Permite configurar hierarquias para suportar a criação, alteração, exclusão, junção e separação de unidades de atendimento e grupos de atendimento e mantendo a integridade dos dados.	OP
	2.3.28. Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.	OP
	2.3.29. Permite a criação de regras automáticas de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da denúncia (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização, ação no fluxo de trabalho, etc.).	OP
	2.3.30. Permite configurar respostas– padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.	OP
	2.3.31. Permite o encerramento automático de solicitações, conforme regras definidas.	OP
	2.3.32. Permite configurar em quais fases do atendimento o cidadão pode complementar uma denúncia.	OP

#### 2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS

REQUISITOS	C
2.4.1. A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento das denúncias e respectiva tratativa que permita a identificação de eventuais desvios e gargalos.	OP
2.4.2. A solução deverá oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização das denúncias, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de denúncias por cidadão, unidade de atendimento, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de violação, endereço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, ordenação, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Operacional	2.4.3. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.	OP
	2.4.4. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento, dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP
	2.4.5. Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.	OP
	2.4.6. Permite receber alertas por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.	OP
Gerencial	2.4.7. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.	OP
	2.4.8. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP

	2.4.9. Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de drill down, informações sobre filas de atendimentos, backlog de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, dentre outros.	OP
Configuração	2.4.10. Permite configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, CPF e endereço da solicitação.	OP
	2.4.11. Permite configurar calendário e horário útil de trabalho da CONTRATANTE e de suas unidades e grupos de atendimento, considerando dias úteis, finais de semana e feriados.	OP

## 2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)

REQUISITOS		C
2.5.1. A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços em ambientes de homologação com vistas a testar a sua publicação.		OP
2.5.2. A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas ao status dos fluxos de atendimentos dos serviços.		OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Configuração	2.5.3. Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
	2.5.4. Permite o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior ( <i>rollback</i> ), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
	2.5.5. Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.	OP

## 2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS

REQUISITOS		C
2.6.1. A solução deverá realizar a inativação automática de subscrição por período de inatividade parametrizável. Por padrão, essa parametrização deve inativar todas as subscrições sem uso por mais de 45 dias.		OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	2.6.2. Permite que o atendente visualize o seu perfil de acesso.	OP
Operacional	2.6.3. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OP
Gerencial	2.6.4. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OP
	2.6.5. Permite que o servidor ative e desative usuários da solução de sua unidade e grupo de atendimento.	OP
	2.6.6. Permite que o servidor edite informações dos usuários da sua unidade e grupo de atendimento.	OP
	2.6.7. Permite que o servidor associe os usuários de sua unidade e grupo de atendimento aos perfis de acesso e serviços existentes.	OP
	2.6.8. Permite que o servidor visualize as ações realizadas pelos usuários da sua unidade ou grupo de atendimento na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.	OP
Configuração	2.6.9. Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.	OP
	2.6.10. Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.	OP

	2.6.11. Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.	OP
	2.6.12. Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.	OP
	2.6.13. Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.	OP
	2.6.14. Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.	OP
	2.6.15. Permite definir quais tipos de acesso o perfil gerencial pode distribuir para os usuários de sua unidade, os quais poderão variar de acordo com as unidades.	OP
	2.6.16. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	2.6.17. Permite visualizar e extrair relatórios, gráficos e dashboards dos dados dos usuários da solução, sem necessidade de escrever código de programação, incluindo pelo menos os dados cadastrais do usuário, login, perfil, níveis de acesso, unidade de atendimento, grupo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados.	OP

### 3. BASE DE CONHECIMENTO

#### 3.1. CARTA DE SERVIÇOS

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	3.1.1. Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços.	OP
	3.1.2. Permite que o atendente realize impressão da Carta de Serviços, contemplando a data de criação e de atualização.	OP
	3.1.3. Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.4. Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.	OP
	3.1.5. Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	OP
	3.1.6. Permite que o atendente receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
Operacional	3.1.7. Permite que o servidor visualize a Carta de Serviços.	OP
	3.1.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.9. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
Gerencial	3.1.10. Permite visualizar as informações das Cartas dos serviços.	OP
	3.1.11. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.12. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
	3.1.13. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.1.14. Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.	OP

	3.1.15. Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.	OP
	3.1.16. Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.	OP
	3.1.17. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.	OP
	3.1.18. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.	OP
	3.1.19. Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.1.20. Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.	OP
	3.1.21. Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.	OP
	3.1.22. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.1.23. Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o <i>rollback</i> para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.1.24. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.	OP
	3.1.25. Permite configurar regras de envio de notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços no formato de e-mail, SMS e alerta visual.	OP
	3.1.26. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tipo de serviço b) Data e horário de criação e atualização das Cartas c) Pendência de análise das sugestões de alteração d) Avaliação realizada sobre a Cartas	OP

### 3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	3.2.1. Permite que o cidadão tenha acesso a uma página de Perguntas Mais Frequentes, no Portal de atendimento.	OP
	3.2.2. Permite que o cidadão avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
Atendimento	3.2.3. Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca.	OP
	3.2.4. Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
	3.2.5. Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.	OP
	3.2.6. Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Operacional	3.2.7. Permite que o servidor visualize as Perguntas Mais Frequentes correspondentes à solicitação recebida.	OP
	3.2.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP



Gerencial	3.2.9. Permite visualizar as Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade.	OP
	3.2.10. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.2.11. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.2.12. Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização.	OP
	3.2.13. Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.	OP
	3.2.14. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.15. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.16. Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.2.17. Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.18. Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços.	OP
	3.2.19. Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.	OP
	3.2.20. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.2.21. Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o <i>rollback</i> para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.2.22. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.23. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.24. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta) b) Serviço c) Tipo de serviço d) Canal de atendimento e) Data e horário de criação e atualização das FAQs f) Quantidade de acessos às FAQs por canal g) Pendência de análise das sugestões de alteração h) Avaliação realizada sobre as FAQs i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes	OP

### 3.3. BASE DO ATENDIMENTO

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	3.3.1. Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.	OP

	3.3.2. Permite que o atendente compartilhe com o cidadão, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.	OP
	3.3.3. Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.	OP
	3.3.4. Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.5. Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas atualizações.	OP
	3.3.6. Permite que o atendente visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OP
Operacional	3.3.7. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OP
	3.3.8. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.9. Permite que o servidor visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OP
Gerencial	3.3.10. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OP
	3.3.11. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.3.12. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Base do atendimento sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.13. Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc.) na Base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.	OP
	3.3.14. Permite que todas as informações cadastradas na Base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.	OP
	3.3.15. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.	OP
	3.3.16. Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.	OP
	3.3.17. Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.	OP
	3.3.18. Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.	OP
	3.3.19. Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.	OP
	3.3.20. Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento.	OP
	3.3.21. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.3.22. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Período de criação e atualização dos itens da base b) Usuário (criador e modificador de conteúdo) c) Avaliação do conteúdo d) Quantidade de acessos e) Pendência de análise das sugestões de alteração	OP

#### 4. INTEGRIDADE E IMUTABILIDADE DE DADOS

REQUISITOS	C
4.1. A solução deverá permitir o armazenamento imutável de dados de atendimento em rede Blockchain permissionada, garantindo a integridade das informações e a transparência no processo. Isso assegura que nenhum registro seja adulterado, promovendo a confiabilidade das informações e a prestação de contas aos cidadãos e às partes interessadas.	OP
4.2. A solução deverá implementar um mecanismo de consenso distribuído, permitindo que várias partes mantenham e verifiquem os registros de atendimento de maneira confiável, eliminando a necessidade de uma autoridade central. Isso promove a descentralização e reduz a dependência de intermediários.	OP
4.3. A solução deverá utilizar Smart Contracts para automatizar processos relacionados aos atendimentos e aprovações. Isso permite garantir que os dados possam ser coletados e tratados para finalidades específica e legítimas. Ainda, reduz a intervenção humana, acelera a conclusão dos atendimentos e aumenta a eficiência operacional.	OP
4.4. A solução deverá oferecer controle de acesso e permissões para leitura e gravação dos dados de atendimento, impedindo acessos não autorizados, garantindo a confidencialidade das informações pessoais dos usuários e de denúncias. Assim, apenas perfis autorizados poderão ler ou modificar informações sensíveis, fortalecendo a segurança e a privacidade dos dados.	OP
4.5. A solução deverá fornecer uma auditoria transparente, registrando todas as transações e alterações nos atendimentos. Isso simplifica auditorias internas e externas, reforçando a confiança e a responsabilidade no processo.	OP
4.6. A solução deverá permitir a integração com outros sistemas da contratante através de APIs REST seguras, permitindo que estes sistemas possam consumir de forma eficiente as informações armazenadas. Isso reduz a duplicação de esforços e melhora a consistência dos dados em toda a organização.	OP
4.7. A solução deverá aplicar criptografia avançada para proteger os dados de atendimento. Isso torna o sistema altamente resistente a ataques e invasões, reduzindo significativamente o risco de violações de dados.	OP
4.8. A solução deverá oferecer rastreabilidade completa dos atendimentos, desde sua criação até a conclusão, facilitando a análise e o acompanhamento dos históricos dos atendimentos. Isso ajuda na avaliação e otimização dos processos.	OP
4.9. A solução deverá adotar um sistema de armazenamento distribuído e redundante para garantir alta disponibilidade e resiliência contra falhas. Isso assegura que os registros de atendimento estejam sempre acessíveis, mesmo em situações adversas.	OP
4.10. A solução deverá permitir e gerenciar o armazenamento e validação de documentos relacionados às solicitações de atendimento em conformidade com regulamentações legais. Isto visa a garantia de imutabilidade e segurança dos documentos relacionados aos atendimentos.	OP

## 5. GESTÃO DE DADOS

### 5.1.1 - RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS

REQUISITOS	C
5.1.1. A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário, sem necessidade de customização e contendo qualquer dado configurado e instâncias de processo do BPMS.	OP
5.1.2. solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: impressão, imagem, HTML, XLS, CSV e PDF.	OP
5.1.3. A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de notificações de relatórios por e-mail, sem a necessidade de desenvolvimento, dando autonomia para o usuário.	OP
5.1.4. A solução deverá permitir especificar datas iniciais e finais customizadas para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por D-1, 7 dias, 15 dias, 30 dias e 90 dias.	OP

5.1.5. A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios D-1 até 20.000 linhas de resultados, dashboards e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento nunca superior a 10 segundos por execução.		OP
5.1.6. A solução deverá fornecer um módulo de mapa de calor em tempo real que permita a visualização dinâmica e instantânea dos atendimentos em um mapa geográfico.		OP
5.1.7 O sistema deverá permitir que os usuários apliquem filtros personalizáveis aos dados exibidos no mapa de calor, incluindo categorias de atendimento, datas, localizações geográficas, entre outros.		OP
5.1.8 O módulo deverá oferecer funcionalidades de zoom interativo que permitam aos usuários ampliar e reduzir a visualização do mapa de calor para detalhar ou obter uma visão mais ampla dos atendimentos.		OP
5.1.9 Os usuários devem ter a capacidade de clicar em um ponto no mapa de calor para acessar informações detalhadas sobre o atendimento correspondente, incluindo: Protocolo, situação, serviço, meio de comunicação, data e descrição.		OP
5.1.10 O módulo de mapa de calor deverá oferecer suporte à atualização automática em tempo real, garantindo que os dados exibidos reflitam instantaneamente quaisquer novos atendimentos ou alterações nos dados existentes.		OP
5.1.11 O módulo de análise de dados do mapa de calor deve ser compatível com várias plataformas e dispositivos, incluindo desktops, tablets e dispositivos móveis, para garantir acessibilidade universal.		OP
5.1.12 A solução deve incorporar medidas de segurança robustas para proteger as informações sensíveis exibidas no mapa de calor, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados.		OP
5.1.13 A solução deve integrar o módulo de análise de dados do mapa de calor com o sistema de gestão de atendimentos existente, permitindo a sincronização e a atualização contínua dos dados.		OP
5.1.14 A solução deverá fornecer um módulo de monitoramento de recrutamento e seleção e demais status dos operadores da equipe da Central de Atendimento do Disque 100, na forma de <i>dashboards</i> , bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas.		OP
5.1.15 A solução deverá fornecer Módulo de monitoramento de denúncias que possibilite a verificação do recebimento de denúncias e as respostas enviadas pelos órgãos acionados, na forma de dashboards, bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas.		OP
PERFIL	REQUISITOS	
Operacional	5.1.14. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulários, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
	5.1.15. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, dados das solicitações em gráficos, no mínimo do tipo: barra vertical e horizontal, pizza, em linha, dispersão, coluna empilhada e com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status; bem como salvar os filtros aplicados.	OP
	5.1.16. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , possibilitando a formatação, seleção, agrupamento ( <i>drill up</i> ), detalhamento ( <i>drill down</i> ) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Gerencial	5.1.17. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulário, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP

	5.1.18. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status; bem como salvar os filtros aplicados.	OP
	5.1.19. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , possibilitando a formatação, seleção, agrupamento ( <i>drill up</i> ), detalhamento ( <i>drill down</i> ) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Configuração	5.1.20. A solução deverá permitir selecionar os campos e as informações que estarão presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a formatação, agrupamento ( <i>drill up</i> ), detalhamento ( <i>drill down</i> ) e totalização dos dados da solução, sem necessidade de customização da ferramenta.	OP
	5.1.21. A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros, sem necessidade de customização da ferramenta.	OP
	5.1.22. A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica) de forma segregada; b) Solicitações por tipo de serviço; c) Solicitações pelas taxonomias;	OP
	d) Solicitações por tipo de solicitante; e) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, bairro, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento; f) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável); g) Solicitações atrasadas; h) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento; i) Solicitações por solicitante; j) Solicitações por atendente; k) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço; l) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço; m) Solicitações reabertas; n) Solicitações encaminhadas; o) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.	

	<p>5.1.23. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independente da quantidade de visitas)</li> <li>b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários)</li> <li>c) Quantidade de visualizações de página (<i>Pageviews</i>)</li> <li>d) Quantidade de Páginas/Visita</li> <li>e) Taxa de saída</li> <li>f) Taxa de rejeição (<i>Bounce Rate</i>)</li> <li>g) Número de novas visitas e recorrentes</li> <li>h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real)</li> <li>i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, divulgações, situações de riscos e alertas, etc.)</li> <li>j) Origem geográfica do acesso</li> <li>k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.)</li> <li>l) Tempo de navegação</li> <li>m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução</li> </ul>	OP
	<p>5.1.24. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (<i>drill up</i>), detalhamento (<i>drill down</i>) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação permitindo a geração de relatórios e <i>dashboards</i> com autonomia, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Quantidade de ligações recebidas</li> <li>b) Quantidade de ligações atendidas</li> <li>c) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento)</li> <li>d) Tempo de espera (médio, total e por atendimento)</li> <li>e) Taxa de abandono</li> <li>f) Quantidade de rechamadas</li> <li>g) Quantidade de transferências</li> <li>h) Resultados da avaliação de satisfação</li> <li>i) Taxa de ocorrência de ligações longas (<i>long call</i>)</li> <li>j) Taxa de ocorrência de ligações curtas (<i>short call</i>)</li> </ul>	OP
	<p>5.1.25. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento)</li> <li>b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento)</li> </ul>	OP
	<p>5.1.26. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Avaliação dos serviços concluídos</li> <li>b) Avaliação do Aplicativo Móvel</li> <li>c) Avaliação do Chat</li> </ul>	OP
	5.1.27. Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e dashboards nos canais de atendimento.	OP
	5.1.28. Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP

	5.1.29. Permite a criação, sem programação e com autonomia, de <i>dashboards</i> com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza e do tipo dispersão.	OP
	5.1.30. Permite a representação das solicitações em um mapa de calor, correspondente ao território nacional, dos tipos mancha térmica e escala de cor, com a possibilidade de filtros, pelo menos por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status;	OP
	5.1.31. Permite o <i>zoom-in</i> e <i>zoom-out</i> no mapa de calor, com a possibilidade de visualizar mais informações sobre a solicitação de acordo com o nível de zoom aplicado, exibindo pelo menos o número do protocolo (com link para a interface de prestação do serviço), a etapa ou fase da prestação do serviço, a data de abertura, estado, cidade, a taxonomia da solicitação.	OP
	5.1.32. Permite a visão Mapa ou Satélite, podendo aplicar mancha térmica e realizar recorte específico do mapa para demonstrações de resultados em marcadores.	OP
	5.1.33. Permite a exibição de informações referentes ao processamento do mapa de calor (por exemplo, data atualizada do último processamento).	OP
	5.1.34. Permite a criação de modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.	OP
	5.1.35. Permite que os relatórios, gráficos e dashboards criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.	OP

## 6. NOTIFICAÇÃO

### 6.1 - ENVIO DE NOTIFICAÇÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	6.1.1. Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.	OP
Operacional	6.1.2. Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.	OP
	6.1.3. Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.	OP
Gerencial	6.1.4. Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.	OP
Configuração	6.1.5. Permite configurar as regras de envio de notificações aos usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.	OP
	6.1.6. Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail e SMS.	OP

## 7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

### 7.1 - AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	7.1.1. Permite que o cidadão realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.	OP
	7.1.2. Permite que o cidadão receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação do serviço.	OP
Atendimento	7.1.3. Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do cidadão.	OP

Operacional	7.1.4. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados por ele, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço ou unidade, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OP
Gerencial	7.1.5. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OP
Configuração	7.1.6. Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.	OP
	7.1.7. Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.	OP

## 8. PESQUISA

### 8.1 - PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	8.1.1. Permite que o cidadão cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail e SMS.	OP
	8.1.2. Permite que o cidadão cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.	OP
Atendimento	8.1.3. Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do cidadão para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica ou Atendimento Presencial).	OP
Configuração	8.1.4. Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.	OP
	8.1.5. Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.	OP
	8.1.6. Permite o envio das perguntas e a coleta das respostas das pesquisas pelos canais de atendimento, SMS e e-mail.	OP
	8.1.7. Permite o envio de notificação a determinado grupo de usuários solicitando que responda a pesquisa, conforme requisitos presentes no item 9. SITUAÇÕES SAZONAIS.	OP
	8.1.8. Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.	OP
	8.1.9. Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.	OP

## 9. SITUAÇÕES SAZONAIS

### 9.1 - GERENCIAMENTO DE DIVULGAÇÕES, DE SITUAÇÕES DE RISCOS E DE ALERTAS

REQUISITOS	C
9.1.1. A solução deverá estabelecer interface com solução da contratante para interação eletrônica via mensagens de texto do tipo SMS e serviços de mensageria instantânea.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
--------	------------	---



Cidadão	9.1.2. Permite ao cidadão cadastrado receber uma divulgação, alertas e comunicações pelos diversos canais de atendimento.	OP
Configuração	9.1.3 Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos cidadãos, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de divulgações através de e-mail e SMS Exemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os cidadãos que solicitaram um determinado serviço.</li> <li>• Envio de SMS com um link para uma pesquisa para cidadãos que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano.</li> </ul>	OP
	9.1.4. Permite a execução de comunicações após algum evento comportamental do usuário (por exemplo: abandono de navegação, preenchimento de formulário).	OP
	9.1.5. Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.	OP
	9.1.6. Permite o uso de tag nas divulgações enviadas por e-mail, com capacidade de detecção de abertura e cliques em links no conteúdo.	
	9.1.7. Permite a edição do nome do responsável pela mensagem (<CONTRATANTE=, por exemplo) e conteúdo da divulgação, suportando hyperlinks, texto, e imagens no e-mail.	OP
	9.1.8. Permite a realização de testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo, etc.	OP
	9.1.9. Permite a visualização prévia do conteúdo da divulgação e do alerta antes da publicação.	OP
	9.1.10. Permite a geração de relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> customizados para o acompanhamento do desempenho de cada divulgação ou situação de risco, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP
	9.1.11. A solução deverá disponibilizar relatórios de todas as divulgações, situações de riscos e alertas enviadas com seus respectivos retornos.	OP

## 1. REQUISITOS TÉCNICOS REQUISITOS GERAIS

10.1. Será responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service) com toda infraestrutura, licenças (se necessário), componentes de hardware e software, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.

10.2. Todos os requisitos técnicos deverão ser comprovados para homologação da implantação.

10.3. Os recursos de infraestrutura da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se às necessidades da CONTRATANTE.

10.4. A CONTRATADA deverá administrar e gerenciar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, os Softwares Básicos e Ferramentas que suportarão os Sistemas Aplicativos da solução, bem como administrar o Banco de Dados e as aplicações da solução.

10.5. A solução e seus dados, em ambiente de produção, contingência e seus backups devem ser hospedados em Data Center(s) em conformidade com a certificação TIA 942, no mínimo TIER II.

O Tempo Médio de Resposta (medida que reflete a média dos tempos de resposta das requisições feitas ao sistema no período de 01 (um) mês, considerando a infraestrutura da CONTRATADA) deve ser igual ou inferior a 0,5 (zero vírgula cinco) segundos.

10.6. A solução deverá permitir a plena utilização em todos os canais de atendimento da CONTRATANTE, independentemente de sua localização física. O acesso à solução se dará por meio da Internet e pela Rede Corporativa da CONTRATANTE.

10.7. A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de desenvolvimento (parametrização), homologação, treinamento e produção e ter a possibilidade de realizar exportação/importação de processos sem necessidade de downtime.

10.8 A solução deverá ser responsiva para uso em mobile/celular.

10.9. A solução deverá disponibilizar de forma nativa interfaces, módulos, add-ons e plug-ins, sem necessidade de customização, para os principais recursos de atendimento e prestação dos serviços públicos, tais como: Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, chat, telas para o atendente presencial, atendente telefônico e usuário gerencial.

10.10. Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integradas a solução pela CONTRATADA, não haverá custos adicionais para que a CONTRATANTE possa atender os cidadãos utilizando as novas redes, dentro do conceito de omnichannel.

10.11. A solução deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela CONTRATANTE.

10.12. A solução deverá armazenar e disponibilizar toda a jornada do cidadão pelos diversos canais de atendimento, registrando todas as ações e conteúdos gerados por ele, pela solução e pelos outros usuários que interagem com a solução. Assim, o Ministério poderá interagir com o cidadão por meio de diversos canais em um mesmo atendimento.

10.13. A solução deverá acompanhar a jornada completa do cidadão, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou no momento em que for solicitada. Neste sentido, a solução permitirá por meio de uma única interface gráfica a consulta e a exibição de informações históricas e analíticas de todas as interações referentes a um determinado cidadão ou a um conjunto de cidadãos, e sobre as denúncias realizadas.

10.14. O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots), conforme especificado no ANEXO I.I.

10.15. A solução não poderá se caracterizar ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.

10.16. A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do cidadão, permitindo apenas um cadastro por dado definido como chave entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de uma mesma chave por mais de uma vez (Exemplo: somente um cadastro para aquele e-mail ou para determinado CPF). A solução deverá indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de inserção dos dados, independente da natureza (estruturada e não estruturada, sistêmica e não sistêmica), possibilitando a realização de buscas por palavras-chave, além de possuir arquitetura avançada de pesquisa textual, objetivando melhor desempenho.

10.17. A solução deverá permitir o monitoramento da atividade de pesquisa e de acesso à solução, registrando as estatísticas de palavras-chave utilizadas pelos usuários nas buscas e de quantidade de acesso aos resultados de forma a subsidiar a gestão de vocabulário da solução.

10.18. Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a CONTRATADA deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

- a) Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Linux, Android e iOS;

b) Prover mecanismos de identificação por georreferenciamento, por meio do uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API e outras bases de logradouros).

c) Providenciar o pagamento do uso da API para consumir serviços de georreferenciamento.

10.19. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE todas as atualizações de software que compõem a solução adquirida.

10.20. Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

10.21. Os componentes que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (End-of-Sale) anunciado, isto é, os componentes devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (End-of-Sale) dos componentes que compõem a solução, o suporte (End-of-Support) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

10.22. A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches) dos serviços objeto deste Termo de Referência. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

10.23. Caso as condições de licenciamento dos softwares fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período de garantia, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento implique em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas à CONTRATANTE, sem custo adicional.

## **2. REQUISITOS DE AUTENTICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO**

11.1. A solução deverá permitir a parametrização de chave de login a ser definido pela CONTRATANTE.

11.2. A solução deverá permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, caracteres especiais.

11.3. A solução deverá fornecer gerenciamento de direitos e permissionamentos para todos os perfis da solução, incluindo, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.

11.4. A solução deverá permitir a função de envio de e-mail e para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado para se cadastrar.

11.5. A solução deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, e-mail, SMS ou outros recursos seguros de lembrete de login e senha.

11.6. A solução deverá permitir autenticação por padrões Single Sign-On (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD).

11.7. A solução deverá permitir a utilização da plataforma Gov.BR para validação dos dados cadastrais e controle de acesso à solução.

11.8. A solução poderá vir a se integrar à autenticação integrada com a base única do governo federal (Gov.BR), a critério da CONTRATANTE;

## **3. MARCA DO MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA**

12.1. A solução deverá permitir a inserção da marca/logotipo do CONTRATANTE em telas, dashboards,

portais, Aplicativo Móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo, onde possível, as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento da solução.

12.2. A solução deverá permitir a configuração das interfaces da solução para seguir os padrões de cores e a identidade visual da CONTRATANTE.

#### **4. REQUISITOS DE CONFIGURAÇÃO**

13.1. A solução deverá permitir que as parametrizações, configurações e ajustes a serem realizados pelo <Perfil Configurador= possam ser realizadas através de interface gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação e dando autonomia ao Ministério.

Os metadados para construção das telas e interfaces deverão ser armazenados na própria solução.

#### **5. REQUISITOS DE USABILIDADE**

14.1. A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas, bem como compatibilidade com dispositivos móveis.

14.2. O aplicativo móvel da solução deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

14.3. A solução deverá possuir a capacidade de sugestão para correção ortográfica no idioma português (Brasil), aplicando-se regras como de acentuação.

14.4. A solução deverá ser responsiva para uso em celular, tablet e mobile.

14.5. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) e com os padrões HTML e CSS conforme preconizados pelo W3C (World Wide Web Consortium).

14.6. Os sítios e portais WEB da solução deverão atender aos seguintes requisitos de acessibilidade:

- a) Toda imagem informativa deve possuir uma alternativa textual equivalente;
- b) Não utilizar a cor como único meio visual de transmitir informações, indicar uma ação, pedir uma resposta ou distinguir um elemento visual;
- c) Toda a funcionalidade do sítio ou portal deve ser operável através de uma interface de teclado;
- d) As páginas web não devem possuir nenhum conteúdo que pisque mais de três vezes no período de um segundo;
- e) As páginas web devem ter títulos que descrevem o tópico ou a finalidade;
- f) É fornecida uma explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns;
- g) O idioma principal da página está identificado;
- h) As páginas não possuem atualização ou redirecionamento automático;
- i) As fontes das páginas possuem tamanho ideal de leitura (11 ou superior);
- j) O sítio deve ser validado pelo Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios – ASSES WEB (<http://asesweb.governoeletronico.gov.br/>), buscando efetuar as correções das eventuais não conformidades;
- k) Em cada alteração de conteúdo, devem ser realizados testes de manutenção da acessibilidade de forma a verificar se o sítio permanece acessível.

## 6. REQUISITOS DE SEGURANÇA

15.1. Deverão ser garantidas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados no ambiente tecnológico gerenciado pela CONTRATADA.

15.2. A solução deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas aos usuários da solução.

15.3. A CONTRATADA deverá providenciar certificado de acesso HTTPS emitido por autoridade certificadora.

15.4. A solução deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões (firewall redundante e detecção de tentativa de acessos, por exemplo), bem como assegurações contra a captura de dados por códigos maliciosos.

15.5. A solução deverá registrar as informações das operações de inclusão, exclusão e alteração efetuadas sobre as entidades (mesmo que por acesso indireto ou via API, por exemplo), contendo: operação realizada, usuário que realizou a operação, data/hora da operação, módulo/interface/dados afetados.

15.6. Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.

15.7. A solução deverá disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da solução para auditoria em tempo real, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para gerenciamento, deve permitir também diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados.

15.8. As seguintes diretivas devem ser observadas pela CONTRATADA para o caso de custódia de dados, informações e conhecimentos:

- a) garantia de Foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;
- b) garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Administração Pública Federal;
- c) garantia que a Administração Pública Federal tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- d) vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados;
- e) vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- f) garantia de uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.

15.9. A CONTRATADA deverá realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade mínima mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia, lista de riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação utilizados, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

15.10. A CONTRATADA deverá possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, revisado e testado no mínimo anualmente com o registro de evidências, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

15.11. A CONTRATADA deverá possuir sistema de hardware e de dados para missão crítica com política de Disaster Recovery, balanceamento, conectividade, backup, e restore durante a vigência contratual com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas.

15.12. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do Guia de Codificação Segura da

OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de codificação, segurança, autenticação e controle de acesso.

## **7. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE**

16.1. Disponibilizar um Kit de Desenvolvimento de Software (Software Development Kit – SDK), permitindo a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.

16.2. A solução deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços, ou em áreas de disponibilização de informações usadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas, barramentos de serviços, áreas de disponibilização, bem como gerar bancos de dados intermediários para obter as informações necessárias aos atendimentos.

16.3. A solução deverá ter a capacidade de atualizar os sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE, seja diretamente em bancos de dados, ou indiretamente, mediante gravação em bancos de dados intermediários, barramentos de serviços ou áreas para disponibilização de informações. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas e áreas para atualizar as informações armazenadas nos sistemas usados pela CONTRATANTE.

16.4. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com aplicações internas e externas da CONTRATANTE por meio de webservices ou APIs utilizando os padrões REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros.

16.5. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.

16.6. O desenvolvimento de programas e rotinas para acesso e atualização das informações dos sistemas da CONTRATANTE observarão as regras determinadas pela CONTRATANTE. Quando necessário, a CONTRATADA deverá desenvolver integrações, as quais se tornarão propriedades da CONTRATANTE.

16.7. Disponibilizar API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros.

16.8. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com a solução da central de atendimento telefônico da CONTRATANTE, conforme especificado no item 10.8 Computer Telephony Integration (CTI).

## **8. COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION (CTI)**

17.1. A solução deverá integrar-se à plataforma de telecomunicações do CONTRATANTE de atendimento telefônico via webservices REST e XML RPC a fim de que as seguintes funcionalidades sejam providas:

- a) *Screen pop up*: abertura da tela inicial de atendimento quando ocorrer o recebimento de uma chamada telefônica pelo atendente exibindo as informações de cadastro do cidadão com base no telefone do qual se originou a chamada;
- b) Caso não haja nenhum cadastro relacionado ao telefone, a solução deverá apresentar uma tela em branco, com o número de telefone já preenchido, a fim de que seja possível o cadastro inicial do cidadão;
- c) Caso exista mais de um cadastro com o mesmo telefone, deverá ser mostrada uma lista com todos cidadãos vinculados ao número de telefone;
- d) Em qualquer caso, a tela de atendimento deverá permitir a criação de um novo cadastro;
- e) A tela de atendimento deverá exibir o caminho percorrido pelo cidadão na URA (Unidade de Resposta Audível).

17.2. A solução não poderá permitir que o cadastro e o registro da chamada sejam cancelados, obrigando que o atendente preencha o mínimo de informações, conforme formulário disponibilizado para tal.

17.3. A solução deverá vincular a gravação da conversa telefônica ao registro do atendimento. Todo atendimento das centrais do CONTRATANTE são gravados em um servidor específico e identificado por meio de uma URL. Ao final do atendimento, a solução deverá ser capaz de vincular tal URL à solicitação.

17.4. A solução deverá fornecer, à plataforma de telecomunicações das centrais do CONTRATANTE, lista de telefones de determinado grupo de usuários a fim de que seja realizada a discagem automática pela central telefônica.

## **9. REQUISITOS DE DESEMPENHO E DISPONIBILIDADE**

18.1. A solução deverá ser tolerante a falhas de hardware, software e energia, e a pausas controladas, permitindo a retomada do processamento a partir do ponto em que ocorreu a interrupção.

18.2. A solução deverá prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância.

18.3. A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade conforme acordo de nível de serviço definido.

18.4. A CONTRATADA deverá oferecer uma área restrita em uma interface WEB para acompanhamento on-line de software e infraestrutura, com relatórios e dashboards das informações de desempenho do ambiente da solução, contemplando pelo menos as seguintes medidas em tempo real:

- a) Disponibilidade do software;
- b) Quantidade de Acessos;
- c) Escalabilidade dos recursos computacionais provisionados.

## **10. REALIZAÇÃO DE PROVA DE CONCEITO – POC (AMOSTRA).**

19.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação, iniciar a Prova de Conceito (amostra) da solução que terá duração de até 5 (cinco) dias úteis contados do seu início, objetivando com isso, a comprovação de atendimento das especificações técnicas sem ônus para a Contratante.

19.2. A convocação para a POC (amostra) será realizada por e-mail, contendo local de realização e horário.

19.3. Ao término de cada dia da POC (amostra) será emitido a ata com as ocorrências, devendo estar assinada pela Contratante, e, opcionalmente, pela licitante avaliada e anexada a lista de comparecimento de todos que entraram no ambiente da POC (amostra).

19.4. Em caso de desclassificação da empresa classificada em primeiro lugar, será convocada para a POC (amostra) a segunda colocada e assim sucessivamente, obedecida à ordem de classificação das licitantes.

19.5. Não serão aceitas demonstrações de funcionalidade através de programas de apresentação tipo powerpoint, e/ou de softwares gráficos (vídeos e imagens prévias).

19.6. A licitante, no encerramento de cada fase, deverá fornecer a gravação das telas (em modo contínuo ou gravador de passos) que foram utilizadas no decorrer da POC (amostra).

19.7. A POC (amostra) acontecerá em duas fases, sendo a primeira para avaliação dos componentes e a segunda para avaliação dos requisitos funcionais, cujo detalhamento será informado no e-mail de convocação.

19.8. No caso de aprovação da licitante nas duas fases da POC (amostra), será emitido pela Contratante, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Homologação da POC (amostra).

19.9. Em complemento informa-se que a exigência da Prova de Conceito (POC) como fase pré-qualificatória – em relação ao licitante provisoriamente vencedor – pós realização do pregão eletrônico, possibilitará ao CONTRATANTE averiguação dos insumos tecnológicos que comporão a proposta para operacionalização dos serviços licitados. Reforça-se que tal fase não se aterá às especificações relacionadas a marcas e modelos de produtos, pois nenhum artefato do presente processo licitatório aventou tal possibilidade.

19.10. A POC, conforme disposto no § 3º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, possui como objetivo principal, possibilitar a Administração Pública a comprovação de aderência da amostra apresentada às especificações definidas no Termo de Referência e Edital.

## 11. VALORES DE PAGAMENTO CONTINUADO MENSAL

20.1. Disponibilização, manutenção e sustentação de Plataforma de CzRM:

$$VmCzRM = (VmDisCzRM - VgCzRM)$$

$VmCzRM$  – Valor mensal da plataforma de CzRM

$VmDisCzRM$  – Valor mensal de disponibilização de plataforma de CzRM  $VgCzRM$  – Valor da glosa referente a Plataforma de CzRM

20.2. O valor faturado dos serviços relacionados à Plataforma de CZRM será calculado com base valor da disponibilização mensal da instancia SaaS da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento da Central de Relacionamento com Cidadão – CZRM descontado o valor das glosas.

20.3. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente um relatório informando o nível de serviço de disponibilidade da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão – CZRM, juntamente com o quantitativo de acessos simultâneos de uso.

20.4. Valor das glosas:

20.4.1. Para fins de remuneração e cálculo do valor faturado, o valor da glosa para os serviços de **implantação, fornecimento, manutenção e sustentação de Plataforma de CZRM** será determinado pelo descumprimento do nível de serviço de disponibilidade da Plataforma.

20.4.2. Será aplicada glosa pela indisponibilidade do serviço, causada pela CONTRATADA, quando inferior aos valores descritos.

20.4.3. Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, serão aplicadas glosas conforme as faixas listadas na tabela a seguir:



<b>Nível de serviço – Percentual (%) de disponibilidade da Plataforma</b>	<b>Percentual de glosa sobre valores mensais de disponibilização da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão – CZRM (VmCZRM)</b>
<b>Disponibilidade g 99%</b>	<b>Não há glosa.</b>
<b>98,99 % g Disponibilidade g97%</b>	<b>VG = 10% x VmCZRM</b>
<b>96,99 % g Disponibilidade g96%</b>	<b>VG = 20% x VmCZRM</b>
<b>95,99 % g Disponibilidade g95%</b>	<b>VG = 30% x VmCZRM</b>
<b>94,99 % g Disponibilidade g94%</b>	<b>VG = 50% x VmCZRM</b>
<b>Disponibilidade f 93,99%</b>	<b>VG = 100% x VmCZRM</b>

*Vg – glosas referentes aos níveis de serviço de **disponibilidade da Plataforma***

**Anexo II - ANEXO II - DETALHAMENTO DOS  
SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 1.pdf**

**ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE  
ATENDIMENTO**

## ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO SERVIÇOS DE APOIO

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

### 1. ATIVIDADES DE APOIO DA CONTRATADA

#### 1.1. ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO – OD

1.1. O serviço de Organização e Dimensionamento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

1.1.1. Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE; Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;

1.1.2. Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;

1.1.3. Planejamento dos serviços da operação;

Realização de acompanhamentos diários/ semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores;

1.1.4. Otimização da distribuição de chamadas; Execução do planejamento da operação;

1.1.5. Otimização de escala e redimensionamento de recursos;

1.1.6. Proposição de melhorias nos processos de atendimento;

1.1.7. Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

1.1.8. Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação; Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;

1.1.9. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

1.1.10. Reportar os pontos críticos ou oportunidade de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da Central;

1.1.11. Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;

1.1.12. Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação; Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências; Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

1.1.13. Acompanhamento das ocorrências de atendimento; Gerenciamento da escala de trabalho;

1.1.14. Monitoramento do atendimento em tempo real; Esclarecimento de dúvidas dos operadores; Identificação das necessidades de treinamento; Fornecimento de feedback aos operadores; Planejamento de metas;

1.1.15. Análise de indicadores de desempenho; Gerenciamento do clima organizacional da equipe; Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento;

1.1.16. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

1.1.17. Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;

1.1.18. Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Atendimento;

1.1.19. Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Atendimento;

1.1.20. Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;

1.1.21. Projeção de dimensionamento do volume de tráfego-hora para dias futuros, com apoio de base

de dados e de outros recursos de análise integrados à plataforma de comunicação; e

1.1.22. Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

## **1.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC**

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

1.2.1. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na CONTRATANTE para cada um dos sistemas/serviços atendidos que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento; Produção de informações necessárias ao atendimento;

1.2.2. Otimização, em conjunto com profissionais da CONTRATANTE, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento; Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;

1.2.3. Elaboração e implantação dos procedimentos operacionais padrão e dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e via multicanais, após validação pelas equipes da CONTRATANTE;

1.2.4. Acompanhar a eficiência e a eficácia dos documentos produzidos; Atualizar documentos de conhecimento;

1.2.5. Entrevistar as Secretarias finalísticas do ministério a fim de criar novos documentos de conhecimento, scripts e procedimento;

1.2.6. Monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

1.2.7. A CONTRATADA é responsável por elaborar e implementar os roteiros internos destinados à operacionalização técnica do serviço, abrangendo cada tipo de classificação das solicitações, o registro de sugestões, críticas e reclamações. Além disso, deverá desenvolver as rotinas de atendimento, incluindo diagramas e descrições do fluxo de atendimento de chamadas a serem seguidos pelo Atendente, juntamente com outros procedimentos internos. É relevante destacar que tais procedimentos são sujeitos a alterações pela CONTRATANTE, total ou parcialmente, antes da homologação para uso.

1.2.8. A CONTRATADA, mediante as diretrizes da CONTRATANTE e conforme especificações do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, terá a responsabilidade de desenvolver materiais em diversos formatos relacionados à operacionalização técnica do serviço. Isso inclui, por exemplo, a elaboração de manuais de utilização do sistema e demais materiais de apoio.

1.2.9. Os serviços de elaboração de FAQ's, Procedimentos e Scripts não serão objetos de faturamento por USAs nos casos de implantação de novos sistemas com o intuito de construção da base de conhecimento inicial para operacionalização dos serviços.

1.2.10. A CONTRATANTE assegurará o fornecimento de recursos substanciais para o aprimoramento do serviço, incluindo roteiros de atendimentos, formulários de registro de denúncias, scripts de atendimentos, base de informações e demais documentos associados humanizada do atendimento. Este conjunto abrangente de instrumentos incluirá detalhes minuciosos, como a descrição do diálogo recomendado para o operador ao interagir com o cidadão, promovendo uma execução consistente e eficaz das atividades.

## **1.3 GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA**

1.3.1. Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/softwares dos sistemas voltados para o atendimento, da base de conhecimento, do conjunto de relatórios e dos serviços prestados aos usuários pela Central de Atendimento. As atividades compreendidas neste serviço deverão contemplar:

1.3.2. A implantação inicial e os serviços continuados de manutenção adaptativa e evolutiva (novas funcionalidades) do Sistema de Gestão de Atendimento e da Base de Conhecimento necessárias à prestação dos serviços;

1.3.3. Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / CONTRATANTE, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;

1.3.4. Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;

1.3.5. Customização de aplicativos/software dos sistemas de informações e serviços voltados para o atendimento utilizados pela CONTRATANTE;

1.3.6. Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;

1.3.7. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;

1.3.8. Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;

1.3.9. Instalação de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento; Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);

1.3.10. Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados; Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados; Configuração de equipamentos de dados;

1.3.11. Utilização de soluções de cabeamento estruturado;

1.3.12. Manutenção da segurança de rede local e da plataforma de comunicação, por meio de verificação constante do ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;

1.3.13. Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação; Disponibilização de acesso à internet e intranet;

1.3.14. Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e para a implementação de novos módulos ou rotinas no sistema em produção; Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e implantação de aplicativos para rede intranet/internet;

1.3.15. Elaboração de projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando– os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;

1.3.16. Coordenação e execução das atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;

1.3.17. Preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de programação; e Documentação dos serviços realizados.

1.3.18. A CONTRATADA fará uso de um sistema informatizado de gestão unificada do atendimento aos usuários da CONTRATANTE.

1.3.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações dos chamados telefônicos recebidos no modelo FEBRABAN com vistas a possibilitar o batimento de informações dos relatórios gerados pela operadora de telefonia, fornecedora dos enlaces 0800 e DDR.

#### **1.4 GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS**

1.4.1. O serviço de Gestão do Nível de Serviços consiste na execução das seguintes atividades: Monitoramento o atendimento efetuado pelos atendentes;

1.4.2. Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CONTRATANTE;

1.4.3. Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento; Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);

Acompanhamento da avaliação individual e periódica da equipe de atendimento; Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;

1.4.4. Promoção da avaliação individual e periódica do pessoal do atendimento;

1.4.5. Fornecimento de subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o

aprimoramento dos procedimentos dos serviços da Central de Atendimento; Realização de pesquisas nos meios de comunicação acerca dos serviços prestados pela Central;

1.4.6. Monitoramento da frequência e dos tipos de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros;

1.4.7. Criação de estratégias para adequação dos turnos de atendimento e dos serviços prestados;

1.4.8. Disponibilização de relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via web, meio magnético, impresso) pela CONTRATANTE;

1.4.9. Proposição de melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades do ambiente operacional;

1.4.10. Apresentação de relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise;

1.4.11. Monitoramento da avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;

1.4.12. Fornecimento de retorno de avaliação de desempenho (feedback) a todos os operadores; Fornecimento de informações sobre os monitoramentos efetuados;

1.4.13. Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços; Proposição de melhorias nos processos de atendimento;

1.4.14. Fornecimento de informações à CONTRATANTE para aperfeiçoamento dos roteiros e procedimentos de atendimento;

1.4.15. Implementação das melhorias apontadas pela CONTRATANTE; Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento;

1.4.16. Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados; Planejamento e execução de ações de melhoria do clima organizacional;

1.4.17. Planejamento e execução dos programas e campanhas motivacionais; e Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

## **1.5 GESTÃO DA SUCESSÃO CONTRATUAL**

1.5.1. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, que consiste em um documento estratégico que delineia as etapas e atividades necessárias para passagem da operação da central de atendimento, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

1.5.2. Após a entrega do Plano de Transição, supramencionado, pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

1.5.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

1.5.4. O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de atendimento utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

1.5.5. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de atendimento e qualquer cópia de segurança porventura existente.

1.5.6. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE.

1.5.7. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

1.5.8. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estarão sujeitas a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.

1.5.9. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

1.5.10. Todos os perfis de acesso aos produtos cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual serem revogados pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto à área competente.

1.5.11. Ao Gestor e aos Fiscal (is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.

1.5.12. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas aos sistemas sustentados, para a prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato.

1.5.13. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.

1.5.14. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada. Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados: Registros dos chamados e seus históricos; Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos, scripts, etc; Gravações dos chamados (voz e tela).

## **2. DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS**

2.1. Com o objetivo de melhor atender aos níveis crescentes de demanda por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável e disponibilizar a cada uma das unidades gestoras dos produtos um mecanismo de consulta a dados estatísticos acerca dos processos de atendimento, o CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a disponibilização de solução analítica OLAP (On-Line Analytical Processing) acessível através de interface Web, contendo de forma centralizada e atualizada os dados utilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços, tais como de telefonia e de relacionamento, entre outros.

2.2. A solução analítica deverá contemplar painéis gerenciais (Dashboards) e relatórios dinâmicos, com flexibilização de escolha e detalhamento, para os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do CONTRATANTE.

2.3. Os painéis serão disponibilizados à alta gerência do CONTRATANTE, portanto, deverão apresentar de maneira consolidada e de fácil percepção os principais indicadores necessários à tomada de decisões.



2.4. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de capacitação para os usuários da solução analítica.

2.5. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

2.6. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou por meio de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

2.7. A CONTRATADA deverá fornecer informações de modelagem e descrição dos metadados relativos aos dados fornecidos.

2.8. A CONTRATADA terá 30 (trinta) dias para implementar a solução analítica e prover o acesso aos dados, contados a partir da data final de estabilização dos serviços, ou seja, após o 90º dia de operação dos serviços.

2.9. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento do hardware, software e consultoria necessários à elaboração e implantação da solução analítica e para prover o acesso aos dados.

2.10. Todos os custos relacionados à construção e disponibilização da solução analítica e ao provimento do acesso aos dados deverão estar contemplados na proposta comercial.

### **3. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

3.1. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

3.2. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

3.3. Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:

3.3.1. Controle de acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança por meio de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da CONTRATADA.

3.3.2. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da CONTRATANTE. Toda informação originária da prestação dos serviços de tele atendimento deverá ser disponibilizada somente pela CONTRATANTE e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

3.4. Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a CONTRATADA e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.

3.5. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

3.6. Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

3.6.1. A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados do funcionários demitidos/dispensados; Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.

3.6.2. A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.

3.6.3. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

3.6.4. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoronamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

3.6.5. Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.

3.6.6. A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da CONTRATANTE, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da CONTRATANTE.

3.6.7. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.

3.6.8. Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

3.7. Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação. Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:

3.7.1. Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;

3.7.2. Portas USB bloqueadas para equipamentos de memória (pendrive, cartão de memória) e de conectividade (modem 3G) e similares;

3.7.3. Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB; Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;

3.7.4. Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;

3.7.5. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

3.7.6. Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

3.7.7. As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas; A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;

3.7.8. Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;

3.7.9. Aplicativos do tipo <bloco de notas – notepad= devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;

3.7.10. Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;

3.7.11. Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento;

3.7.12. Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;

3.7.13. O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;

3.7.14. Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;

3.7.15. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet;

3.7.16. O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da CONTRATANTE e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

3.7.17. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

3.7.18. As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.

3.7.19. Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.

3.7.20. Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.

3.7.21. A CONTRATADA deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

3.7.22. A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

3.7.23. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.

3.7.24. A CONTRATADA deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da CONTRATANTE, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.

3.7.25. A CONTRATADA deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.

3.7.26. As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.

3.7.27. O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

3.7.28. Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

3.7.29. Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da CONTRATANTE.

3.7.30. Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

**Anexo III - ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE  
INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS  
SERVIÇOS 1.pdf**

**ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA  
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

## ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

### **1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA**

1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar as condições de infraestrutura física da Central de Atendimento para a efetiva e adequada prestação dos serviços, constituindo estrutura própria com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados da Central de Atendimento, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, hardwares, softwares, equipamentos de rede local e informática, visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços.

1.2. As instalações da CONTRATADA podem constituir-se em qualquer localidade da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98, na distância máxima de 50 quilômetros, a partir da sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada dos Ministérios, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Brasília/DF - 70.054-906

1.3. A CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou ao modelo dos produtos utilizados pela CONTRATADA, sendo critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores, ficando os custos envolvidos por conta da CONTRATADA.

### **2. INFRAESTRUTURA FÍSICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

2.1. A edificação deverá ser provida de acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, dentre outros, conforme requisitos a seguir:

2.1.1. Controle de Acesso – deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Atendimento, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência.

2.1.2. Acessibilidade – a CONTRATADA deverá disponibilizar edificação e estrutura interna como mobiliários, que atenda às normas de acessibilidade vigentes, incluindo aquelas federais, estaduais e municipais.

2.1.3. Instalações Hidráulicas – a CONTRATADA deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora nº 24 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE.

2.1.4. Sistema de Refrigeração – para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MP/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar

Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

2.1.5. Circuito Fechado de Televisão – o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Atendimento, exceto em ambientes privados, como banheiros, com possibilidade de acesso remoto via WEB.

2.1.6. A Contratada deverá implantar no sítio serviço de vigilância armada 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;

2.1.7. A Contratada deverá manter postos permanentes de Brigada de Incêndio nos locais de prestação de serviço, 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;

2.2. A CONTRATANTE deverá possuir acesso integral às imagens do CFTV através de permissão individual para os colaboradores que designar, incluindo as gravações que deverão ser mantidas por 90 (noventa) dias, ao mínimo.

2.3. Rede Física e Lógica – a rede física e lógica da CONTRATADA deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço para atendimento de voz sobre IP. Ainda, deve possuir conexão à Internet (Web), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários. A rede de acesso deverá permitir segregação por funções dentro do Atendimento.

2.4. Link de comunicação – a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados privativo (requisito de segurança de TI da CONTRATANTE), principal e redundância, entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI da CONTRATANTE para acesso sistema de gestão de atendimento, monitoramento da operação por meio do acesso às gravações de voz e tela, entre outros. Eventual necessidade de instalação de equipamentos de modo a permitir a interconexão com a rede de dados da CONTRATANTE (gateway) e seus custos de operação será responsabilidade da CONTRATADA. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA. Para referência da proponente, o contrato vigente utiliza link primário de 30Mb/s e redundância de 10 Mb/s, protocolo MPLS com criptografia entre os gateways.

2.5. A CONTRATADA deverá prover sistema ininterrupto de energia com as seguintes características mínimas:

2.5.1. Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break e Grupo Motor-Gerador para suportar o funcionamento da plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia.

2.5.2. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores.

2.5.3. Instalações elétricas conforme NBR-5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão;

2.5.4. Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.

2.5.5. Mobiliário e Equipamentos de Apoio – todo o mobiliário necessário será fornecido pela CONTRATADA e deverá atender aos requisitos previstos na Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Apêndice II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

2.6. Os serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo e Gestão da Central de Atendimento serão



executados nas dependências da CONTRATADA e devem atender as seguintes características:

2.6.1. Sala de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, em conformidade com a NR-17/MTE;

2.6.2. Posições de Atendimento (PA) do tipo Box com regulagem de altura e equipadas com microcomputador e telefone, ou softphone, tipo hands-free;

2.6.3. Mesas isoladas e estrategicamente colocadas para os supervisores em função de seu grupo de atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas;

2.6.4. Cadeiras ergonômicas, conforme NR-17/MTE;

2.6.5. Sala de descanso laboral intrajornada e pausas adequadamente mobiliada (poltronas, sofás, televisores e outros) para os atendentes e supervisores;

2.6.6. Sala de treinamento (laboratório de informática) que comporte no mínimo 30 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos operadores, monitores, supervisores, agentes de treinamento e equipe de analistas, quando necessário. Essa sala será disponibilizada

2.6.7. Sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hipermídia (Datashow, Telão); microcomputador para cada participante com acesso à internet e aos sistemas necessários à operação; mesas e cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.

2.6.8. Sala de treinamento (dinâmicas de grupo, seleções e integrações) que comporte no mínimo 50 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos profissionais, quando necessário. Essa sala será disponibilizada sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hipermídia (Datashow, Telão, Caixa de som e microfones sem fio); cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.

2.6.9. Espaço de refeitório para os funcionários da CONTRATADA alocados na operação dos serviços, em conformidade com NR-24/MTE.

2.6.10. Sala de reunião mobiliada e equipada para reuniões administrativas, operacionais e eventual utilização da CONTRATANTE em ações de divulgação, eventos e outros, com capacidade para 20 (vinte) lugares, dispondo de projetor ou televisor com 65 polegadas ou superior;

2.6.11. Sala de apoio à CONTRATANTE mobiliada e equipada para suporte à fiscalização operacional do contrato, com capacidade para 2 (duas) estações de trabalho, mesa de reunião para 4 (quatro) lugares e projetor ou televisor com 50 polegadas ou superior;

2.6.12. Ambientes e mobiliários independentes e apropriados a cada categoria de serviços e seus profissionais alocados;

2.6.13. Todos os ambientes deverão estar identificados conforme NBR 9050:2004;

2.6.14. Os ambientes de atendimento deverão ser segmentados pela divisão física e isolamento acústico conforme o tipo de serviço: generalista, especialistas e BackOffice ; podendo ser compartilhado o mesmo ambiente para os tipos generalista e especialista.

2.6.15. Todos os ambientes de atendimento e staff segmentado (Salas de Atendimento, Sala de coordenação com visibilidade para a operação, Sala de Gerência, Sala de monitoria e Sala da Psicologia) deverão possuir segundo controle de acesso através de dispositivos tecnológicos biométricos que garantam a presença apenas dos profissionais e supervisores nas salas específicas;

2.6.16. Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança; e

2.6.17. Demais equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração.

2.6.18. Acústica – para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

2.6.19. Segurança Contra Incêndios – as condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

2.6.20. A CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de rede lógica, equipamentos (informáticos ou não), nobreak, ar condicionado, de incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

2.6.21. Também será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

### **3. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DE TELECOMUNICAÇÃO**

3.1. As especificações tecnológicas se resumem aos elementos negociais e técnicos essenciais ao perfeito funcionamento da Central de Atendimento para equalização das propostas, garantia mínima dos serviços, não constituindo-se em contratação de tecnologia da informação pois seu objeto principal envolve o atendimento de usuários através de execução indireta, sendo permitido à CONTRATADA disponibilizar o máximo de serviços automatizados viáveis, mantidas as condições de acolhimento, inter-relação humana, proteção de direitos humanos e privacidade das vítimas, aprovados pela CONTRATANTE.

3.2. A CONTRATADA deverá prover na Central de Atendimento completa infraestrutura de telecomunicação, incluindo linhas de comunicação para realização dos atendimentos ativos e receptivos, composta de plataforma de comunicação de solução tecnológica e de recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

3.3. Os custos da infraestrutura de comunicações e das ligações receptivas e ativas realizadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive link de dados, troncos de telefonia de acesso local, conexão à internet e outros.

3.4. O custo de interconexão e integração com a solução de telefonia utilizada pela CONTRATANTE, no atendimento presencial, será por conta da CONTRATADA.

3.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA, a manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de telecomunicação utilizados na Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estarem previstos na planilha de custos e formação de preços da utilização dos serviços.

3.6. Deverá atender às exigências contidas na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei n.º 9.472 de 16/07/1997), regulamentos da Anatel, normas ABNT e recomendações da ITU-T aplicáveis (série Y).

3.7. O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia e utilizar codecs de compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729, G722, com gravação em formato GSM de baixa perda ou outro formato superior.

3.8. Deverá possuir capacidade de realizar chamadas de vídeo on line entre usuário e atendente, mediante prévio cadastro e autorização do usuário, com uso de duplo fator de autenticação.

3.9. A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão para chamadas de vídeo, sendo

responsável pela documentação e interface de conexão do sistema da CONTRATANTE para realização das chamadas de vídeo, cabendo o desenvolvimento da aplicação de interconexão à CONTRATANTE.

3.10. A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão com aplicações comerciais de chamadas de vídeo, de ampla distribuição em lojas de aplicativos e licença gratuita, integrado aos controles anti-trote da plataforma de comunicação telefônica.

3.11. A arquitetura da plataforma de comunicação para a Central de Atendimento, deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- 3.11.1. Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- 3.11.2. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de melhor desempenho;
- 3.11.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
- 3.11.4. Capacidade de processamento;
- 3.11.5. Armazenamento de dados;
- 3.11.6. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
- 3.11.7. Acréscimo do número de relatórios contemplados;
- 3.11.8. Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;
- 3.11.9. Capacidade de integração com os sistemas de atendimento utilizados pela CONTRATANTE;
- 3.11.10. Capacidade de administração remota, por intermédio de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;

3.12. Estar preparada para prover capacidade de CTI (Computer Telephony Integration), de acordo com a demanda futura da CONTRATANTE, compondo um ambiente integrado de voz e dados;

3.13. Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;

3.14. Possibilitar a comunicação via VoIP (Voice over Internet Protocol), visando a comunicação entre localidades geográficas da CONTRATANTE, através de protocolo SIP (Session Internet Protocol);

3.15. O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender todas chamadas sem perdas ou desconexões.

3.16. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir, para iniciar, no mínimo, sem prejuízo de outras funcionalidades indicadas pela CONTRATANTE as seguintes funcionalidades:

- 3.16.1. Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- 3.16.2. Módulo de integração com o Sistema de Gestão de Atendimento;
- 3.16.3. Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);
- 3.16.4. Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- 3.16.5. Capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
- 3.16.5. Possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- 3.16.6. Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;

- 3.16.7. Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- 3.16.7. Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- 3.16.8. Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- 3.16.9. Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
- 3.16.10. Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- 3.16.11. Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- 3.16.12. Permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento;
- 3.16.13. Permitir ao Supervisor visualizar na tela do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento, informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e em pós-atendimento);
- 3.16.14. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminara consulta;
- 3.16.15. Possuir interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
- 3.16.16. Permitir transferência entre atendentes por conexão ou por conferência;
- 3.16.17. A gravação das mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, às expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta.
- 3.16.18. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio por locutor ou através de sistemas inteligentes de texto para voz, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à homologação da CONTRATANTE;
- 3.16.19. Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível, etc.); e
- 3.16.20. Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos, tais como modem e cabos.

3.17. A CONTRATADA deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC, tais como fiação, protetores de linha, baterias, materiais de fixação e outros considerados necessários. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.18. Os relatórios, além da periodicidade definida na Ordem de Serviço, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação. Quando na produção de novos relatórios os prazos serão acordados de comum acordo entre a Contratante e Contratada.

Relatórios básicos:

- 1) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo horário;
- 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo horário;
- 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, até 20 segundos e posterior a 20 segundos, em intervalo horário;
- 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo horário;
- 5) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 6) Tempo médio de duração, diário e mensal, das ligações, em segundos, em intervalo horário;
- 7) Tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por serviço e situação sazonal, em segundos, em intervalo horário;

- 8) Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo horário;
- 9) Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos, em intervalo horário;
- 10) Quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera por serviço e situação sazonal, por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 11) Comparativos, diário e mensal, em intervalo horário, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

3.19. Todos os relatórios deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e CSV.

3.20. A ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período desejado.

3.21. Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta.

3.22. Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte.

3.23. A Plataforma de Comunicação da CONTRATADA deverá possuir capacidade de múltiplos canais (meios) e estar preparada para prover capacidade de atendimento humano e automatizado (robotizado), de acordo com a demanda estimada pela CONTRATANTE, e acordo com o disposto neste Termo de Referência.

3.24. O software de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

3.24.1. Deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;

3.24.2. Permitir, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;

3.24.3. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;

3.24.4. Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;

3.24.5. Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;

3.24.6. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE;

3.24.7. O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas.

3.24.8. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.

3.24.9. Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, supervisores, coordenadores e gerentes;

3.24.10. Permitir aos supervisores e gerente(s) a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores

escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;

3.24.11. Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).

3.24.12. Permitir aos supervisores e gerente(s) realizar monitoria de qualidade dos atendimentos realizados através da eleição aleatória de chamadas dos atendentes e realizar a mensuração da qualidade no próprio sistema.

3.25. O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:

- Relatórios Consolidados;
- Registro de horários por operador: Chegada e saída;
- Bloqueios de repouso;
- Bloqueios de toalete;
- Bloqueios de serviços;
- Bloqueios para telefonema;
- Tempo pós-atendimento;
- Tempo médio de ligação, tempo ativo, maior tempo;
- Quantidade de atendimento por atendentes cadastrados;
- Histórico de cada ligação por atendente, registrando início e fim de cada ligação (sendo solicitado quando houver necessidade, assim como possibilidade de constatar se um atendente derrubou a ligação telefônica propositadamente);
- Quantidade diária de ligações atendidas, por atendente e/ou por grupo de atendentes;
- Quantidade diária de ligações repassadas ao atendente pelo discador e, porventura, não atendidas, bem como o detalhamento dos motivos do não atendimento;
- Quantidade de chamadas que foram recebidas da URA por período de atendimento;
- Quantidade de ligações não atendidas pelos atendentes (perdas) e os motivos;
- Percentual de eficiência em relação às ligações que foram recebidas da URA e as que foram atendidas;
- Relatório de grupo de atendentes;
- Relatório de pesquisa de satisfação;
- Quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento; e
- Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados.

3.26. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE, e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via Web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE.

3.27. Os relatórios devem ser disponibilizados à CONTRATANTE nos intervalos mensais, mediante a comprovação dos serviços e indicadores e/ou quando solicitados.

3.28. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

3.29. O atendimento eletrônico corresponde às consultas automatizadas realizadas pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as e discando-as a partir de teclado telefônico.

3.30. As consultas automatizadas têm como finalidade o acesso a serviços da CONTRATANTE, que poderão estar residentes nas estruturas físicas ou em outra plataforma. Tais consultas deverão ser desenvolvidas e implementadas na URA pela CONTRATADA para funcionamento no início da operação da Central de Atendimento, a ser disponibilizado pela CONTRATADA 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando-se de Árvore de Atendimento definida para cada área de negócio.

3.31. Os serviços automatizados poderão ser sugeridos pela CONTRATADA ou propostos pela CONTRATANTE devendo originar Documento de Desenho do Serviço e Plano de Implantação específico a ser aprovado pela CONTRATANTE.

3.32. Toda a troca de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CONTRATANTE, cabendo-lhe a homologação.

3.33. A seguir apresentam-se as características mínimas para a Unidade de Resposta Audível – URA:

- 3.33.1. Deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- 3.33.2. Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
- 3.33.3. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE;
- 3.33.4. Capacidade, de acordo com a demanda futura, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação da CONTRATANTE;
- 3.33.5. Capacidade, de acordo com a demanda futura, de reconhecimento de voz natural= por meio de implementação de software específico;
- 3.33.6. Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA, tanto analógicas como digitais;
- 3.33.7. Possibilitar que os usuários da CONTRATANTE não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);
- 3.33.8. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- 3.33.9. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- 3.33.10. Funcionalidade de atendimento eletrônico integrado com bases de dados ou aplicações externas da CONTRATANTE, sem a necessidade de atendimento humano.
- 3.33.11. Permitir a integração com bases de dados incluindo a possibilidade de o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania alterar as especificações dos serviços disponíveis na URA;
- 3.33.12. Possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, entre outros) para realização de consultas em banco de dados padrão SQL ou consultas em mainframe via gateway de acesso;
- 3.33.13. Permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;
- 3.33.14. Dirigir a ligação do (a) usuário (a) chamador (a) diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- 3.33.15. Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

3.34. Árvore de Atendimento será construída pela CONTRATADA com o apoio e supervisão da CONTRATANTE e deverá ser utilizada na Central de Atendimento.

3.35. As gravações fraseológicas correrão às expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta.

3.36. Caso a CONTRATANTE solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira.

3.37. Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela CONTRATANTE, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da CONTRATANTE antes de entrarem em produção.

3.38. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP/ IP, Socket e com banco de dados relacional por meio de consultas SQL.

3.39. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL;

3.40. A solução da URA deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema.

3.41. Deverá ser possível efetuar o acesso on-line e a impressão desses relatórios por meio da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado (pelo menos nos formatos XLS e ODF), que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.

3.42. Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

3.43. Se houver necessidade de incluir, alterar ou excluir algum relatório ou consulta, a responsabilidade de agir conforme as instruções da CONTRATANTE recai sobre a CONTRATADA. A definição das ações a serem tomadas e o prazo para execução serão estabelecidos pela CONTRATANTE.

3.44. Relatórios básicos da URA são:

- 1) Recursos ativos e inativos;
- 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo horário;
- 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo horário;
- 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo horário;
- 5) Quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo horário;
- 6) Quantidade, por hora, dia e mês, de ligações com transações realizadas na URA, para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- 7) Quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo atendente para a URA, em intervalo horário (por atendente);
- 8) Quantidade, diária e mensal, de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
- 9) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- 10) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 11) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com a Rede local;



- 12) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- 13) Relatório, diário e mensal, de comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;
- 14) Relatório, diário e mensal, de ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- 15) Relatório, diário e mensal, de navegação;
- 16) Relatório, diário e mensal, por Automatic Number Identification (ANI).
- 17) Relatório, diário e mensal, por dados de URA;
- 18) Relatório, diário e mensal, de ligações terminadas pelo usuário;
- 19) Relatório, diário e mensal, de ligações desistentes e bloqueadas;
- 20) Relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- 21) Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso; e
- 22) Disponibilidade dos troncos de telefonia conectados.

3.45. O Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:

- 3.45.1. Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- 3.45.2. Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;
- 3.45.3. Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- 3.45.4. Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como número chamador, identificação do usuário, identificação do operador/supervisor/monitor/outros, períodos, número do ramal ou tronco;
- 3.45.5. Manter arquivo das gravações armazenadas de modo on-line por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
- 3.45.6. Manter arquivo das gravações armazenadas de modo off-line (sob demanda ou arquivo morto) durante todo o período de execução contratual;
- 3.45.7. Permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento e com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;
- 3.45.8. Funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento;
- 3.45.9. O gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
- 3.45.10. Os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
- 3.45.11. A reprodução ou exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos abertos compatíveis com softwares reprodutores de licenciamento livre; e
- 3.45.12. Possibilitar armazenamento das gravações temporariamente em disco rígido no servidor de gravação e definitivamente em unidades de armazenamento que mantenham a integridade e perenidade dos dados, incluindo seu armazenamento com duplicidade em localidade indicada pela CONTRATANTE e outra a critério da CONTRATADA.

3.46. O Sistema de Gravação de Tela da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- 3.46.1. Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à CONTRATANTE realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;

3.46.2. Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da CONTRATANTE, no momento do atendimento de uma chamada pelo atendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;

3.46.3. Permitir as gravações de tela sob demanda concatenadas com a gravação de voz da chamada e a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e

3.46.4. Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela de 100% de atendimento das chamadas do atendente ou do grupo de atendimento/especialidade.

3.46.5. Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações de voz e tela via acesso WEB, possibilitando, assim, o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;

3.46.6. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz e tela deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux;

3.46.7. Por meio de controle de permissão de acesso, a CONTRATADA deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;

3.47. A Consulta aos arquivos das gravações de voz e tela armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta:

3.47.1. Data e hora inicial, data e hora final, teleatendente, grupo DAC, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;

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

3.47.3. As gravações de voz e tela deverão ser efetuadas full-time e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line e

por prazo de toda vigência contratual na forma off-line (backup) em duplicidade, uma sob custódia da CONTRATADA e ou da CONTRATANTE.

3.47.4. O Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

3.47.5. Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;

3.47.6. Ser totalmente compatível com integração total com o DAC;

3.47.7. Dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;

3.47.8. Efetuar a remessa dos registros, em tempo real, de todas as chamadas;

3.47.9. Gravar o registro em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade; e

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

3.48. A plataforma de comunicação multisserviços IP da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da CONTRATANTE, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados e deverá possuir as seguintes características:

- 3.48.1. O aplicativo CTI deverá possibilitar aos atendentes e supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário por meio da integração com o sistema de gestão de atendimento;
- 3.48.2. Permitir a realização de consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas;
- 3.48.3. Possibilitar a identificação do usuário a partir do número chamador para consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas.

#### **4. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC, NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL – LDN**

4.1. O fornecimento da infraestrutura de comunicação inclui o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC e na modalidade Discagem Direta Gratuita DDG utilizando os TRIDÍGITO 100, nas modalidades Local e Longa Distância Nacional – LDN, Fixo e Móvel, para utilização na Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100.

4.2. A CONTRATADA deverá prever e fornecer todos os demais itens de infraestrutura de comunicação, necessárias para o pleno funcionamento do serviço contratado, entre eles: troncos de Entrada, Saída e Interligações Digitais (E1) uni/bidirecionais, chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR), e outros.

4.3. A solução a ser fornecida deverá ser dimensionada para evitar chamadas perdidas por indisponibilidade ou congestionamento e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

4.4. Os serviços na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), com redirecionamento das ligações do tridígito 100, deverá possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e LDN, originadas de terminais telefônicos fixos e móveis, sendo destinados à Central de Teleatendimento do serviço de utilidade pública.

4.5. A prestadora de serviços de telecomunicações da CONTRATADA será responsável por concentrar o encaminhamento das chamadas com destino ao tridígito para o tronco local da Central de Atendimento, independente da operadora de origem da chamada.

#### **5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

5.1. A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela CONTRATADA tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:

- 5.1.1. Todos os atendimentos devem ser direcionados para pesquisa de satisfação, a solução deve permitir a análise de todos;
- 5.1.2. Permitir a criação de um questionário de pesquisa;
- 5.1.3. Possibilitar a criação de uma pesquisa por meio de divulgação ativa;
- 5.1.4. Disponibilizar tela de instruções ao atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
- 5.1.5. Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;
- 5.1.6. Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

5.2. A CONTRATADA deverá elaborar programa a ser aprovado pela CONTRATANTE de cada atendimento para realização periódica de pesquisa de satisfação, o qual contemplará o método de seleção de amostragem a ser utilizado, bem como todo processo de aplicação e compilação de resultados.

A alteração da periodicidade e do instrumento da realização da pesquisa ficará a critério da CONTRATANTE.

## **6. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

6.1. A CONTRATADA deverá possuir Política de Segurança da Informação, devidamente certificados no padrão de Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 ou ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos (as) cidadãos (ãs) e do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz e procedimentos para realização de troca de dados;

6.2. A CONTRATADA deverá criar e prover solução de segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes no gerenciamento do PABX / DAC, no software de atendimento e na URA configurados em regime de alta disponibilidade;

6.3. A CONTRATADA deverá contar com sistemas de segurança, tais como:

- Firewall baseado em hardware;
- Controle de acesso por senha / políce (sistema de segurança).
- A CONTRATADA deverá prover segurança, por meio da utilização de identificação individual (ID) de todos os profissionais alocados na prestação dos serviços, definindo usuário e senha pessoal.
- A senha deverá ser alterada, no máximo, a cada 30 (trinta) dias. O login de todos os profissionais aos sistemas deve, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação do usuário e senha;
- Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deve ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitida duplicidade de login;
- Os profissionais com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;
- O termo ou acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deve também ser expressa, claramente, a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;
- Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional;

6.4. Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

- Comunicação prévia ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania dos dados do profissional e da situação em questão;
- Os acessos do profissional desligado a ambientes e sistemas serão imediatamente cancelados pela CONTRATADA, que informará o assunto ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;

- Objetos utilizados no ambiente de trabalho pelo profissional desligado, que são de propriedade do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, deverão ser devolvidos para a CONTRATADA, que os realocará ou os devolverá ao Ministério, conforme o caso.
- Os empregados da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno;
- Na estrutura de rede da CONTRATADA, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;
- A CONTRATADA deverá realizar mensalmente a manutenção de <backups= (cópias de segurança) de todas as informações registradas, referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
- A rede utilizada pelos funcionários deve permitir acesso restrito à internet, limitada a sites previamente definidos pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, com a participação da área de segurança. As estações utilizadas para acessar recursos do Ministério deverão permitir apenas a sua utilização por pessoas autorizadas a esse fim;
- Nas Estações de Trabalho ou Posições de Atendimento – PA's, utilizadas pelos (as) atendentes e analistas, não poderá haver drive de disco flexível, mídia ótica ou dispositivo USB habilitado, que permita o acesso à gravação e à leitura, salvo para usuários de manutenção autorizados;
- A CONTRATADA deverá utilizar sistema interno de segurança (circuito integrado de TV) que permita a gravação de todas as imagens, mesmo sob baixa ou nenhuma luminosidade (natural ou artificial), para o monitoramento de todos os pontos dos ambientes físicos que serão utilizados para a prestação dos serviços contratados. As imagens, em tempo real, poderão ser, mediante solicitação do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, distribuídas na Intranet, com acesso liberado mediante usuário e senha personalizada;
- A CONTRATADA deverá encaminhar, conforme solicitação expressa, ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania banco de dados (Backup), atualizado, com todo conjunto de informações registradas no sistema informatizado utilizado pela Central do Disque 100.

6.5. No que se refere a contratação ou a substituição a CONTRATADA terá que manter serviço em conjunto com a CONTRATANTE, que vai interagir e acompanhar as atividades de recrutamento, seleção e contratação garantindo a adequação ao perfil profissional e às condições operacionais da Central de Atendimento do Disque 100.

## **7. CONDIÇÕES DE CONTINGÊNCIA**

7.1. Para que os serviços descritos neste Termo de Referência não sofram solução de descontinuidade é exigido que a CONTRATADA providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações:

- Para o caso de movimento grevista direto (próprios colaboradores) e indireto (transportes ou terceiros) a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Contingência, junto ao Plano de Implantação, que evite solução de descontinuidade dos serviços prestados, garantindo o funcionamento mínimo de 80% (oitenta por cento) do serviço de utilidade pública;
- A CONTRATADA deverá apresentar no plano de contingência, medida adequada que assegure o traslado de seus empregados ou execução de teletrabalho, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, sem comprometimento das escalas de turnos de revezamento.
- A CONTRATADA poderá dispor de local de operação alternativo de contingenciamento, sem ônus

adicionais, com capacidade para prestação de, no mínimo, 90% (noventa por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões, originalmente contratados, de qualidade no atendimento e de estrutura física;

- Deverá ser mantida cópia de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados.
- As cópias de segurança (back-up) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o back-up.

**Anexo IV - ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE  
SERVIÇOS 1.pdf**

## **ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS**



## ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

### 1. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

1.1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

1.2. O Catálogo Preliminar de Serviços apresenta o detalhamento dos segmentos de serviço, modalidade, suas atividades, a quantidade estimada mensal de atividades necessárias para sua execução, associadas ao Cálculo do Tempo Médio de Conversação por Interações equivalente à CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO (CAU), a classificação das atividades elegíveis ao ajuste do FATOR DE PRODUTIVIDADE e a estimativa quantitativa de USAs para a contratação. A descrição dos indicadores consta no ANEXO X – MEMÓRIA DE CÁLCULO.

1.3. O Catálogo Preliminar de Serviços apresentado abaixo será utilizado para a mensuração de Unidades de Serviço de Atendimento – USA, e iniciará a contratação com as seguintes atividades catalogadas por Segmento de Serviço:

1.4 Para a consecução do Catálogo Preliminar de Serviços, foram consideradas as médias dos indicados para o período de janeiro a dezembro de 2023, a fim de garantir a diversidade temporal que caracteriza o Disque 100 (campanhas temáticas, eventos de grande repercussão e datas específicas que alteram as volumetrias mensais).

CATÁLOGO DE SERVIÇOS										
	SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
				(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (F x 12)
STHG	Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	111.376	398	44.327.648	398	1,00	111.376,00	1.336.512,00
STHG		Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
STHG	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	1.252	20	25.040	24	1,10	1.147,67	13.772,00
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES	1.222	19	23.218	24	1,10	1.064,16	12.769,90

			SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA							
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INT ERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	10.194	31	316.014	24	1,10	14.483,98	173.807,70
STHE	Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	13.323	1.257	16.747.011	1.257	1,00	13.323,00	159.876,00
STHE	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INT ERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	40	93	3.720	91	1,10	44,97	539,60
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INT ERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	21	86	1.806	91	1,10	21,83	261,97
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INT ERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	588	93	54.684	91	1,10	661,02	7.932,18
STHE	Videocha mada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMAD A) - MODALIDADE ASSISTIDA	23	186	4.278	186	1,10	25,30	303,60
STHE	Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊN CIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	47.318	1	47.318	1	1,10	52.049,80	624.597,60
SBHE	Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	92	388	35.696	388	1,00	92,00	1.104,00

SBHE	Tratament o	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	30.580	618	18.898.440	618	1,10	33.638,00	403.656,00
SBHE	Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	8	7.683	61.464	7.683	2,50	20,00	240,00
SBHE	Ativo (telefone ou videocham ada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	3.097	1	3.097	1	1,10	3.406,70	40.880,40
SBHE		Automatizad o	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	9.335	1	9.335	1	0,20	1.867,00	22.404,00
SBHE	Reencamin hamento	Automatizad o	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E- MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	729	1	729	1	0,20	145,80	1.749,60
									233.618,96	2.803.427, 56

1.4. A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros.

1.5. Os quantitativos estimados para cada uma das atividades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas do Ministério no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

1.6. O quantitativo de UNIDADE DE SERVIÇO de cada atendimento concluído com sucesso será obtido automaticamente com base na razão entre o tempo efetivo do atendimento, ou interações, por tipo e modalidade e CAU do CATÁLOGO DE SERVIÇOS correspondente, e em seguida multiplicado pelo FATOR DE PRODUTIVIDADE respectivo.

1.7. O tempo médio de atendimento, ou interações, será obtido automaticamente a partir da média móvel dos tempos de todos os atendimentos com sucesso dos últimos dois meses e do mês referente do ano anterior para correção de sazonalidade, por exemplo, para a Ordem de Serviço do mês de dezembro de 2023 serão utilizados os dados de todos os atendimentos dos meses de novembro e outubro de 2023 e os dados do mês de dezembro de 2022. Os valores referência de

tempo médio de atendimento, ou interações, será detalhado por serviço de atendimento: generalista, especialista e especializado. Os valores de tempo médio de atendimento se referem ao período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023 para o atendimento em execução no contrato atual vigente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos automatizados ativos e receptivos no contrato, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

1.8. Todos os valores de referência para correspondência unitária de atendimento (1 atendimento) serão aferidos com base na média móvel dos últimos 2 (dois) meses e o mês referente do ano anterior (ajuste de sazonalidade) dos quantitativos de atendimentos ativos e receptivos e seus respectivos tempos médios de atendimento (TMA) no SERVIÇOS, TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE correspondente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos assistidos ativos e receptivos no contrato, sendo o TMA obtido do resultado do tempo total utilizado pelos atendentes desse nível no registro / tratamento / conclusão dessas demandas dividido pelo quantitativo total de demandas tratadas neste nível, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

1.9. Os valores em USA refletem a conclusão 1 (um) ATENDIMENTO de cada TIPO (Telefônico, SMS, Aplicação Internet, Redes Sociais, Whatsapp, Telegram, e-mail, presencial, entre outros) e MODALIDADE (assistida, automatizada) e são obtidos pela aplicação dos respectivos fatores de produtividade e tempo médio de atendimento ou número de interações médio relacionados

1.10. O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços, atividades, perfis, tempo de produtividade e outros parâmetros necessários. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços para a Central de Atendimento Disque 100.

1.12. O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.

1.13. Após o término de um ciclo de serviço mensal, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar inaplicabilidade dos fatores de ajustes do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.

1.14. O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início de um ciclo de serviço mensal, isto é, o número de USAs não poderá ser atualizado retroativamente.

1.15. As quantidades de USA apresentadas no Catálogo Preliminar de Serviços, correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes.

1.16. Considerando que a USA é unidade padrão para todas as atividades, a quantidade de USAs estimadas para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços de acordo com as demandas reais de atendimento da Central Disque 100.

**Anexo V - ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS  
DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO 2 (1).  
pdf**

**ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS  
PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO**

1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

### DESCRIÇÃO DAS HABILIDADES E RESPONSABILIDADES POR PERFIL

CARGO	ATIVIDADES MÍNIMAS	DIMENSIONAMENTO	QUALIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA
Atendente Generalista	<p>Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Atender as ligações dos cidadãos ou terceiros, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</li> <li>g. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</li> <li>h. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</li> <li>i. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</li> <li>j. Outras funções referentes à operação.</li> </ul>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	<ul style="list-style-type: none"> <li>l. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior;</li> <li>m. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</li> <li>n. Domínio da linguagem escrita em português;</li> <li>o. Habilidades de argumentação;</li> <li>p. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li> <li>q. Comportamento ético;</li> <li>r. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</li> <li>s. Conhecimento básico de Internet;</li> <li>t. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux;</li> <li>u. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>v. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</li> </ul>
Atendente Especialista	<p>Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>g. Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros/procedimentos</li> </ul>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	<ul style="list-style-type: none"> <li>l. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior;</li> <li>m. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</li> <li>n. Domínio da linguagem escrita em português;</li> <li>o. Habilidades de argumentação;</li> <li>p. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li> <li>q. Comportamento ético;</li> </ul>

	<p>fornecidos pela Contratante;</p> <p>h. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</p> <p>i. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</p> <p>j. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>k. Auxiliar os serviços de retaguarda (Back Office) quando determinado pela Contratante;</p> <p>l. Outras funções referentes à operação.</p>		<p>r. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>s. Conhecimento básico de Internet;</p> <p>t. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux;</p> <p>u. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>v. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p>
Atendente Especialista Bilingue	<p>Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento em outros idiomas além do português, tais como:</p> <p>g. Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiro/procedimentos fornecidos pela Contratante;</p> <p>h. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</p> <p>i. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</p> <p>j. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>k. Auxiliar os serviços de retaguarda (Back office) quando</p>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	<p>n. Conhecimento e fluência verbal em idioma estrangeiro: para atendimento em inglês e espanhol e;</p> <p>o. Conhecimento em comunicação por meio de linguagem de sinais LIBRAS, com certificado: para atendimento por videochamada. A qualificação será alocada com o atendimento correspondente.</p> <p>p. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo em qualquer área de formação e com curso de línguas certificado pelo MEC. Preferencialmente cursando ensino superior;</p> <p>q. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</p> <p>r. Domínio da linguagem escrita em português;</p> <p>s. Habilidades de argumentação;</p> <p>t. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>u. Comportamento ético</p> <p>v. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto</p> <p>w. Conhecimento básico de Internet;</p> <p>x. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux</p>



	<p>determinado pela Contratante;</p> <p>l. Outras funções referentes à operação.</p>		<p>y. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook</p> <p>z. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimento rotineiros.</p>
Monitor(a) de Atendimento	<p>Monitorar a qualidade do atendimento da Central, tais como:</p> <p>g. Monitorar as ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>h. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento;</p> <p>i. Fornecer feedback a todas aos operadores, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>j. Monitorar e avaliar as ligações constantes e trotes;</p> <p>k. Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados, tanto da qualidade do atendimento quanto dos trotes;</p> <p>l. Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, utilizando também as ferramentas de Inteligência de voz, segundo os critérios estabelecidos pela Contratante;</p>	<p>01 (um/uma) Monitor(a) de Atendente proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes alocados na operação.</p>	<p>m. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior;</p> <p>n. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>o. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</p> <p>p. Domínio da linguagem escrita em português;</p> <p>q. Habilidades de argumentação;</p> <p>r. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>s. Comportamento ético;</p> <p>t. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>u. Conhecimento básico de Internet;</p> <p>v. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux;</p> <p>w. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>x. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p>
Supervisor(a) de Atendimento	<p>Supervisionar o teleatendimento humano da Central, tais como:</p> <p>l. Acompanhar o desempenho dos atendentes e da qualidade do atendimento, em parceria com a equipe de monitoria;</p> <p>m. Monitorar o atendimento realizado pelos atendentes generalistas e especialistas em tempo real;</p> <p>n. Gerenciar a escala de trabalho;</p> <p>o. Esclarecer as dúvidas dos atendentes;</p> <p>p. Identificar as necessidades de treinamento;</p>	<p>01 (um/uma) Supervisor(a) de Atendimento proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes alocados na operação;</p>	<p>t. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <p>u. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>v. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>w. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</p> <p>x. Domínio da linguagem escrita em português.</p> <p>y. Habilidades de argumentação;</p> <p>z. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>aa. Comportamento ético;</p>

	<p>q. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</p> <p>r. Fornecer <i>feedback</i> e informações sobre procedimentos e processos de trabalho aos teleatendentes;</p> <p>s. Gerenciar o clima organizacional da equipe;</p> <p>t. Propor melhorias nos processos de atendimento;</p> <p>u. Atuar como atendente em situações de contingência;</p> <p>v. Outras funções referentes à supervisão da operação.</p>		<p>bb. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto</p> <p>cc. Conhecimento básico de Internet;</p> <p>dd. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux;</p> <p>ee. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>ff. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</p> <p>gg. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>hh. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>ii. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</p> <p>jj. Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>kk. Domínio dos sistemas/aplicativos de atendimento;</p> <p>ll. Comportamento ético;</p> <p>mm. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.</p>
Coordenador(a) de Operação	<p>Coordenar o atendimento eletrônico e humano da Central e manutenção logística da operação, tais como:</p> <p>o. Propor e Implementar os procedimentos e processos de trabalho de acordo com o planejamento definido pela Contratante;</p> <p>p. Acompanhar e analisar os indicadores de performance do atendimento;</p> <p>q. Elaborar relatórios sobre a produtividade do atendimento;</p> <p>r. Acompanhar o dimensionamento dos recursos materiais e humanos para a manutenção da operação;</p> <p>s. Gerenciar as questões relacionadas aos recursos humanos, como o controle de absenteísmo, escalas de férias, rotatividade da equipe,</p>	01 (um/uma) Coordenador(a) de Operação proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes alocados na operação.	<p>r. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <p>s. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>t. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>u. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p>v. Habilidades de argumentação;</p> <p>w. Conhecimento de técnicas de gerenciamento de <i>contact center</i></p> <p>x. Conhecimento técnico de métricas de <i>contact center</i>;</p> <p>y. Conhecimento básico de Internet;</p> <p>z. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows Linux;</p> <p>aa. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>bb. Habilidades de gerenciamento,</p>

	<p>processos de promoção profissional internos à operação, entre outras;</p> <p>t. Interagir com a operação visando manter a padronização dos procedimentos, garantindo a comunicação tempestiva para a disseminação da informação</p> <p>u. Acompanhar o encaminhamento adequado das ocorrências do teleatendimento;</p> <p>v. Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de retaguarda;</p> <p>w. Acompanhar o funcionamento do atendimento eletrônico;</p> <p>x. Representar as demandas do atendimento junto as demais áreas da operação;</p> <p>y. Promover a interação entre a supervisão e a monitoria quanto ao monitoramento da qualidade do atendimento;</p> <p>z. Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento eletrônico e humano;</p> <p>aa. Implementar as melhorias apontadas pela Contratante quanto ao atendimento eletrônico e humano</p> <p>bb. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>		<p>monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>cc. Habilidades para gerenciar e administrar conflitos interpessoais melhoria do clima organizacional;</p> <p>dd. Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>ee. Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela Contratante;</p> <p>ff. Facilidade com a utilização das ferramentas de inteligência de</p> <p>gg. Comportamento ético;</p> <p>hh. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.</p>
Analista de BackOffice Especializado	<p>Realizar serviços de retaguarda e apoio à gestão da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>l. Revisar, analisar, encaminhar e monitorar as demandas registradas no atendimento, de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante;</p> <p>m. Encaminhar as demandas revisadas e analisadas às autoridades, por meio de contato via telefone, fax, carta,</p>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	<p>p. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <p>q. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>r. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>s. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p>

	<p>formulário web, chat, vídeo chamada, etc., de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante;</p> <p>n. Realizar o monitoramento de denúncias; Acionar os órgãos de controle estabelecidos no fluxo de encaminhamento; Incluir informações sobre o monitoramento no sistema; Realizar buscas ativas até a conclusão total do monitoramento;</p> <p>o. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</p> <p>p. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p>q. Preencher os relatórios referentes ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas e demais áreas do apoio à gestão;</p> <p>r. Elaborar relatórios de trabalho, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos;</p> <p>s. Reportar-se à Supervisão quanto à execução de todas as atividades de apoio à gestão;</p> <p>t. Organizar informações sobre os conteúdos disseminados no atendimento para a contínua atualização dos bancos de informações e opinar sobre a sua melhoria;</p> <p>u. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito</p>		<p>t. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux;</p> <p>u. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>v. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>w. Capacidade de avaliação e síntese</p> <p>x. Comportamento ético</p> <p>y. Habilidade de articulação, argumentação e interação com as áreas afins;</p> <p>z. Proatividade;</p> <p>aa. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;</p> <p>bb. Domínio de microinformática, software de produtividade, Inter Intranet.</p> <p>cc. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</p> <p>dd. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência</p>
--	---	--	---

	<p>de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>V. Apoiar as atividades de capacitação definidas pela Contratante;</p> <p>W. Outras funções referentes à Retaguarda e apoio à gestão da operação.</p>		
Supervisor(a) de <i>BackOffice</i>	<p>Supervisionar serviços de BackOffice da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>O. Executar as funções de supervisão de todas as atividades de BackOffice e apoio à gestão;</p> <p>P. Orientar os Agentes de BackOffice quanto às atividades a serem desempenhadas e à gestão de dados para melhor organização e registro das demandas;</p> <p>Q. Gerenciamento do clima organizacional da equipe;</p> <p>R. Participar da elaboração dos planejamentos de trabalho junto com a Coordenação;</p> <p>S. Organizar as atividades, escalas e rotinas de BackOffice, incluindo fluxos de tratamento e elaboração de planos de trabalho para a equipe;</p> <p>T. Elaborar relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>U. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</p> <p>V. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p>	01 (um/uma) Supervisor(a) de <i>BackOffice</i> para cada 20 (vinte) Analistas alocados na operação;	<p>S. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <p>T. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>U. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>V. Capacidade de gerenciamento, monitoração, organização, com liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>W. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</p> <p>X. Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>Y. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p>Z. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux</p> <p>aa. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>bb. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>cc. Capacidade de avaliação e síntese</p> <p>dd. Comportamento ético;</p> <p>ee. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins</p> <p>ff. Proatividade;</p> <p>gg. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhor contínua da qualidade dos serviços;</p> <p>hh. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;</p> <p>ii. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet e dos softwares utilizados na operação;</p> <p>jj. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência</p>

	<p>W. Apoiar o acompanhamento e a avaliação dos resultados atingidos, com base nas metas estabelecidas pela Contratante em conjunto com as demais áreas temáticas da mesma;</p> <p>X. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</p> <p>Y. Opinar sobre os procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho;</p> <p>Z. Identificação das necessidades de treinamento na BackOffice;</p> <p>aa. Atuar como Analista de BackOffice em situações de contingência;</p> <p>bb. Outras funções referentes à supervisão de BackOffice da operação.</p>		
Coordenador(a) de BackOffice	<p>Coordenar os serviços de BackOffice da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>n. Coordenar a implementação do planejamento de trabalho, procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho estabelecidos pela Contratante;</p> <p>o. Elaborar e propor melhorias nos procedimentos de apoio à gestão solicitadas pela Contratante;</p> <p>p. Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de BackOffice;</p> <p>q. Gerenciar as alterações nos sistemas de tecnologia de informação e opinar sobre o seu aperfeiçoamento;</p> <p>r. Acompanhar e analisar os indicadores de performance e produtividade desejados pela Contratante;</p>	<p>02 (dois/duas) Coordenadores (as) de BackOffice – posto de serviço PCR para as coordenações, respectivamente, do PMS – Posto de Monitoramento de Serviços e do PED – Posto de Encaminhamento de Denúncias, para o início do contrato. Após o período inicial, a proporção será de 01 (um/uma) Coordenador(a) para cada 200 (duzentos) analistas alocados na operação;</p>	<p>q. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente em Direito, com certificado reconhecido pelo MEC;</p> <p>r. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>s. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>t. Capacidade de liderança de equipes;</p> <p>u. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p>v. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ Linux;</p> <p>w. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>x. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção</p> <p>y. Capacidade de avaliação e síntese</p> <p>z. Comportamento ético;</p> <p>aa. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins</p> <p>bb. Proatividade;</p> <p>cc. Dinamismo na busca de soluções para produtividade</p>

	<p>S. Elaborar e apresentar à Contratante relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>t. Representar as demandas da BackOffice junto às demais áreas da operação;</p> <p>u. Gerenciar a escala de trabalho;</p> <p>V. Reportar-se à Gerência Geral, para fins de gestão da BackOffice;</p> <p>W. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p>X. Participação de reuniões com as/os representantes da Contratante;</p> <p>y. Ser o ponto focal da relação com representantes dos órgãos do sistema de justiça, entre outros, que receberão as demandas do Disque 100;</p> <p>Z. Outras funções referentes à Coordenação de BackOffice da operação.</p>		<p>e melhoria contínua da qualidade dos serviços</p> <p>dd. Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>ee. Habilidade de negociação e administração de conflitos;</p> <p>ff. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.</p>
Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo	<p>Coordenar o planejamento e a condução dos processos de formação e capacitação da Central de Atendimento tais como:</p> <p>j. Elaborar programas de treinamento, visando o planejamento estratégico de capacitação continuada, de acordo com as necessidades e critérios da Contratante;</p> <p>k. Conduzir processos de formação e treinamento solicitados pela Contratante;</p> <p>l. Verificar junto às demais áreas a necessidade de capacitação em suas equipes;</p>	01 (um/uma) Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e/ou analistas alocados na operação	<p>O. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente com habilitação em Licenciatura e/ou formação áreas de humanidades: ou Ciências Sociais, ou Serviço Social, o Psicologia, ou Direito, com certificado reconhecido pelo MEC;</p> <p>p. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>q. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>r. Conhecimento sobre as políticas públicas de direitos humanos;</p> <p>s. Conhecimento sobre atendimento a vítimas de violações de direitos humanos;</p>

	<p>m. Integrar aos programas de capacitação conteúdos e alternativas que possam complementar as atividades desenvolvidas pelas psicólogas, em comum acordo com estas e com a Contratante;</p> <p>n. Organizar o material didático das capacitações da equipe;</p> <p>o. Elaborar textos para apoio às atividades de capacitação e disseminação de conteúdo, segundo as solicitações da Contratante;</p> <p>p. Executar as atividades referentes à manutenção e atualização dos conteúdos e as informações do atendimento, por meio das ferramentas utilizadas na operação;</p> <p>q. Levar ao conhecimento da Contratante as necessidades de capacitação e atualização de conteúdo e informação;</p> <p>r. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>		<p>t. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;</p> <p>u. Habilidade em conduzir reuniões;</p> <p>v. Habilidades de organização, planejamento, controle, liderança solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>w. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</p> <p>x. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos;</p> <p>y. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita</p> <p>z. Comportamento ético;</p> <p>aa. Bom conhecimento dos softwares e ferramentas utilizadas na operação</p> <p>bb. Conhecimento de legislação voltada à atividade de contact center atendimento.</p>
Analista de Planejamento e Controle	<p>Conduzir os processos de Planejamento, Tráfego e Estatísticas da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>g. Planejar e mapear os processos relacionados aos serviços da operação, como forma de apoio à Contratante e à Gerência Geral;</p> <p>h. Acompanhar a quantidade de ligações dos diversos skills, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, de planejamento e controle, quanto nos sistemas disponibilizados pela Contratante;</p> <p>i. Disponibilizar informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante, por meio de relatórios</p>	01 (um/uma) Analista de Planejamento e Controle proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e/ou analistas alocados na operação.	<p>s. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <p>t. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>u. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>v. Habilidades em análise de diagnósticos e cenários estatísticos</p> <p>w. Habilidades em métodos e ferramentas estatísticas;</p> <p>x. Habilidades em relação a bases de dados;</p> <p>y. Domínio em Excel e outras ferramentas de controle de dados;</p> <p>z. Experiência com gerenciamento de processos, contemplando pontos de verificação e controle dos serviços;</p> <p>aa. Domínio de técnicas de dimensionamento de <i>contact</i></p>



	<p>gerenciais e estatísticos, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>j. Dimensionar, alocar e apresentar à Contratante, propostas para a otimização do dimensionamento dos recursos humanos, materiais e de ferramentas, visando apoiar a Contratante nos ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, etc.;</p> <p>k. Realizar acompanhamentos diários/ semanais/ mensais de cada segmento da operação, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação da equipe e dos recursos;</p> <p>l. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>		<p><i>center</i> baseada em <i>Erlang C</i>;</p> <p>bb. Domínio de métricas de <i>contact center</i>;</p> <p>cc. Raciocínio lógico e matemático;</p> <p>dd. Visão sistêmica;</p> <p>ee. Capacidade de análise/síntese;</p> <p>ff. Habilidades na área de controle de tráfego em central de atendimento;</p> <p>gg. Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em emergências/não previstas;</p> <p>hh. Conhecimento das ferramentas e softwares utilizados na operação</p> <p>ii. Comportamento ético;</p> <p>jj. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact e</i> atendimento.</p> <p>kk. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.</p>
Gerente-Geral	<p>Refere-se a atividades de gestão geral da central de atendimento tais como:</p> <p>m. Gerenciar os serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento às usuárias, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante;</p> <p>n. Propor o planejamento organizacional da operação;</p> <p>o. Levar ao conhecimento da Contratante todas as informações por ela solicitadas, bem como as ocorrências incomuns à rotina da Central;</p> <p>p. Gerenciar os recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;</p> <p>q. Gerenciar a segurança da informação de acordo com os requisitos e diretrizes deste Termo;</p>	01 (um/uma) Gerente Geral para o contrato;	<p>n. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC.</p> <p>o. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em cargos gerenciais área de teleatendimento;</p> <p>p. Domínio de gestão de contratos no geral;</p> <p>q. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>r. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p>s. Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de <i>contact center</i>;</p> <p>t. Conhecimento técnico de métricas de <i>contact center</i>;</p> <p>u. Experiência na área de gestão;</p> <p>v. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contrato</p> <p>w. Liderança;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>r. Administrar todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;</li> <li>s. Administrar situações de conflito da operação;</li> <li>t. Propor à Contratante melhorias dos processos, métodos e procedimentos de trabalho,</li> <li>u. Garantir a padronização dos procedimentos e a interação entre as coordenações;</li> <li>v. Propor redimensionamentos da operação quando solicitado pela Contratante;</li> <li>w. Outras atividades inerentes à função;</li> <li>x. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>x. Habilidade de negociação e administração de conflitos;</li> <li>y. Comportamento ético</li> <li>z. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.</li> </ul>
Consultor de CzRM	<p>Refere-se a atividades de manutenções evolutivas e adaptativas tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>m. Parametrizar e configurar os módulos da Plataforma de CzRM com foco nas necessidades do</li> <li>n. usuário dos serviços;</li> <li>o. Escrever, adaptar, manter e dar suporte a código;</li> <li>p. Melhorar continuamente os serviços com uso de novas ferramentas e técnicas;</li> <li>q. Realizar integração de sistemas e automações com Inteligência Artificial;</li> <li>r. Estruturar bancos de dados, construir data warehouse, relatórios, dashboards, mapas e demais atividades relacionadas a banco de dados.</li> <li>s. Conduzir pesquisas de usuários, bem como utilizar outras ferramentas de descoberta e teste para o desenho de serviços do ponto de vista do usuário;</li> <li>t. Elaborar ou facilitar espaços de realização de protótipos de baixa, média e alta</li> </ul>	Dimensionamento a carga da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>k. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo com experiência de 6 (seis) meses em Consultoria de Tecnologia da Informação;</li> <li>l. Certificação Oficial do Fabricante da Plataforma de CzRM em n de Administrador e Desenvolvedor;</li> <li>m. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em análise e desenvolvimento da Plataforma de CzRM disponibilizada;</li> <li>n. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>o. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</li> <li>p. Amplo conhecimento de técnicas de manutenção de sistemas;</li> <li>q. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;</li> <li>r. Habilidade de negociação e administração de conflitos</li> <li>s. Comportamento ético;</li> <li>t. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.</li> </ul>

	<p>fidelidade, bem como protótipos navegáveis para teste dos serviços com usuários;</p> <p>U. Sugerir melhorias necessárias para que os serviços sejam disponibilizados por meio da solução de CzRM ou sugerir outros meios de digitalização;</p> <p>V. Levantamento e mapeamento de processos;</p> <p>W. Elaborar manuais e relatórios que complementem a diagramação realizada;</p>		
--	---	--	--

**Anexo VI - ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO  
DE RESULTADOS 1.pdf**

## **ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

## ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.
2. Os indicadores contratuais a serem exigidos e mensurados serão:

**IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados:** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.

**Memória de cálculo:** Quantidade de atendimentos registrados / Quantidade de atendimentos recebidos

**IND 002 - Capacitação continuada:** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os agentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.

**Memória de cálculo:** Quantidade de horas de capacitação continuada realizadas / Quantidade de Horas de Capacitação continuada previstas

**IND 003 - Apoio Psicológico:** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos agentes ativos, conforme tempo dimensionado.

**Memória de cálculo:** Quantidade de horas de Apoio Psicológico realizadas / Quantidade de Horas de Apoio Psicológico previstas

**IND 004 - Qualidade:** Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.

**Memória de cálculo:** Média das notas de monitoria realizadas durante o mês

**IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria):** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação da atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.

**Memória de cálculo:** Quantidade de atendimentos atendidos em até **20 segundos** de espera / quantidade de atendimentos entrantes na fila de atendimento humano

3. A qualidade dos serviços prestados será mensurada a partir da avaliação de um conjunto de itens inerentes às atividades, efetivamente realizados, que irá compor uma avaliação geral de performance contratual da prestação do serviço, no mês de referência.

Item	Indicador	Descrição	Período	Índice de performance por desempenho realizado
1	<b>IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 70,00 - índice 50 Entre 70,01 e 75,00 - índice 70 Entre 75,01 e 80,00 - índice 80 Entre 80,01 e 85,00 - índice 90 Acima de 95,00 - índice 100
2	<b>IND 002 - Capacitação continuada</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os atendentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100

3	<b>IND 003 - Apoio Psicológico</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos atendentes ativos, conforme tempo dimensionado.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100
4	<b>IND 004 - Qualidade</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100
5	<b>IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria)</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação do atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 70,00 - índice 50 Entre 70,01 e 75,00 - índice 70 Entre 75,01 e 80,00 - índice 80 Entre 80,01 e 85,00 - índice 90 Acima de 95,00 - índice 100
<b>Média da exigência de performance contratual</b>			<b>Mensal</b>	<b>Média dos índices: IND 001; IND 002; IND 003; IND 004; IND 005;</b>

4. O resultado da média dos índices de performance efetivamente desempenhados deverão compor a tabela de mensuração de incidências, para efeito de glosas, conforme abaixo:

<b>Faixas de Glosa - Média da exigência de performance contratual</b>	<b>Peso</b>
Acima ou igual a 95%	Sem Glosa
De 90,00 % a 94,99 %	1% no valor da fatura
De 85,00 % a 89,99 %	2% no valor da fatura
De 80,00% a 84,99%	5% no valor da fatura
Abaixo ou igual a 79,99%	10% no valor da fatura

5. Tendo em vista a sensibilidade da temática do atendimento prestado e o grande alcance das divulgações do serviço, o indicador de **Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria)** deverá ser desconsiderado do cálculo de performance da central de atendimento, sempre que houver variação atípica no volume ou no tempo médio de execução da atividade. Considerar-se atípico quando os dados de total de atendimentos recebidos no canal e/ou tempo médio de atendimento variar em mais de 10% do dimensionado na proposta vigente

**Anexo VII - ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS.pdf**



## **ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS**

## ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS

1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE:
RAZÃO SOCIAL:
CNPJ:
ENDEREÇO:
E-MAIL:

2. OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, incluindo serviços de BackOffice para tratamento, encaminhamento e monitoramento de demandas de denúncia, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

### DETALHAMENTO DOS CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	SEGMENTO DE SERVIÇO	CATSER	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO GLOBAL EM 12 MESES
						( A )	( B )	( C ) = ( A x B )	( D ) = ( C x 12 )
1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista  (Identificação: coluna Modalidade, linhas 2 a 5 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	128.323,55	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista  (Identificação: coluna Modalidade, linhas 6 a 11 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	66.125,91	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado  (Identificação: coluna Modalidade, linhas 12 a 17 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	39.169,50	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
2	Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	SIG-Sistema Informatizado de Gestão e Operação  (Informações do Anexo I)	26077	24h 7 dias/semana	CzRM SaaS/mês	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
VALOR GLOBAL ANUAL									R\$ XX

3. A proposta de preço dos serviços apresentado pela CONTRATANTE deverá obrigatoriamente e minimamente destacar os itens abaixo:

- Infraestrutura tecnológica (implantação e manutenção)

- Mão-de-obra;
- Despesas Administrativas;
- Impostos, encargos, contribuições e tributos;
- Entre outros relevantes ao dimensionamento da proposta;
- Declaramos estar de acordo com todas as condições estipuladas no edital e seus anexos. OBS.: Os valores acima estão compreendidos além do lucro, encargos sociais, taxas e seguros, fretes quaisquer despesas de responsabilidade do proponente, que direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto licitado, na forma e condições previstas no edital e seus anexos.
- 1. Conforme súmula TCU nº 254/2010, o IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica e a CSLL – Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido não devem constar da composição de preços.

#### DADOS DA EMPRESA QUE IRÁ ASSINAR O CONTRATO

Razão Social:

CNPJ:

End.:

CEP:

Telefone:

E-mail:

Validade da Proposta:

Forma de Pagamento:

Dados Bancários da empresa Agência:

Conta Corrente:

Banco:

#### DADOS DO REPRESENTANTE EMPRESA QUE IRÁ ASSINAR O CONTRATO

Nome:

CPF:

Nacionalidade:

RG: Expedido por:

Cargo/Função:

Estado civil:

Reside em:

Telefone:

Contrato Social:

Procuração do Representante Legal (se for o caso):

A proposta deverá ser apresentada seguindo como parâmetro o modelo abaixo:

Tabela B: PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM 1 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO - USA				
COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
	COMPOSIÇÃO DE VALORES	CUSTO UNITÁRIO COM MÃO DE OBRA (A)	QUANTIDADE ESTIMADA DE MÃO DE OBRA (B)	VALOR TOTAL DE MÃO DE OBRA (A x B)
A	Salário Base	R\$	R\$	R\$
A.1	ATENDENTE GENERALISTA (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.2	ATENDENTE ESPECIALISTA (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.3	ATENDENTE ESPECIALISTA BILÍNGUE (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.4	MONITORA DE ATENDIMENTO	R\$	R\$	R\$
A.5	SUPERVISORA DE ATENDIMENTO	R\$	R\$	R\$
A.6	COORDENADORA DE OPERAÇÃO	R\$	R\$	R\$
A.7	ANALISTA DE BACKOFICCE ESPECIALIZADO (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.8	SUPERVISORA DE BACKOFFICE	R\$	R\$	R\$
A.9	COORDENADORA DE BACKOFFICE	R\$	R\$	R\$
A.10	COORDENADORA DE TREINAMENTO E CONTEÚDO	R\$	R\$	R\$
A.11	ANALISTA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	R\$	R\$	R\$
A.12	GERENTE GERAL	R\$	R\$	R\$
A.13	ANALISTA DE CZRM	R\$	R\$	R\$
A.14	Outros (especificar)	R\$	R\$	R\$
B	Adicional de Periculosidade	R\$	R\$	R\$
C	Adicional de Insalubridade	R\$	R\$	R\$
D	Adicional Noturno	R\$	R\$	R\$
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	R\$	R\$	R\$
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado	R\$	R\$	R\$
G	Outros (especificar)	R\$	R\$	R\$
ITEM 1 - TOTAL				R\$
ENCARGOS E BENEFÍCIOS				

Subitem 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...			
2.1	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	13º (décimo terceiro) Salário		R\$
B	Férias e Adicional de Férias		R\$
C	Outros (especificar)		R\$
	Subitem 2.1 - TOTAL		R\$
Subitem 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	INSS		R\$
B	Seguro acidente do trabalho		R\$
C	FGTS		R\$
D	Outros (especificar)		R\$
	Subitem 2.2 - TOTAL		R\$
Subitem 2.3 - Benefícios			
2.3	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Transporte		R\$
B	Auxílio Refeição / Alimentação		R\$
C	Assistência Médica (Plano de Saúde)		R\$
D	Outros (especificar)		R\$
	Subitem 2.3 - TOTAL		R\$
Subitem 2.4 - Provisão para Rescisão			
2.4	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Aviso Prévio Indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$
D	Aviso Prévio Trabalhado		R\$
E	Incidência dos encargos sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$
	Subitem 2.4 - TOTAL		R\$
Subitem 2.5 - Ausências Legais			
2.5	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$

<b>A</b>	Férias		R\$
<b>B</b>	Licença Maternidade		R\$
<b>C</b>	Licença por acidente de trabalho		R\$
<b>D</b>	Afastamentos Legais		R\$
<b>E</b>	Outros (especificar)		R\$
	<b>Subitem 2.5 - TOTAL</b>		<b>R\$</b>

RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
<b>2</b>	<b>COMPOSIÇÃO DE VALORES</b>	<b>%</b>	<b>R\$</b>
<b>2.1</b>	13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...		R\$
<b>2.2</b>	Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.		R\$
<b>2.3</b>	Benefícios		R\$
<b>2.4</b>	Provisão para Rescisão		R\$
<b>2.5</b>	Ausências Legais		R\$
<b>2.6</b>	Outros (especificar)		R\$
	<b>Item 2 - TOTAL</b>		<b>R\$</b>

INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIAÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES			
<b>3</b>	<b>COMPOSIÇÃO DE VALORES</b>	<b>%</b>	<b>R\$</b>
<b>A</b>	Infraestrutura Física		R\$
<b>B</b>	Telefonia Receptivo e Ativo		R\$
<b>C</b>	Infraestrutura de TI (Plataformas e Sistemas)		R\$
<b>D</b>	Despesas com API's, e WhatsApp		R\$
<b>E</b>	Serviços de Manutenção e Suporte de Soluções (Parametrizações, Integrações etc.)		R\$
<b>F</b>	Outros (especificar)		R\$
	<b>Item 3 - TOTAL</b>		<b>R\$</b>

CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS			
<b>4</b>	<b>COMPOSIÇÃO DE VALORES</b>	<b>%</b>	<b>R\$</b>
<b>A</b>	Custos Indiretos		R\$
<b>B</b>	Lucro		R\$
<b>C</b>	Tributos		R\$
<b>C.1</b>	Tributos Estaduais (Exemplo: ICMS)		R\$

C.2	Tributos Municipais (Exemplo: ISS)		R\$
C.3	Tributos Federais (Outros especificar)		R\$
D	COFINS		R\$
E	PIS		R\$
F	INSS		R\$
	Item 4 - TOTAL		R\$

RESUMO GERAL DOS ITENS		
	DESCRIÇÃO	R\$
ITEM 1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$
ITEM 2	ENCARGOS E BENEFÍCIOS	R\$
ITEM 3	INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIAÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES	R\$
ITEM 4	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS	R\$
VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO		R\$
VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses – (A)		R\$
QUANTIDADE DE TOTAL DE USAs ESTIMADAS- (B)		233.618,96
VALOR UNITÁRIO DA USA – (A/B)		R\$

**OBS.1:** Se for o caso, incluir outros custos advindos sobre o item da contratação (ex.: impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros) que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto. Deverão estar inclusos todos os custos necessários para plena execução do contrato.

ITEM 2 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE CzRM SaaS/mês				
	COMPOSIÇÃO DE VALORES			CUSTO MENSAL
A	LICENCIAMENTO SaaS MENSAL			R\$
B	SUPORTE TÉCNICO 24x7			R\$
C	SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE			R\$
VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO				R\$
VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses				R\$

**Local:**  
**Data:**  
**Assinatura Digital da Proponente:**

**Anexo VIII - ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E  
CONFIDENCIALIDADE.pdf**



## **ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

## ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023,, não podendo se desassociar deste.

### TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA)

Nome			
CPF		RG	
Cargo			
Empresa			

Pelo presente instrumento, eu \_\_\_\_\_, PREPOSTO DESIGNADO pela empresa CONTRATADA na forma do Contrato Administrativo n° \_\_\_\_/\_\_\_\_\_, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
1. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
2. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
3. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
4. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
5. responder, perante o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, \_\_\_\_de \_\_\_\_\_de \_\_\_\_.

---

Nome do funcionário da empresa Função e CPF nº

Assinatura digital

**TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**  
**(FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA)**

<b>Nome</b>			
<b>CPF</b>		<b>RG</b>	
<b>Cargo</b>			
<b>Empresa</b>			

Por este instrumento, o funcionário acima qualificado declara ter ciência e conhecer o TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO e as normas de segurança vigentes no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Também declara que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, tais como: telefones, impressoras, e-mail, acesso à internet, entre outros.

DECLARA, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, estar ciente e CONCORDA com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
6. responder, perante o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

Nome do funcionário da empresa Função e CPF nº

Assinatura digital

## TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº \_\_\_\_/\_\_\_\_\_- , doravante denominado CONTRATANTE e a Empresa \_\_, estabelecida à\_\_\_\_\_, CEP: \_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr \_\_\_\_\_, (cargo) \_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, (profissão) \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado em \_\_, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_\_, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento do serviço de utilidade pública Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, mediante condições estabelecidas pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA ver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada PROTEÇÃO ÀS

INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As espulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quarto: O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- 1.Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- 2.Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- 3.Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

1.O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

Parágrafo Sexto: O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

1.Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

#### CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

1. A CONTRATADA deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

2.A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na RESCISÃO DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº 14.133/21.

## CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

## CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a CONTRATADA assina o presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

Nome do Diretor ou representante legal da empresa Cargo CPF nº

Assinatura digital

**Anexo IX - ANEXO IX DADOS DE VOLUMETRIA.pdf**

## **ANEXO IX - DADOS DE VOLUMETRIA**



## ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar 49/2023,, não podendo se desassociar deste. A explicação sobre os indicadores consta no Anexo X – MEMÓRIA DE CÁLCULO

**TABELA 1 –VOLUMETRIA ESTIMADA DA NOVA CONTRATAÇÃO**

CATÁLOGO DE SERVIÇOS									
SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
			(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (Fx12)
Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	111.376	398	44.327.648	398	1,00	111.376,00	1.336.512,00
	Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	1.252	20	25.040	24	1,10	1.147,67	13.772,00
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	1.222	19	23.218	24	1,10	1.064,16	12.769,90
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	10.194	31	316.014	24	1,10	14.483,98	173.807,70
Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	13.323	1.257	16.747.011	1.257	1,00	13.323,00	159.876,00
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	40	93	3.720	91	1,10	44,97	539,60
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	21	86	1.806	91	1,10	21,83	261,97
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	588	93	54.684	91	1,10	661,02	7.932,18
Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	23	186	4.278	186	1,10	25,30	303,60
Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	47.318	1	47.318	1	1,10	52.049,80	624.597,60
Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	92	388	35.696	388	1,00	92,00	1.104,00
Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	30.580	618	18.898.440	618	1,10	33.638,00	403.656,00
Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	8	7.683	61.464	7.683	2,50	20,00	240,00
Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	3.097	1	3.097	1	1,10	3.406,70	40.880,40
	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	9.335	1	9.335	1	0,20	1.867,00	22.404,00
Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	729	1	729	1	0,20	145,80	1.749,60
								<b>233.618,96</b>	<b>2.803.427,56</b>

**TABELA 2 – TEMPO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÃO E QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS**

TEMPO MÉDIO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	22	15	14	20	24	19	25	24	25	23	16	13
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	23	21	19	20	17	17	18	18	19	19	16	23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	28	28	30	31	33	36	33	33	30	32	31	30
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	316	673	436	412	427	408	360	387	331	349	349	331
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	122	121	122	122	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	1.019	1.748	1.160	1.067	1.139	1.165	1.256	1.327	1.220	1.317	1.337	1.326
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	0	0	92	177	292	238	435	465	266	132	67	65
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	96	96	99	106	113	100	131	67	78	84	74	76
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	59	84	84	97	91	84	108	106	78	98	56	81
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	92	89	97	93	99	102	100	96	90	89	86	90
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	396	569	177	363	214	491	383	459	320	358	411	517
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	0	0	3.923	0	5.031	23.144	40.461	4.560	3.181	4.607	4.723	2.561
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	646	629	645	622	645	615	609	611	600	603	579	616
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	2.065	2.936	4.240	1.716	511	545	334	331	301	374	789	877
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	638	816	1.471	1.176	1.525	2.079	982	1.164	1.221	885	1.933	778
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	8.693	7.342	9.287	9.323	10.553	9.169	10.178	10.816	10.534	10.963	13.208	12.259
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	133.323	107.221	98.653	86.622	95.531	105.374	118.292	116.880	118.454	121.975	121.200	112.992
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	2.895	2.816	3.826	2.545	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	16.206	13.968	12.638	13.281	11.279	13.369	14.075	13.811	13.895	11.289	13.311	12.748
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	0	0	58	30	32	7	31	7	2	17	48	38
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	46.382	43.210	50.547	46.841	46.835	38.783	48.038	50.592	53.260	49.367	45.439	48.522
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	108	78	124	59	18	9	6	6	10	19	26	16
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	41	24	26	15	18	6	16	16	11	11	34	38
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	598	609	576	656	551	506	479	552	521	600	706	706
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	119	98	85	55	227	92	88	70	63	82	61	60
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	0	0	2	0	1	15	2	13	19	18	16	15
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	29.491	27.217	30.720	27.097	29.234	31.722	28.579	34.571	28.289	34.516	34.960	30.561
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	805	707	1.655	365	793	837	527	483	327	457	1.372	419
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	9.646	9.150	10.552	9.150	9.576	9.855	8.940	9.381	8.380	10.522	8.641	8.225
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	3.664	3.333	4.281	3.333	2.814	3.446	3.115	2.993	2.590	3.080	2.350	2.161

TABELA 3 – EVOLUÇÃO MENSAL DE VOLUMES E INDICADORES

2023	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL / MÉDIA
Recebidas	117.578	127.044	141.687	116.532	126.211	111.082	115.072	116.256	108.465	107.869	104.008	94.000	1.385.804
Atendidas	109.289	89.993	84.037	73.412	81.524	89.906	103.346	99.187	98.583	100.838	98.819	90.083	1.119.017
Abandonadas	8.289	37.051	57.650	43.120	44.687	21.176	11.726	17.069	9.882	7.031	5.189	3.917	266.787
Nível de Serviço (%)	91,25	66,54	54,15	58,62	60,15	77,54	87,86	82,31	88,86	91,83	93,53	94,75	78,30
Tx de Abandono Líquido (%)	2,59	7,61	8,96	8,20	7,67	4,64	2,67	3,93	2,26	1,77	1,59	1,49	4,60
TMA	345	420	498	427	431	418	379	412	359	376	385	364	402
TME	7	22	28	27	26	14	8	12	7	5	5	5	14
TTC (hh:mm:ss)	10483:32:22	10492:36:47	11623:48:15	8714:10:30	9766:13:30	10437:34:51	10888:48:16	11362:27:44	9836:09:07	10531:45:37	10557:30:17	9115:41:51	10354:06:59
Atendidas até 30s	107.289	84.541	76.723	68.313	75.919	86.128	101.103	95.689	96.381	99.051	97.280	89.063	1.077.480
Atendidas após 30s	2.000	5.452	7.314	5.099	5.605	3.778	2.243	3.498	2.202	1.787	1.539	1.020	41.537
Abandonadas até 30s	5.242	27.380	44.956	33.567	35.012	16.027	8.655	12.497	7.426	5.126	3.540	2.520	201.948
Abandonadas após 30s	3.047	9.671	12.694	9.553	9.675	5.149	3.071	4.572	2.456	1.905	1.649	1.397	64.839

TABELA 4 – DESEMPENHO OPERACIONAL SEMANAL

2023	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	TTC (hh:mm:ss)	Atendidas até 30s	Atendidas após 30s	Abandonadas até 30s	Abandonadas após 30s	Chamadas En Fila	Maior tempo em fila	Nível de Serviço (%)	Tx de Abandono Bruto (%)	Tx de Abandono Líquido (%)
Segundas	4.376	3.466	910	440	16	418:50:21	3.328	138	677	233	1.263	0:17:09	77,87	19,15	4,91
Terças	4.364	3.327	1.038	435	17	395:20:48	3.170	156	778	260	1.417	0:15:28	74,94	21,69	5,45
Quartas	4.232	3.303	929	433	16	391:19:24	3.156	147	699	229	1.290	0:15:44	76,69	20,04	4,97
Quintas	4.095	3.233	863	421	14	373:32:34	3.103	130	665	198	1.184	0:12:32	78,39	18,73	4,29
Sextas	3.975	3.325	650	396	10	363:11:57	3.224	101	509	141	923	0:11:40	82,81	14,85	3,25
Sábados	3.016	2.796	220	315	5	244:52:27	2.754	42	166	54	337	0:13:51	91,44	7,16	1,82
Domingos	2.543	2.032	512	338	13	190:11:07	1.948	83	383	129	730	0:18:24	77,70	19,11	4,84

**TABELA 6 – DESEMPENHO OPERACIONAL BILÍNGUE**

2023													
Mês	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandono até 30s	Abandono após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandono 30s	TTC	TTE
Janeiro	3289	2939	350	107	11	2844	95	199	151	86,47	4,59	15:17:47	10:14:34
Fevereiro	3.511	2.727	784	130	16	2.609	118	537	247	74,31	7,04	98:47:06	15:14:37
Março	3.482	2.742	740	118	10	2.679	63	576	164	76,94	4,71	89:49:53	09:16:07
Abril	3.335	3.089	246	97	3	3.054	35	209	37	91,57	1,11	82:57:43	02:30:58
Maio	3.089	2.644	445	134	6	2.597	47	358	87	84,07	2,82	98:05:15	05:06:29
Junho	2.775	2.510	265	119	6	2.471	39	195	70	89,05	2,52	83:05:51	04:24:51
Julho	2632	1942	690	100	20	1855	87	494	196	70,48	7,45	06:03:41	14:34:46
Agosto	1.991	1.432	559	111	15	1.362	70	410	149	68,41	7,48	44:03:01	08:31:59
Setembro	1.037	924	113	115	4	908	16	93	20	87,75	1,93	29:27:23	01:17:19
Outubro	76	69	7	367	4	69	0	4	3	90,79	3,95	7:01:40	00:05:33
Novembro	146	25	121	125	94	24	1	72	49	16,44	33,56	0:52:16	03:49:54
Dezembro	100	33	67	182	105	31	2	40	27	31,00	27	1:39:51	02:54:49

**TABELA 7 – CANAIS DE ATENDIMENTO**

2023	Whatsapp	Telegram	Chat	Videochamada	Web	Portal	Mobile	Informações
Janeiro	9.291	679	2.173	0	46.382	928	145	446
Fevereiro	7.951	840	3.014	0	41.849	977	195	367
Março	10.766	1.707	4.097	58	50.547	1.273	287	889
Abril	9.836	1.191	1.775	30	46.841	647	152	788
Maiο	10.168	1.543	529	32	46.835	-	-	770
Junho	8.943	2.085	554	7	38.783	-	-	985
Julho	9.895	998	340	31	48.038	-	-	836
Agosto	80.596	1.180	337	7	50.592	-	-	741
Setembro	10.272	1.232	311	2	53.260	-	-	658
Outubro	10.653	896	393	17	49.367	-	-	840
Novembro	13.124	1.967	815	48	45.439	-	-	1.187
Dezembro	12.153	816	893	38	48.522	-	-	923
Total	104.046	12.351	13.523	184	472.494	3.825	779	9.430

TABELA 8 – HISTÓRICO ATENDIMENTO GENERALISTA

2023

	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandonado até 30s	Abandonado após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandonado 30s	TTC	TTE
<b>Janeiro</b>	<b>109.705</b>	<b>102.342</b>	<b>7.363</b>	<b>00:05:42</b>	<b>00:00:06</b>	<b>100.614</b>	<b>1.728</b>	<b>4.760</b>	<b>2.603</b>	<b>91,71%</b>	<b>2,37%</b>	<b>9711:30:00</b>	<b>192:28:30</b>
01-jan-23 dom	1.651	1.463	188	00:03:59	00:00:10	1.429	34	119	69	86,55%	4,18%	97:15:31	4:42:42
02-jan-23 seg	2.846	2.799	47	00:06:32	00:00:02	2.787	12	28	19	97,93%	0,67%	304:52:13	1:37:26
03-jan-23 ter	2.977	2.949	28	00:06:18	00:00:01	2.939	10	19	9	98,72%	0,30%	309:24:35	0:41:12
04-jan-23 qua	3.148	2.943	205	00:06:29	00:00:05	2.897	46	137	68	92,03%	2,16%	318:22:07	4:21:43
05-jan-23 qui	3.088	3.035	53	00:06:31	00:00:02	3.017	18	42	11	97,70%	0,36%	329:53:32	1:20:56
06-jan-23 sex	2.953	2.948	5	00:05:27	00:00:00	2.947	1	5	0	99,80%	0,00%	267:53:26	0:04:14
07-jan-23 sáb	2.353	2.323	30	00:04:51	00:00:01	2.305	18	23	7	97,96%	0,30%	187:47:48	0:48:35
08-jan-23 dom	1.934	1.832	102	00:05:26	00:00:06	1.786	46	64	38	92,35%	1,96%	165:39:53	2:57:27
09-jan-23 seg	3.246	3.197	49	00:06:30	00:00:01	3.174	23	36	13	97,78%	0,40%	346:29:00	1:19:28
10-jan-23 ter	3.477	3.284	193	00:06:53	00:00:05	3.220	64	124	69	92,61%	1,98%	376:44:52	5:10:34
11-jan-23 qua	3.263	3.238	25	00:06:18	00:00:01	3.225	13	21	4	98,84%	0,12%	339:59:29	0:37:04
12-jan-23 qui	3.756	3.635	121	00:05:20	00:00:03	3.611	24	88	33	96,14%	0,88%	322:57:39	2:53:34
13-jan-23 sex	4.123	3.981	142	00:05:06	00:00:02	3.944	37	97	45	95,66%	1,09%	338:42:33	2:45:12
14-jan-23 sáb	3.037	2.973	64	00:04:40	00:00:02	2.952	21	46	18	97,20%	0,59%	231:16:14	1:36:02
15-jan-23 dom	2.756	2.233	523	00:04:54	00:00:17	2.127	106	342	181	77,18%	6,57%	182:07:24	13:12:41
16-jan-23 seg	4.326	4.160	166	00:05:40	00:00:03	4.111	49	115	51	95,03%	1,18%	393:18:06	3:54:00
17-jan-23 ter	4.346	4.132	214	00:05:31	00:00:04	4.078	54	138	76	93,83%	1,75%	380:09:32	5:17:37
18-jan-23 qua	4.427	4.036	391	00:05:24	00:00:07	3.967	69	248	143	89,61%	3,23%	363:21:12	8:37:38
19-jan-23 qui	4.275	4.050	225	00:05:20	00:00:04	4.000	50	156	69	93,57%	1,61%	360:24:23	4:10:03
20-jan-23 sex	4.148	3.916	232	00:05:13	00:00:05	3.866	50	148	84	93,20%	2,03%	340:48:42	5:47:23
21-jan-23 sáb	3.304	3.235	69	00:04:17	00:00:02	3.223	12	45	24	97,55%	0,73%	231:12:32	1:31:43
22-jan-23 dom	2.738	2.326	412	00:05:05	00:00:12	2.240	86	263	149	81,81%	5,44%	197:18:45	9:26:59

23-jan-23 seg	4.640	4.065	575	00:06:00	00:00:14	3.938	127	337	238	84,87%	5,13%	406:31:34	17:40:35
24-jan-23 ter	4.254	3.715	539	00:06:20	00:00:12	3.583	132	345	194	84,23%	4,56%	392:13:07	14:08:50
25-jan-23 qua	4.113	3.821	292	00:06:22	00:00:06	3.749	72	206	86	91,15%	2,09%	405:22:23	7:03:56
26-jan-23 qui	4.215	3.920	295	00:05:49	00:00:08	3.842	78	189	106	91,15%	2,51%	379:45:21	9:15:26
27-jan-23 sex	4.202	4.048	154	00:05:38	00:00:03	4.019	29	116	38	95,64%	0,90%	379:44:51	3:20:42
28-jan-23 sáb	3.652	3.534	118	00:04:26	00:00:02	3.508	26	91	27	96,06%	0,74%	261:02:56	2:06:46
29-jan-23 dom	2.795	2.264	531	00:05:32	00:00:15	2.154	110	359	172	77,07%	6,15%	209:04:19	11:52:26
30-jan-23 seg	5.000	4.175	825	00:07:01	00:00:23	3.991	184	458	367	79,82%	7,34%	488:09:47	31:25:31
31-jan-23 ter	4.662	4.112	550	00:05:53	00:00:10	3.985	127	355	195	85,48%	4,18%	403:36:14	12:40:05

Fevereiro	119.272	84.196	35.076	00:07:01	00:00:21	79.333	4.863	26.403	8.673	66,51%	7,27%	9844:02:15	708:20:09
01-fev-23 qua	4.645	3.486	1.159	00:06:45	00:00:29	3.227	259	708	451	69,47%	9,71%	391:51:32	37:25:55
02-fev-23 qui	4.318	3.625	693	00:06:08	00:00:13	3.445	180	471	222	79,78%	5,14%	370:32:01	15:48:26
03-fev-23 sex	4.401	3.752	649	00:05:42	00:00:12	3.642	110	449	200	82,75%	4,54%	356:37:46	14:26:05
04-fev-23 sáb	3.374	3.019	355	00:04:46	00:00:07	2.942	77	233	122	87,20%	3,62%	239:28:46	6:56:17
05-fev-23 dom	2.861	2.090	771	00:05:13	00:00:26	1.958	132	434	337	68,44%	11,78%	181:48:08	20:20:59
06-fev-23 seg	4.816	3.039	1.777	00:07:44	00:01:02	2.728	311	875	902	56,64%	18,73%	391:30:53	83:07:43
07-fev-23 ter	4.430	3.201	1.229	00:07:22	00:00:40	2.958	243	647	582	66,77%	13,14%	393:05:00	48:37:09
08-fev-23 qua	4.326	3.046	1.280	00:07:44	00:00:37	2.802	244	707	573	64,77%	13,25%	392:54:42	44:39:39
09-fev-23 qui	4.981	2.863	2.118	00:07:33	00:00:36	2.548	315	1.500	618	51,15%	12,41%	360:31:47	50:10:48
10-fev-23 sex	4.930	3.181	1.749	00:07:14	00:00:20	2.981	200	1.438	311	60,47%	6,31%	383:40:36	27:05:59
11-fev-23 sáb	3.269	2.755	514	00:05:02	00:00:05	2.711	44	446	68	82,93%	2,08%	231:06:07	4:17:32
12-fev-23 dom	2.917	1.810	1.107	00:06:08	00:00:16	1.692	118	900	207	58,00%	7,10%	184:58:45	13:09:24
13-fev-23 seg	4.926	3.346	1.580	00:07:26	00:00:20	3.136	210	1.282	298	63,66%	6,05%	414:50:39	27:59:40
14-fev-23 ter	5.100	2.819	2.281	00:07:56	00:00:32	2.523	296	1.761	520	49,47%	10,20%	372:59:41	44:59:41
15-fev-23 qua	4.946	2.713	2.233	00:08:36	00:00:31	2.416	297	1.737	496	48,85%	10,03%	388:43:36	42:24:32
16-fev-23 qui	4.992	2.707	2.285	00:07:50	00:00:27	2.440	267	1.841	444	48,88%	8,89%	353:41:01	38:07:28
17-fev-23 sex	4.043	2.766	1.277	00:06:53	00:00:15	2.643	123	1.055	222	65,37%	5,49%	316:57:50	17:08:47

18-fev-23 sáb	3.195	2.795	400	00:05:12	00:00:04	2.748	47	363	37	86,01%	1,16%	242:11:58	3:35:35
19-fev-23 dom	2.981	2.040	941	00:05:08	00:00:12	1.941	99	789	152	65,11%	5,10%	174:17:40	10:20:17
20-fev-23 seg	3.973	3.776	197	00:04:39	00:00:01	3.744	32	175	22	94,24%	0,55%	292:55:50	1:37:56
21-fev-23 ter	3.456	3.206	250	00:05:26	00:00:02	3.178	28	223	27	91,96%	0,78%	290:40:22	2:14:45
22-fev-23 qua	4.589	3.307	1.282	00:06:47	00:00:13	3.150	157	1.074	208	68,64%	4,53%	373:25:11	16:06:06
23-fev-23 qui	4.995	3.310	1.685	00:07:37	00:00:19	3.099	211	1.367	318	62,04%	6,37%	419:58:54	26:35:07
24-fev-23 sex	4.879	3.141	1.738	00:07:47	00:00:18	2.914	227	1.452	286	59,73%	5,86%	407:26:44	25:02:16
25-fev-23 sáb	4.105	3.628	477	00:08:30	00:00:03	3.583	45	424	53	87,28%	1,29%	513:39:36	3:43:10
26-fev-23 dom	3.353	2.118	1.235	00:08:29	00:00:16	2.002	116	1.023	212	59,71%	6,32%	299:11:08	14:45:53
27-fev-23 seg	5.606	3.509	2.097	00:10:52	00:00:24	3.251	258	1.671	426	57,99%	7,60%	635:17:47	37:40:57
28-fev-23 ter	4.865	3.148	1.717	00:08:57	00:00:22	2.931	217	1.358	359	60,25%	7,38%	469:38:15	29:52:03

Março	133.770	78.421	55.349	00:08:24	00:00:28	71.717	6.704	43.921	11.428	53,61%	8,54%	10968:18:21	1027:21:11
01-mar-23 qua	5.129	2.902	2.227	00:09:55	00:00:30	2.624	278	1.753	474	51,16%	9,24%	479:38:06	43:03:53
02-mar-23 qui	4.999	2.708	2.291	00:09:46	00:00:28	2.463	245	1.825	466	49,27%	9,32%	440:28:31	39:28:57
03-mar-23 sex	4.498	3.108	1.390	00:09:55	00:00:15	2.930	178	1.166	224	65,14%	4,98%	513:18:05	19:07:26
04-mar-23 sáb	3.084	2.829	255	00:05:49	00:00:03	2.804	25	228	27	90,92%	0,88%	274:22:52	2:28:35
05-mar-23 dom	2.775	1.819	956	00:06:22	00:00:16	1.713	106	771	185	61,73%	6,67%	193:13:57	12:24:06
06-mar-23 seg	4.892	3.047	1.845	00:09:19	00:00:20	2.808	239	1.529	316	57,40%	6,46%	473:14:47	27:30:31
07-mar-23 ter	4.847	2.930	1.917	00:08:48	00:00:21	2.719	211	1.600	317	56,10%	6,54%	429:50:13	27:59:13
08-mar-23 qua	4.585	3.074	1.511	00:08:25	00:00:16	2.896	178	1.260	251	63,16%	5,47%	431:31:25	20:37:39
09-mar-23 qui	4.391	2.553	1.838	00:09:27	00:00:26	2.297	256	1.502	336	52,31%	7,65%	402:03:06	32:04:21
10-mar-23 sex	4.413	2.975	1.438	00:08:13	00:00:17	2.794	181	1.198	240	63,31%	5,44%	407:08:07	21:01:29
11-mar-23 sáb	3.055	2.780	275	00:05:41	00:00:03	2.747	33	244	31	89,92%	1,01%	263:20:46	2:48:31
12-mar-23 dom	2.484	1.526	958	00:07:12	00:00:21	1.412	114	764	194	56,84%	7,81%	183:07:44	14:27:00
13-mar-23 seg	1.963	1.080	883	00:08:48	00:00:30	990	90	673	210	50,43%	10,70%	158:25:45	16:34:16
14-mar-23 ter	5.488	2.551	2.937	00:09:42	00:00:42	2.206	345	2.294	643	40,20%	11,72%	412:39:47	64:05:39
15-mar-23 qua	4.650	2.785	1.865	00:08:34	00:00:27	2.571	214	1.458	407	55,29%	8,75%	397:38:44	34:37:57



16-mar-23 qui	4.435	2.655	1.780	00:08:22	00:00:25	2.426	229	1.477	303	54,70%	6,83%	370:08:35	30:32:46
17-mar-23 sex	4.516	2.549	1.967	00:08:11	00:00:26	2.318	231	1.585	382	51,33%	8,46%	347:37:22	32:46:00
18-mar-23 sáb	3.589	2.842	747	00:05:56	00:00:10	2.746	96	639	108	76,51%	3,01%	281:04:50	9:47:26
19-mar-23 dom	3.105	2.165	940	00:05:35	00:00:12	2.045	120	804	136	65,86%	4,38%	201:29:29	10:39:35
20-mar-23 seg	5.453	2.950	2.503	00:08:41	00:00:34	2.668	282	1.915	588	48,93%	10,78%	427:19:58	51:04:46
21-mar-23 ter	4.969	2.451	2.518	00:09:43	00:00:35	2.125	326	2.005	513	42,77%	10,32%	396:47:27	48:45:57
22-mar-23 qua	5.282	2.623	2.659	00:08:44	00:00:39	2.288	335	2.016	643	43,32%	12,17%	381:46:56	57:30:19
23-mar-23 qui	5.123	2.528	2.595	00:09:01	00:00:35	2.231	297	2.057	538	43,55%	10,50%	380:06:02	50:27:09
24-mar-23 sex	4.611	2.733	1.878	00:08:57	00:00:29	2.482	251	1.462	416	53,83%	9,02%	407:38:58	36:42:18
25-mar-23 sáb	3.007	2.656	351	00:05:57	00:00:05	2.603	53	308	43	86,56%	1,43%	263:34:03	4:22:16
26-mar-23 dom	2.828	1.407	1.421	00:07:32	00:00:28	1.264	143	1.121	300	44,70%	10,61%	176:32:43	21:40:39
27-mar-23 seg	5.479	2.437	3.042	00:09:40	00:00:44	2.095	342	2.308	734	38,24%	13,40%	392:30:00	67:30:50
28-mar-23 ter	5.496	2.281	3.215	00:09:29	00:00:51	1.914	367	2.357	858	34,83%	15,61%	360:14:19	77:50:28
29-mar-23 qua	5.168	2.444	2.724	00:09:20	00:00:42	2.096	348	2.107	617	40,56%	11,94%	380:17:42	60:42:08
30-mar-23 qui	4.823	2.525	2.298	00:09:13	00:00:36	2.207	318	1.780	518	45,76%	10,74%	387:59:31	48:48:44
31-mar-23 sex	4.633	2.508	2.125	00:08:27	00:00:31	2.235	273	1.715	410	48,24%	8,85%	353:08:31	39:50:17

Abril	109.925	67.370	42.555	00:07:08	00:00:28	62.453	4.917	33.223	9.332	56,81%	8,49%	8011:08:11	846:54:13
01-abr-23 sáb	3.113	2.877	236	00:05:09	00:00:03	2.838	39	211	25	91,17%	0,80%	246:36:04	2:19:24
02-abr-23 dom	2.467	1.787	680	00:05:31	00:00:13	1.693	94	582	98	68,63%	3,97%	164:06:27	9:10:39
03-abr-23 seg	4.903	2.346	2.557	00:09:04	00:00:39	2.055	291	1.971	586	41,91%	11,95%	354:28:48	53:44:14
04-abr-23 ter	5.055	2.080	2.975	00:08:35	00:00:47	1.754	326	2.204	771	34,70%	15,25%	297:44:54	66:16:56
05-abr-23 qua	4.742	2.125	2.617	00:08:25	00:00:45	1.805	320	2.006	611	38,06%	12,88%	298:13:15	59:38:23
06-abr-23 qui	3.674	2.525	1.149	00:06:59	00:00:17	2.376	149	949	200	64,67%	5,44%	294:07:51	17:27:31
07-abr-23 sex	2.402	2.361	41	00:04:47	00:00:00	2.358	3	38	3	98,17%	0,12%	188:03:19	0:13:01
08-abr-23 sáb	2.591	2.463	128	00:04:52	00:00:02	2.445	18	111	17	94,37%	0,66%	200:04:33	1:37:36
09-abr-23 dom	2.615	1.667	948	00:05:37	00:00:21	1.569	98	763	185	60,00%	7,07%	156:10:40	15:03:46
10-abr-23 seg	5.402	2.299	3.103	00:09:04	00:00:49	1.976	323	2.339	764	36,58%	14,14%	347:10:35	72:52:23

11-abr-23 ter	5.221	1.944	3.277	00:08:38	00:00:54	1.634	310	2.424	853	31,30%	16,34%	279:53:19	78:24:45
12-abr-23 qua	5.002	2.139	2.863	00:08:34	00:00:47	1.840	299	2.130	733	36,79%	14,65%	305:14:00	64:54:27
13-abr-23 qui	3.990	2.498	1.492	00:08:29	00:00:22	2.330	168	1.218	274	58,40%	6,87%	353:02:08	24:35:48
14-abr-23 sex	4.098	2.587	1.511	00:07:06	00:00:22	2.438	149	1.180	331	59,49%	8,08%	306:08:15	24:32:28
15-abr-23 sáb	3.140	2.939	201	00:04:52	00:00:02	2.915	24	181	20	92,83%	0,64%	238:18:44	1:25:50
16-abr-23 dom	2.548	1.930	618	00:05:16	00:00:11	1.837	93	522	96	72,10%	3,77%	169:37:10	7:44:09
17-abr-23 seg	4.787	2.711	2.076	00:08:16	00:00:33	2.479	232	1.588	488	51,79%	10,19%	373:15:38	43:28:48
18-abr-23 ter	4.347	2.293	2.054	00:08:14	00:00:31	2.043	250	1.638	416	47,00%	9,57%	314:51:45	37:53:01
19-abr-23 qua	4.196	2.587	1.609	00:07:53	00:00:29	2.351	236	1.282	327	56,03%	7,79%	340:04:24	33:15:42
20-abr-23 qui	3.607	2.398	1.209	00:08:02	00:00:18	2.254	144	1.002	207	62,49%	5,74%	321:00:44	18:13:39
21-abr-23 sex	2.253	2.197	56	00:05:36	00:00:01	2.192	5	50	6	97,29%	0,27%	204:51:26	0:25:55
22-abr-23 sáb	2.404	2.342	62	00:05:14	00:00:01	2.333	9	52	10	97,05%	0,42%	204:26:50	0:42:47
23-abr-23 dom	2.049	1.343	706	00:06:51	00:00:17	1.239	104	592	114	60,47%	5,56%	153:29:47	9:33:35
24-abr-23 seg	4.384	2.267	2.117	00:09:05	00:00:39	2.040	227	1.648	469	46,53%	10,70%	342:53:11	46:57:18
25-abr-23 ter	4.230	2.294	1.936	00:08:33	00:00:33	2.059	235	1.541	395	48,68%	9,34%	326:34:54	38:41:24
26-abr-23 qua	4.148	2.093	2.055	00:09:02	00:00:30	1.873	220	1.639	416	45,15%	10,03%	315:11:18	34:16:39
27-abr-23 qui	4.351	2.017	2.334	00:08:03	00:00:42	1.754	263	1.781	553	40,31%	12,71%	270:48:25	50:34:33
28-abr-23 sex	3.572	2.285	1.287	00:07:57	00:00:23	2.122	163	1.019	268	59,41%	7,50%	302:33:16	23:16:04
29-abr-23 sáb	2.440	2.278	162	00:05:10	00:00:03	2.251	27	144	18	92,25%	0,74%	196:25:38	2:15:55
30-abr-23 dom	2.194	1.698	496	00:05:09	00:00:12	1.600	98	418	78	72,93%	3,56%	145:40:53	7:17:33

Maio	119.527	75.646	43.881	00:07:09	00:00:27	70.304	5.342	34.514	9.367	58,82%	7,84%	9023:58:01	885:49:41
01-mai-23 seg	2.173	2.099	74	00:05:50	00:00:02	2.082	17	71	3	95,81%	0,14%	203:52:30	0:54:20
02-mai-23 ter	4.640	2.116	2.524	00:08:17	00:00:47	1.819	297	1.882	642	39,20%	13,84%	292:02:12	60:07:15
03-mai-23 qua	3.990	2.540	1.450	00:07:45	00:00:29	2.348	192	1.151	299	58,85%	7,49%	328:24:32	32:05:58
04-mai-23 qui	4.010	2.071	1.939	00:08:31	00:00:35	1.844	227	1.504	435	45,99%	10,85%	293:46:37	38:57:08
05-mai-23 sex	3.801	2.406	1.395	00:07:16	00:00:27	2.208	198	1.112	283	58,09%	7,45%	291:37:28	28:39:17
06-mai-23 sáb	2.806	2.387	419	00:05:05	00:00:08	2.330	57	337	82	83,04%	2,92%	202:00:07	6:15:20

07-mai-23 dom	2.217	1.303	914	00:05:54	00:00:19	1.207	96	754	160	54,44%	7,22%	128:15:49	11:25:42
08-mai-23 seg	4.270	2.521	1.749	00:08:06	00:00:27	2.332	189	1.395	354	54,61%	8,29%	340:23:22	31:38:04
09-mai-23 ter	4.347	2.329	2.018	00:07:39	00:00:33	2.116	213	1.590	428	48,68%	9,85%	297:03:27	40:18:04
10-mai-23 qua	4.369	2.241	2.128	00:08:11	00:00:38	1.966	275	1.689	439	45,00%	10,05%	305:52:01	45:38:09
11-mai-23 qui	4.518	2.066	2.452	00:07:41	00:00:48	1.785	281	1.846	606	39,51%	13,41%	264:46:31	60:14:16
12-mai-23 sex	3.911	2.302	1.609	00:07:30	00:00:25	2.100	202	1.305	304	53,69%	7,77%	287:37:13	27:36:25
13-mai-23 sáb	2.631	2.383	248	00:04:22	00:00:05	2.338	45	209	39	88,86%	1,48%	173:27:27	3:35:08
14-mai-23 dom	2.119	1.714	405	00:04:44	00:00:10	1.656	58	333	72	78,15%	3,40%	135:02:53	6:04:02
15-mai-23 seg	4.889	2.502	2.387	00:07:51	00:00:44	2.242	260	1.792	595	45,86%	12,17%	327:34:34	59:50:30
16-mai-23 ter	4.946	1.988	2.958	00:08:11	00:00:46	1.674	314	2.267	691	33,85%	13,97%	271:22:12	62:33:50
17-mai-23 qua	4.854	2.780	2.074	00:08:06	00:00:32	2.536	244	1.617	457	52,25%	9,41%	375:21:16	43:15:11
18-mai-23 qui	5.028	2.300	2.728	00:08:55	00:00:36	2.029	271	2.150	578	40,35%	11,50%	341:53:06	50:38:01
19-mai-23 sex	4.625	2.915	1.710	00:07:49	00:00:29	2.690	225	1.342	368	58,16%	7,96%	380:05:24	37:25:43
20-mai-23 sáb	3.151	3.020	131	00:04:44	00:00:01	3.002	18	124	7	95,27%	0,22%	238:00:48	0:50:51
21-mai-23 dom	2.585	1.744	841	00:05:50	00:00:14	1.660	84	719	122	64,22%	4,72%	169:26:27	10:10:10
22-mai-23 seg	4.531	3.076	1.455	00:08:02	00:00:22	2.889	187	1.171	284	63,76%	6,27%	411:58:55	27:45:37
23-mai-23 ter	4.700	2.796	1.904	00:07:53	00:00:27	2.566	230	1.510	394	54,60%	8,38%	367:37:14	35:07:01
24-mai-23 qua	4.362	2.982	1.380	00:07:43	00:00:20	2.804	178	1.130	250	64,28%	5,73%	383:16:52	23:56:39
25-mai-23 qui	4.350	2.725	1.625	00:07:40	00:00:27	2.521	204	1.323	302	57,95%	6,94%	348:13:59	33:11:25
26-mai-23 sex	4.218	2.840	1.378	00:07:23	00:00:20	2.692	148	1.111	267	63,82%	6,33%	349:08:22	23:12:48
27-mai-23 sáb	2.989	2.933	56	00:04:47	00:00:01	2.924	9	48	8	97,83%	0,27%	234:05:44	0:39:38
28-mai-23 dom	2.300	1.940	360	00:05:34	00:00:06	1.882	58	313	47	81,83%	2,04%	179:50:32	4:08:22
29-mai-23 seg	4.324	3.239	1.085	00:07:33	00:00:17	3.097	142	857	228	71,62%	5,27%	407:58:17	20:47:29
30-mai-23 ter	4.161	2.725	1.436	00:07:43	00:00:29	2.491	234	1.065	371	59,87%	8,92%	350:14:21	33:52:44
31-mai-23 qua	3.712	2.663	1.049	00:07:45	00:00:24	2.474	189	797	252	66,65%	6,79%	343:37:49	24:54:34

Junho	104.125	83.525	20.600	00:06:53	00:00:14	79.982	3.543	15.753	4.847	76,81%	4,65%	9578:59:23	416:47:54
01-jun-23 qui	3.450	2.743	707	00:07:31	00:00:12	2.601	142	569	138	75,39%	4,00%	343:41:20	11:57:12

02-jun-23 sex	3.778	3.074	704	00:06:31	00:00:12	2.946	128	547	157	77,98%	4,16%	333:52:21	13:04:16
03-jun-23 sáb	2.931	2.505	426	00:05:12	00:00:19	2.470	35	299	127	84,27%	4,33%	217:03:36	15:30:16
04-jun-23 dom	2.408	1.903	505	00:05:56	00:00:12	1.810	93	396	109	75,17%	4,53%	188:08:51	8:14:35
05-jun-23 seg	4.050	2.867	1.183	00:08:16	00:00:27	2.627	240	870	313	64,86%	7,73%	394:36:48	30:06:00
06-jun-23 ter	3.928	2.507	1.421	00:08:00	00:00:32	2.255	252	1.046	375	57,41%	9,55%	334:05:23	34:31:34
07-jun-23 qua	3.846	2.447	1.399	00:08:07	00:00:30	2.214	233	1.019	380	57,57%	9,88%	330:43:01	32:03:29
08-jun-23 qui	2.458	2.385	73	00:05:27	00:00:02	2.371	14	58	15	96,46%	0,61%	216:54:19	1:01:35
09-jun-23 sex	3.427	3.033	394	00:05:49	00:00:07	2.965	68	316	78	86,52%	2,28%	294:17:14	6:19:57
10-jun-23 sáb	2.552	2.507	45	00:05:03	00:00:01	2.499	8	36	9	97,92%	0,35%	210:42:57	0:35:30
11-jun-23 dom	2.138	1.794	344	00:05:54	00:00:09	1.738	56	265	79	81,29%	3,70%	176:23:00	5:35:49
12-jun-23 seg	4.079	2.739	1.340	00:07:46	00:00:22	2.544	195	1.019	321	62,37%	7,87%	354:48:08	25:11:20
13-jun-23 ter	3.805	2.653	1.152	00:07:10	00:00:21	2.472	181	853	299	64,97%	7,86%	316:38:40	22:31:40
14-jun-23 qua	4.166	2.763	1.403	00:07:49	00:00:27	2.531	232	1.027	376	60,75%	9,03%	359:41:39	31:25:32
15-jun-23 qui	4.793	2.908	1.885	00:07:32	00:00:34	2.639	269	1.343	542	55,06%	11,31%	364:58:01	45:23:46
16-jun-23 sex	3.935	3.404	531	00:07:09	00:00:07	3.315	89	455	76	84,24%	1,93%	405:28:42	7:31:07
17-jun-23 sáb	2.868	2.830	38	00:05:00	00:00:00	2.824	6	34	4	98,47%	0,14%	236:12:31	0:21:18
18-jun-23 dom	2.234	1.869	365	00:06:14	00:00:09	1.808	61	294	71	80,93%	3,18%	194:02:49	5:39:16
19-jun-23 seg	3.935	3.348	587	00:07:44	00:00:10	3.244	104	446	141	82,44%	3,58%	431:28:38	11:17:29
20-jun-23 ter	3.770	3.048	722	00:07:28	00:00:12	2.932	116	551	171	77,77%	4,54%	379:16:38	12:45:29
21-jun-23 qua	3.850	3.008	842	00:07:50	00:00:17	2.840	168	660	182	73,77%	4,73%	392:21:31	18:09:20
22-jun-23 qui	3.764	3.271	493	00:07:08	00:00:08	3.157	114	418	75	83,87%	1,99%	388:26:29	7:59:57
23-jun-23 sex	3.583	3.238	345	00:06:49	00:00:05	3.171	67	288	57	88,50%	1,59%	367:54:31	4:57:53
24-jun-23 sáb	2.532	2.522	10	00:05:18	00:00:00	2.520	2	7	3	99,53%	0,12%	223:04:18	0:05:25
25-jun-23 dom	2.204	2.085	119	00:05:08	00:00:02	2.061	24	102	17	93,51%	0,77%	178:35:03	1:15:55
26-jun-23 seg	4.117	3.280	837	00:07:49	00:00:13	3.143	137	654	183	76,34%	4,44%	427:25:38	15:19:43
27-jun-23 ter	4.094	2.785	1.309	00:08:30	00:00:24	2.556	229	997	312	62,43%	7,62%	394:44:30	27:11:21
28-jun-23 qua	3.751	3.288	463	00:07:08	00:00:07	3.196	92	381	82	85,20%	2,19%	391:13:20	7:18:27
29-jun-23 qui	3.775	3.216	559	00:06:52	00:00:08	3.102	114	468	91	82,17%	2,41%	368:27:14	8:07:10

30-jun-23 sex	3.904	3.505	399	00:06:14	00:00:05	3.431	74	335	64	87,88%	1,64%	363:42:13	5:15:33
------------------	-------	-------	-----	----------	----------	-------	----	-----	----	--------	-------	-----------	---------

Julho	107.422	97.365	10.057	00:06:09	00:00:06	95.605	1.760	7.875	2.182	89,00%	2,03%	9990:30:17	174:42:03
01-jul-23 sáb	2.775	2.756	19	00:05:05	00:00:00	2.752	4	17	2	99,17%	0,07%	233:08:45	0:12:19
02-jul-23 dom	2.397	2.084	313	00:05:42	00:00:08	2.034	50	247	66	84,86%	2,75%	197:50:52	4:59:53
03-jul-23 seg	4.137	3.523	614	00:07:31	00:00:10	3.429	94	458	156	82,89%	3,77%	441:22:08	11:49:02
04-jul-23 ter	3.954	3.555	399	00:06:25	00:00:06	3.500	55	307	92	88,52%	2,33%	380:39:55	6:53:43
05-jul-23 qua	3.677	3.451	226	00:06:24	00:00:03	3.406	45	182	44	92,63%	1,20%	368:00:20	3:19:21
06-jul-23 qui	3.627	3.465	162	00:06:11	00:00:02	3.434	31	141	21	94,68%	0,58%	356:46:57	1:40:41
07-jul-23 sex	4.282	4.030	252	00:05:09	00:00:03	3.984	46	202	50	93,04%	1,17%	345:43:42	3:51:12
08-jul-23 sáb	2.646	2.607	39	00:04:43	00:00:01	2.601	6	37	2	98,30%	0,08%	204:35:23	0:22:48
09-jul-23 dom	2.185	1.821	364	00:05:05	00:00:11	1.766	55	282	82	80,82%	3,75%	154:05:05	6:43:36
10-jul-23 seg	4.244	3.310	934	00:07:09	00:00:16	3.163	147	683	251	74,53%	5,91%	394:11:04	19:00:03
11-jul-23 ter	4.304	3.362	942	00:06:39	00:00:13	3.220	142	737	205	74,81%	4,76%	372:45:35	15:57:01
12-jul-23 qua	3.916	3.449	467	00:05:58	00:00:06	3.365	84	389	78	85,93%	1,99%	343:10:08	7:01:07
13-jul-23 qui	3.858	3.074	784	00:06:44	00:00:16	2.948	126	568	216	76,41%	5,60%	344:33:27	16:48:46
14-jul-23 sex	3.353	2.998	355	00:06:12	00:00:05	2.938	60	291	64	87,62%	1,91%	310:08:38	4:35:21
15-jul-23 sáb	2.762	2.693	69	00:04:57	00:00:02	2.676	17	58	11	96,89%	0,40%	222:09:42	1:13:11
16-jul-23 dom	2.338	1.963	375	00:05:10	00:00:09	1.895	68	297	78	81,05%	3,34%	168:54:25	5:45:31
17-jul-23 seg	4.209	3.725	484	00:07:23	00:00:07	3.635	90	363	121	86,36%	2,87%	457:55:15	8:39:57
18-jul-23 ter	3.756	3.549	207	00:06:51	00:00:04	3.500	49	168	39	93,18%	1,04%	405:15:56	4:00:14
19-jul-23 qua	3.727	3.457	270	00:06:25	00:00:04	3.397	60	236	34	91,15%	0,91%	370:01:50	4:26:02
20-jul-23 qui	3.436	3.318	118	00:06:06	00:00:02	3.282	36	103	15	95,52%	0,44%	337:16:42	1:39:59
21-jul-23 sex	3.494	3.305	189	00:06:17	00:00:03	3.271	34	149	40	93,62%	1,14%	345:40:48	3:11:55
22-jul-23 sáb	2.610	2.605	5	00:04:39	00:00:00	2.605	0	4	1	99,81%	0,04%	201:32:02	0:02:47
23-jul-23 dom	2.403	2.153	250	00:04:43	00:00:05	2.108	45	204	46	87,72%	1,91%	169:06:03	3:01:50
24-jul-23 seg	3.994	3.851	143	00:06:35	00:00:02	3.827	24	126	17	95,82%	0,43%	422:03:50	1:42:25
25-jul-23 ter	3.747	3.605	142	00:06:44	00:00:02	3.569	36	122	20	95,25%	0,53%	404:46:34	1:48:29

26-jul-23 qua	3.891	3.737	154	00:06:29	00:00:02	3.707	30	121	33	95,27%	0,85%	404:08:53	2:24:18
27-jul-23 qui	3.899	3.606	293	00:06:35	00:00:03	3.550	56	251	42	91,05%	1,08%	395:12:42	3:39:10
28-jul-23 sex	4.073	3.510	563	00:06:17	00:00:12	3.415	95	409	154	83,84%	3,78%	367:42:31	13:38:22
29-jul-23 sáb	2.996	2.959	37	00:04:33	00:00:00	2.955	4	36	1	98,63%	0,03%	224:26:10	0:12:43
30-jul-23 dom	2.556	2.077	479	00:06:00	00:00:14	1.980	97	361	118	77,46%	4,62%	207:43:03	10:06:19
31-jul-23 seg	4.176	3.767	409	00:07:00	00:00:05	3.693	74	326	83	88,43%	1,99%	439:31:52	5:53:58

Agosto	109.339	93.745	15.594	00:06:42	00:00:10	90.738	3.007	11.866	3.728	82,99%	3,41%	10478:53:42	316:26:23
01-ago-23 ter	3.890	3.201	689	00:07:21	00:00:14	3.061	140	529	160	78,69%	4,11%	391:50:03	14:52:44
02-ago-23 qua	3.881	3.430	451	00:06:48	00:00:10	3.327	103	343	108	85,73%	2,78%	388:39:09	10:28:49
03-ago-23 qui	3.847	3.402	445	00:07:02	00:00:07	3.303	99	353	92	85,86%	2,39%	398:50:17	7:35:01
04-ago-23 sex	3.665	3.103	562	00:06:43	00:00:10	2.979	124	430	132	81,28%	3,60%	346:58:06	9:58:13
05-ago-23 sáb	2.653	2.502	151	00:05:15	00:00:03	2.464	38	123	28	92,88%	1,06%	219:08:24	2:07:28
06-ago-23 dom	2.446	1.941	505	00:05:00	00:00:14	1.875	66	352	153	76,66%	6,26%	161:49:24	9:19:54
07-ago-23 seg	4.258	3.515	743	00:07:23	00:00:12	3.386	129	581	162	79,52%	3,80%	432:42:37	14:15:28
08-ago-23 ter	3.891	3.365	526	00:07:06	00:00:11	3.265	100	407	119	83,91%	3,06%	398:07:56	11:41:36
09-ago-23 qua	4.183	3.639	544	00:06:30	00:00:11	3.534	105	389	155	84,48%	3,71%	394:30:47	12:49:47
10-ago-23 qui	3.583	3.310	273	00:06:40	00:00:04	3.254	56	229	44	90,82%	1,23%	367:39:47	3:32:41
11-ago-23 sex	3.618	3.341	277	00:06:39	00:00:05	3.280	61	223	54	90,66%	1,49%	370:44:42	4:45:41
12-ago-23 sáb	2.705	2.642	63	00:04:57	00:00:01	2.631	11	56	7	97,26%	0,26%	217:59:52	0:54:43
13-ago-23 dom	2.281	2.047	234	00:05:13	00:00:06	2.003	44	197	37	87,81%	1,62%	178:00:34	3:31:43
14-ago-23 seg	4.060	3.787	273	00:07:04	00:00:03	3.728	59	222	51	91,82%	1,26%	445:40:28	3:54:40
15-ago-23 ter	3.713	3.333	380	00:07:01	00:00:08	3.240	93	289	91	87,26%	2,45%	390:04:19	7:44:37
16-ago-23 qua	4.096	3.331	765	00:07:21	00:00:14	3.176	155	578	187	77,54%	4,57%	408:06:53	15:35:56
17-ago-23 qui	3.879	3.294	585	00:06:50	00:00:12	3.166	128	439	146	81,62%	3,76%	374:44:50	13:12:02
18-ago-23 sex	3.988	3.081	907	00:07:42	00:00:18	2.918	163	691	216	73,17%	5,42%	395:04:42	19:29:42
19-ago-23 sáb	2.733	2.490	243	00:05:27	00:00:04	2.465	25	191	52	90,19%	1,90%	226:20:23	3:07:35
20-ago-23 dom	2.352	2.024	328	00:05:26	00:00:08	1.960	64	255	73	83,33%	3,10%	183:28:18	5:02:41

21-ago-23 seg	4.521	3.282	1.239	00:07:40	00:00:23	3.077	205	910	329	68,06%	7,28%	419:42:26	29:17:35
22-ago-23 ter	4.056	3.694	362	00:06:45	00:00:05	3.623	71	299	63	89,32%	1,55%	415:38:44	5:25:38
23-ago-23 qua	4.054	3.372	682	00:07:10	00:00:13	3.251	121	525	157	80,19%	3,87%	403:07:15	14:24:57
24-ago-23 qui	3.938	3.286	652	00:07:08	00:00:14	3.151	135	477	175	80,02%	4,44%	390:30:07	15:21:25
25-ago-23 sex	3.875	3.338	537	00:06:27	00:00:09	3.250	88	411	126	83,87%	3,25%	359:08:04	9:21:32
26-ago-23 sáb	2.714	2.630	84	00:05:11	00:00:01	2.621	9	72	12	96,57%	0,44%	227:21:06	0:43:05
27-ago-23 dom	2.275	2.141	134	00:04:38	00:00:02	2.123	18	110	24	93,32%	1,05%	165:19:04	1:33:15
28-ago-23 seg	3.827	3.266	561	00:07:13	00:00:10	3.149	117	436	125	82,28%	3,27%	393:10:44	11:06:50
29-ago-23 ter	3.891	2.966	925	00:07:33	00:00:20	2.753	213	697	228	70,75%	5,86%	372:48:39	21:26:04
30-ago-23 qua	2.739	2.112	627	00:07:23	00:00:18	1.992	120	455	172	72,73%	6,28%	260:08:24	13:19:55
31-ago-23 qui	3.727	2.880	847	00:07:57	00:00:20	2.733	147	597	250	73,33%	6,71%	381:27:38	20:25:06

Setembro	103.099	93.954	9.145	00:05:44	00:00:06	92.070	1.884	7.154	1.991	89,30%	1,93%	8987:57:59	173:00:37
01-set-23 sex	3.559	3.245	314	00:06:12	00:00:06	3.175	70	262	52	89,21%	1,46%	335:32:41	5:53:10
02-set-23 sáb	2.894	2.744	150	00:04:09	00:00:02	2.717	27	122	28	93,88%	0,97%	189:40:49	1:59:45
03-set-23 dom	2.474	1.966	508	00:04:46	00:00:16	1.882	84	358	150	76,07%	6,06%	156:17:35	11:02:55
04-set-23 seg	4.172	3.710	462	00:06:24	00:00:07	3.613	97	363	99	86,60%	2,37%	395:42:38	8:32:00
05-set-23 ter	3.950	3.415	535	00:05:52	00:00:09	3.327	88	421	114	84,23%	2,89%	333:47:42	9:19:48
06-set-23 qua	3.479	3.312	167	00:05:39	00:00:02	3.275	37	134	33	94,14%	0,95%	311:50:32	2:00:28
07-set-23 qui	2.543	2.514	29	00:04:30	00:00:00	2.509	5	28	1	98,66%	0,04%	188:28:22	0:16:33
08-set-23 sex	3.322	3.240	82	00:04:57	00:00:01	3.217	23	72	10	96,84%	0,30%	267:18:15	1:20:05
09-set-23 sáb	2.506	2.292	214	00:04:27	00:00:04	2.260	32	154	60	90,18%	2,39%	170:07:31	3:06:24
10-set-23 dom	2.302	1.956	346	00:05:04	00:00:11	1.882	74	265	81	81,75%	3,52%	165:18:12	7:09:45
11-set-23 seg	4.068	3.730	338	00:06:25	00:00:04	3.663	67	284	54	90,04%	1,33%	398:25:40	4:48:45
12-set-23 ter	3.913	3.195	718	00:06:37	00:00:17	3.051	144	527	191	77,97%	4,88%	352:33:06	18:20:36
13-set-23 qua	3.800	3.303	497	00:06:20	00:00:09	3.201	102	390	107	84,24%	2,82%	348:22:46	9:45:09
14-set-23 qui	3.607	3.435	172	00:05:53	00:00:03	3.399	36	150	22	94,23%	0,61%	337:00:07	2:36:30
15-set-23 sex	3.623	3.426	197	00:05:45	00:00:02	3.387	39	169	28	93,49%	0,77%	328:47:11	2:30:21

16-set-23 sáb	2.660	2.611	49	00:04:24	00:00:01	2.600	11	40	9	97,74%	0,34%	191:49:52	0:34:16
17-set-23 dom	2.436	2.209	227	00:03:46	00:00:05	2.162	47	188	39	88,75%	1,60%	138:44:17	3:30:46
18-set-23 seg	4.139	3.578	561	00:06:36	00:00:10	3.460	118	425	136	83,60%	3,29%	393:34:43	11:28:01
19-set-23 ter	3.790	3.616	174	00:05:52	00:00:02	3.573	43	152	22	94,27%	0,58%	353:53:50	2:15:07
20-set-23 qua	3.831	3.510	321	00:05:57	00:00:06	3.420	90	270	51	89,27%	1,33%	347:54:52	5:53:53
21-set-23 qui	3.899	3.631	268	00:05:57	00:00:04	3.570	61	224	44	91,56%	1,13%	359:40:06	4:23:53
22-set-23 sex	3.785	3.447	338	00:05:51	00:00:06	3.369	78	271	67	89,01%	1,77%	335:57:14	5:55:21
23-set-23 sáb	2.676	2.560	116	00:04:44	00:00:02	2.529	31	91	25	94,51%	0,93%	201:48:59	1:47:30
24-set-23 dom	2.154	1.879	275	00:05:12	00:00:09	1.838	41	194	81	85,33%	3,76%	163:03:11	5:30:31
25-set-23 seg	4.641	4.037	604	00:06:41	00:00:11	3.897	140	454	150	83,97%	3,23%	449:55:25	13:50:34
26-set-23 ter	4.360	3.796	564	00:06:30	00:00:09	3.692	104	433	131	84,68%	3,00%	411:06:33	10:19:38
27-set-23 qua	4.162	3.582	580	00:06:31	00:00:11	3.465	117	435	145	83,25%	3,48%	389:14:43	12:38:18
28-set-23 qui	3.875	3.586	289	00:06:51	00:00:05	3.516	70	233	56	90,74%	1,45%	409:35:39	5:45:56
29-set-23 sex	3.720	3.685	35	00:05:51	00:00:00	3.679	6	32	3	98,90%	0,08%	358:57:08	0:17:26
30-set-23 sáb	2.759	2.744	15	00:04:27	00:00:00	2.742	2	13	2	99,38%	0,07%	203:28:20	0:07:13

Outubro	103.178	97.158	6.020	00:06:01	00:00:04	95.913	1.245	4.856	1.164	92,96%	1,13%	9749:20:42	103:28:42
01-out-23 dom	2.329	2.223	106	00:04:34	00:00:02	2.201	22	93	13	94,50%	0,56%	169:17:57	0:58:17
02-out-23 seg	4.045	3.804	241	00:06:48	00:00:03	3.761	43	193	48	92,98%	1,19%	431:07:43	3:39:24
03-out-23 ter	4.046	3.671	375	00:06:33	00:00:07	3.588	83	276	99	88,68%	2,45%	401:05:08	7:50:26
04-out-23 qua	3.961	3.462	499	00:07:04	00:00:07	3.359	103	412	87	84,80%	2,20%	407:24:13	7:41:52
05-out-23 qui	3.593	3.440	153	00:06:14	00:00:02	3.406	34	132	21	94,80%	0,58%	357:09:38	2:07:49
06-out-23 sex	3.589	3.487	102	00:06:01	00:00:01	3.474	13	85	17	96,80%	0,47%	350:03:44	1:15:30
07-out-23 sáb	2.827	2.821	6	00:04:21	00:00:00	2.816	5	6	0	99,61%	0,00%	204:17:30	0:14:48
08-out-23 dom	2.227	2.130	97	00:04:50	00:00:02	2.104	26	86	11	94,48%	0,49%	171:35:14	1:22:43
09-out-23 seg	3.728	3.702	26	00:06:24	00:00:00	3.697	5	25	1	99,17%	0,03%	395:18:16	0:09:52
10-out-23 ter	3.752	3.648	104	00:05:59	00:00:01	3.620	28	90	14	96,48%	0,37%	363:57:07	1:33:14
11-out-23 qua	3.591	3.528	63	00:06:01	00:00:01	3.509	19	54	9	97,72%	0,25%	353:32:03	0:56:42



12-out-23 qui	2.312	2.312	0	00:04:41	00:00:00	2.312	0	0	0	100,00%	0,00%	180:44:47	0:00:00
13-out-23 sex	3.105	3.081	24	00:05:18	00:00:00	3.077	4	21	3	99,10%	0,10%	272:20:20	0:13:00
14-out-23 sáb	2.465	2.137	328	00:04:54	00:00:08	2.060	77	266	62	83,57%	2,52%	174:26:46	5:47:54
15-out-23 dom	2.119	2.043	76	00:05:00	00:00:02	2.020	23	62	14	95,33%	0,66%	170:01:09	1:15:59
16-out-23 seg	4.046	3.746	300	00:06:13	00:00:05	3.680	66	248	52	90,95%	1,29%	388:18:50	6:03:06
17-out-23 ter	3.865	3.682	183	00:06:36	00:00:03	3.646	36	149	34	94,33%	0,88%	404:50:38	3:15:15
18-out-23 qua	3.830	3.698	132	00:06:08	00:00:02	3.674	24	109	23	95,93%	0,60%	377:39:43	2:22:03
19-out-23 qui	3.643	3.614	29	00:06:10	00:00:00	3.610	4	24	5	99,09%	0,14%	371:53:38	0:16:21
20-out-23 sex	3.365	3.363	2	00:06:06	00:00:00	3.363	0	2	0	99,94%	0,00%	341:27:14	0:01:01
21-out-23 sáb	2.726	2.525	201	00:04:54	00:00:04	2.466	59	166	35	90,46%	1,28%	206:05:10	2:53:06
22-out-23 dom	2.146	1.981	165	00:05:32	00:00:03	1.942	39	144	21	90,49%	0,98%	182:43:07	2:03:54
23-out-23 seg	3.974	3.757	217	00:06:36	00:00:03	3.710	47	181	36	93,36%	0,91%	413:06:51	3:30:50
24-out-23 ter	3.965	3.477	488	00:06:43	00:00:11	3.393	84	346	142	85,57%	3,58%	389:22:37	12:17:44
25-out-23 qua	3.764	3.641	123	00:06:02	00:00:01	3.626	15	107	16	96,33%	0,43%	365:55:07	1:13:04
26-out-23 qui	3.689	3.384	305	00:06:46	00:00:06	3.315	69	245	60	89,86%	1,63%	381:57:46	5:45:31
27-out-23 sex	3.749	3.509	240	00:06:12	00:00:03	3.464	45	197	43	92,40%	1,15%	362:11:03	3:30:27
28-out-23 sáb	2.586	2.092	494	00:05:49	00:00:10	2.013	79	392	102	77,84%	3,94%	203:05:20	7:16:29
29-out-23 dom	2.355	2.035	320	00:04:51	00:00:09	1.976	59	236	84	83,91%	3,57%	164:43:09	5:37:13
30-out-23 seg	4.071	3.746	325	00:06:48	00:00:05	3.677	69	270	55	90,32%	1,35%	424:09:42	5:29:00
31-out-23 ter													

Novembro	98.463	94.564	3.899	00:06:07	00:00:02	93.733	831	3.123	776	95,20%	0,79%	9634:35:54	65:46:40
01-nov-23 qua	3.718	3.608	110	00:06:25	00:00:02	3.572	36	95	15	96,07%	0,40%	385:49:35	2:08:50
02-nov-23 qui	2.505	2.499	6	00:05:04	00:00:00	2.497	2	3	3	99,68%	0,12%	210:58:43	0:12:46
03-nov-23 sex	3.424	3.379	45	00:05:05	00:00:01	3.370	9	32	13	98,42%	0,38%	286:24:44	0:52:27
04-nov-23 sáb	2.647	2.381	266	00:04:53	00:00:07	2.322	59	195	71	87,72%	2,68%	193:36:15	5:20:27
05-nov-23 dom	2.186	1.892	294	00:05:31	00:00:12	1.841	51	205	89	84,22%	4,07%	174:08:20	7:01:47
06-nov-23 seg	4.095	3.986	109	00:06:46	00:00:02	3.956	30	91	18	96,61%	0,44%	449:49:34	1:45:26

07-nov-23 ter	3.846	3.761	85	00:06:28	00:00:01	3.740	21	70	15	97,24%	0,39%	405:40:36	1:16:10
08-nov-23 qua	3.653	3.557	96	00:06:13	00:00:02	3.533	24	75	21	96,72%	0,57%	368:54:00	1:31:26
09-nov-23 qui	3.492	3.470	22	00:06:17	00:00:00	3.464	6	20	2	99,20%	0,06%	363:01:19	0:14:37
10-nov-23 sex	3.395	3.286	109	00:05:43	00:00:01	3.265	21	93	16	96,17%	0,47%	312:44:48	1:23:16
11-nov-23 sáb	2.694	2.396	298	00:05:21	00:00:06	2.335	61	241	57	86,67%	2,12%	213:40:11	4:22:39
12-nov-23 dom	2.442	2.072	370	00:05:27	00:00:11	2.006	66	281	89	82,15%	3,64%	188:04:14	7:21:51
13-nov-23 seg	4.096	3.882	214	00:06:44	00:00:03	3.844	38	179	35	93,85%	0,85%	435:39:43	2:56:22
14-nov-23 ter	4.012	3.711	301	00:06:46	00:00:06	3.641	70	230	71	90,75%	1,77%	418:06:24	6:46:16
15-nov-23 qua	2.857	2.845	12	00:05:51	00:00:00	2.843	2	10	2	99,51%	0,07%	277:44:35	0:05:45
16-nov-23 qui	4.335	3.879	456	00:06:35	00:00:06	3.788	91	374	82	87,38%	1,89%	425:43:57	7:16:11
17-nov-23 sex	3.567	3.446	121	00:06:25	00:00:02	3.411	35	105	16	95,63%	0,45%	368:03:58	1:53:07
18-nov-23 sáb	2.803	2.660	143	00:05:10	00:00:03	2.627	33	116	27	93,72%	0,96%	229:24:27	2:20:24
19-nov-23 dom	2.139	2.002	137	00:05:28	00:00:04	1.972	30	119	18	92,19%	0,84%	182:16:37	2:19:08
20-nov-23 seg	3.354	3.341	13	00:05:50	00:00:00	3.339	2	12	1	99,55%	0,03%	325:16:44	0:07:41
21-nov-23 ter	3.848	3.747	101	00:06:42	00:00:01	3.736	11	89	12	97,09%	0,31%	418:45:50	0:53:48
22-nov-23 qua	3.771	3.717	54	00:06:41	00:00:01	3.703	14	48	6	98,20%	0,16%	414:30:40	0:37:01
23-nov-23 qui	3.634	3.600	34	00:06:18	00:00:01	3.596	4	28	6	98,95%	0,17%	377:31:36	0:41:13
24-nov-23 sex	3.310	3.261	49	00:06:16	00:00:01	3.249	12	45	4	98,16%	0,12%	340:58:50	0:29:35
25-nov-23 sáb	2.443	2.331	112	00:05:15	00:00:02	2.303	28	96	16	94,27%	0,65%	203:43:39	1:19:38
26-nov-23 dom	2.057	1.867	190	00:05:16	00:00:05	1.821	46	139	51	88,53%	2,48%	163:38:20	2:48:09
27-nov-23 seg	3.672	3.654	18	00:06:32	00:00:00	3.653	1	17	1	99,48%	0,03%	397:39:31	0:04:48
28-nov-23 ter	3.491	3.473	18	00:06:22	00:00:00	3.470	3	15	3	99,40%	0,09%	368:54:13	0:16:44
29-nov-23 qua	3.493	3.462	31	00:06:41	00:00:00	3.452	10	27	4	98,83%	0,11%	385:50:05	0:27:16
30-nov-23 qui	3.484	3.399	85	00:06:08	00:00:01	3.384	15	73	12	97,13%	0,34%	347:54:26	0:51:52

Dezembro	88.991	86.211	2.780	00:05:44	00:00:02	85.707	504	2.211	569	96,31%	0,64%	8243:32:28	44:57:30
01-dez-23 sex	3.487	3.337	150	00:05:49	00:00:02	3.305	32	135	15	94,78%	0,43%	323:56:18	1:55:28
02-dez-23 sáb	2.463	2.316	147	00:05:26	00:00:03	2.292	24	121	26	93,06%	1,06%	209:57:04	1:46:58

03-dez-23 dom	2.090	1.917	173	00:05:13	00:00:03	1.883	34	149	24	90,10%	1,15%	166:32:54	2:00:20
04-dez-23 seg	3.750	3.644	106	00:06:18	00:00:02	3.624	20	84	22	96,64%	0,59%	382:50:00	1:35:23
05-dez-23 ter	3.583	3.554	29	00:06:17	00:00:01	3.542	12	22	7	98,86%	0,20%	372:15:39	0:34:46
06-dez-23 qua	3.388	3.383	5	00:06:16	00:00:00	3.381	2	5	0	99,79%	0,00%	353:40:12	0:02:29
07-dez-23 qui	3.399	3.395	4	00:05:47	00:00:00	3.395	0	4	0	99,88%	0,00%	327:10:45	0:00:47
08-dez-23 sex	3.117	2.967	150	00:05:50	00:00:02	2.947	20	130	20	94,55%	0,64%	288:24:15	1:28:26
09-dez-23 sáb	2.383	2.300	83	00:05:10	00:00:02	2.284	16	63	20	95,85%	0,84%	197:49:30	1:23:56
10-dez-23 dom	2.133	1.790	343	00:05:16	00:00:12	1.730	60	241	102	81,11%	4,78%	156:54:13	7:17:13
11-dez-23 seg	3.509	3.488	21	00:06:22	00:00:00	3.484	4	21	0	99,29%	0,00%	370:16:33	0:09:37
12-dez-23 ter	3.448	3.416	32	00:06:10	00:00:00	3.402	14	29	3	98,67%	0,09%	351:18:57	0:27:41
13-dez-23 qua	3.327	3.325	2	00:06:01	00:00:00	3.324	1	2	0	99,91%	0,00%	333:35:01	0:00:56
14-dez-23 qui	3.392	3.388	4	00:05:33	00:00:00	3.386	2	4	0	99,82%	0,00%	313:30:06	0:02:33
15-dez-23 sex	3.181	3.020	161	00:05:58	00:00:03	2.996	24	122	39	94,18%	1,23%	300:35:47	2:41:43
16-dez-23 sáb	2.410	2.338	72	00:04:29	00:00:01	2.324	14	62	10	96,43%	0,41%	174:24:41	0:48:29
17-dez-23 dom	2.140	1.843	297	00:05:53	00:00:08	1.778	65	238	59	83,08%	2,76%	180:32:04	4:47:26
18-dez-23 seg	3.593	3.430	163	00:06:27	00:00:03	3.404	26	131	32	94,74%	0,89%	368:25:54	2:45:00
19-dez-23 ter	3.413	3.396	17	00:05:47	00:00:00	3.393	3	15	2	99,41%	0,06%	327:20:17	0:08:06
20-dez-23 qua	3.180	3.153	27	00:06:00	00:00:00	3.143	10	24	3	98,84%	0,09%	315:01:40	0:23:14
21-dez-23 qui	3.000	2.990	10	00:05:35	00:00:00	2.989	1	10	0	99,63%	0,00%	278:23:25	0:03:25
22-dez-23 sex	2.976	2.907	69	00:05:37	00:00:02	2.893	14	41	28	97,21%	0,94%	272:19:06	2:00:12
23-dez-23 sáb	2.220	2.152	68	00:04:44	00:00:02	2.137	15	53	15	96,26%	0,68%	169:55:21	1:05:51
24-dez-23 dom	1.755	1.709	46	00:04:50	00:00:01	1.702	7	42	4	96,98%	0,23%	137:27:20	0:23:58
25-dez-23 seg	1.873	1.818	55	00:04:33	00:00:02	1.803	15	50	5	96,26%	0,27%	137:52:33	0:49:38
26-dez-23 ter	3.100	3.045	55	00:06:15	00:00:00	3.036	9	55	0	97,94%	0,00%	317:29:37	0:22:53
27-dez-23 qua	3.029	3.012	17	00:06:04	00:00:00	3.009	3	16	1	99,34%	0,03%	304:42:21	0:07:37
28-dez-23 qui	3.097	3.089	8	00:05:53	00:00:00	3.088	1	8	0	99,71%	0,00%	302:47:18	0:02:25
29-dez-23 sex	2.619	2.607	12	00:05:28	00:00:00	2.602	5	11	1	99,35%	0,04%	237:47:15	0:12:34
30-dez-23 sáb	2.212	1.822	390	00:05:10	00:00:14	1.781	41	269	121	80,52%	5,47%	157:00:38	8:38:46

31-dez-23 dom	1.724	1.660	64	00:04:06	00:00:02	1.650	10	54	10	95,71%	0,58%	113:15:44	0:49:40
------------------	-------	-------	----	----------	----------	-------	----	----	----	--------	-------	-----------	---------

TABELA 9 – HISTÓRICO ATENDIMENTO ESPECIALISTA

2023

	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandonado até 30s	Abandonado após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandono 30s	TTC	TTE
Janeiro	7.643	6.721	922	00:06:50	00:00:14	6.449	272	478	444	84,38%	5,81%	764:37:10	29:09:47
01-jan-23 dom	190	151	39	00:05:36	00:00:25	141	10	14	25	74,21%	13,16%	14:05:13	1:19:31
02-jan-23 seg	216	210	6	00:07:09	00:00:10	206	4	2	4	95,37%	1,85%	25:01:00	0:34:43
03-jan-23 ter	223	208	15	00:06:51	00:00:09	199	9	11	4	89,24%	1,79%	23:43:29	0:31:42
04-jan-23 qua	227	186	41	00:07:32	00:00:17	178	8	21	20	78,41%	8,81%	23:20:10	1:03:18
05-jan-23 qui	183	179	4	00:08:13	00:00:02	176	3	3	1	96,17%	0,55%	24:29:41	0:07:22
06-jan-23 sex	211	204	7	00:07:55	00:00:02	203	1	4	3	96,21%	1,42%	26:56:39	0:05:21
07-jan-23 sáb	135	132	3	00:06:24	00:00:03	127	5	3	0	94,07%	0,00%	14:05:25	0:05:42
08-jan-23 dom	175	156	19	00:07:43	00:00:21	145	11	8	11	82,86%	6,29%	20:04:42	0:59:56
09-jan-23 seg	233	222	11	00:07:22	00:00:04	222	0	3	8	95,28%	3,43%	27:14:53	0:14:08
10-jan-23 ter	262	232	30	00:07:38	00:00:14	218	14	19	11	83,21%	4,20%	29:29:58	1:01:03
11-jan-23 qua	222	214	8	00:07:02	00:00:02	212	2	5	3	95,50%	1,35%	25:05:07	0:06:12
12-jan-23 qui	274	263	11	00:07:13	00:00:06	257	6	3	8	93,80%	2,92%	31:37:46	0:27:22
13-jan-23 sex	299	250	49	00:07:43	00:00:13	240	10	29	20	80,27%	6,69%	32:07:32	1:06:58
14-jan-23 sáb	233	226	7	00:06:46	00:00:02	222	4	6	1	95,28%	0,43%	25:28:47	0:06:38
15-jan-23 dom	218	178	40	00:06:08	00:00:25	165	13	23	17	75,69%	7,80%	18:11:23	1:32:01
16-jan-23 seg	277	253	24	00:07:46	00:00:08	249	4	12	12	89,89%	4,33%	32:45:22	0:39:14
17-jan-23 ter	288	255	33	00:06:56	00:00:06	248	7	23	10	86,11%	3,47%	29:28:54	0:30:11
18-jan-23 qua	264	248	16	00:05:50	00:00:08	237	11	9	7	89,77%	2,65%	24:06:59	0:35:54
19-jan-23 qui	269	235	34	00:07:25	00:00:16	224	11	18	16	83,27%	5,95%	29:03:05	1:10:48
20-jan-23 sex	293	269	24	00:06:20	00:00:11	263	6	10	14	89,76%	4,78%	28:24:56	0:54:26

21-jan-23 sáb	265	237	28	00:05:19	00:00:10	234	3	13	15	88,30%	5,66%	20:58:33	0:42:39
22-jan-23 dom	267	190	77	00:06:47	00:00:41	171	19	32	45	64,04%	16,85%	21:29:05	3:00:29
23-jan-23 seg	291	242	49	00:06:30	00:00:18	232	10	21	28	79,73%	9,62%	26:14:18	1:28:37
24-jan-23 ter	255	204	51	00:06:28	00:00:21	190	14	34	17	74,51%	6,67%	22:00:00	1:30:25
25-jan-23 qua	342	282	60	00:05:37	00:00:23	265	17	30	30	77,49%	8,77%	26:23:10	2:10:51
26-jan-23 qui	280	242	38	00:05:56	00:00:26	225	17	21	17	80,36%	6,07%	23:54:19	1:59:02
27-jan-23 sex	279	243	36	00:07:03	00:00:08	233	10	24	12	83,51%	4,30%	28:31:23	0:37:26
28-jan-23 sáb	260	219	41	00:06:30	00:00:10	213	6	17	24	81,92%	9,23%	23:42:03	0:44:35
29-jan-23 dom	161	113	48	00:06:01	00:00:31	103	10	22	26	63,98%	16,15%	11:20:33	1:23:52
30-jan-23 seg	250	224	26	00:06:57	00:00:13	213	11	13	13	85,20%	5,20%	25:57:25	0:52:35
31-jan-23 ter	301	254	47	00:06:55	00:00:17	238	16	25	22	79,07%	7,31%	29:15:20	1:26:46

Fevereiro	7.556	5.583	1.973	00:06:54	00:00:34	4.994	589	975	998	66,09%	13,21%	642:03:54	70:55:52
01-fev-23 qua	257	194	63	00:07:13	00:00:40	174	20	29	34	67,70%	13,23%	23:20:24	2:52:26
02-fev-23 qui	332	254	78	00:06:57	00:00:32	219	35	38	40	65,96%	12,05%	29:26:58	2:54:56
03-fev-23 sex	280	219	61	00:08:02	00:00:24	201	18	26	35	71,79%	12,50%	29:20:15	1:50:07
04-fev-23 sáb	248	215	33	00:05:47	00:00:17	205	10	15	18	82,66%	7,26%	20:42:14	1:12:14
05-fev-23 dom	198	114	84	00:07:11	00:01:09	101	13	40	44	51,01%	22,22%	13:38:24	3:47:58
06-fev-23 seg	240	195	45	00:06:10	00:00:34	180	15	19	26	75,00%	10,83%	20:01:37	2:16:36
07-fev-23 ter	298	197	101	00:07:19	00:01:00	166	31	32	69	55,70%	23,15%	24:00:13	4:59:40
08-fev-23 qua	274	159	115	00:06:12	00:00:56	132	27	54	61	48,18%	22,26%	16:24:33	4:13:45
09-fev-23 qui	253	166	87	00:06:35	00:00:39	137	29	51	36	54,15%	14,23%	18:13:51	2:42:30
10-fev-23 sex	284	167	117	00:08:26	00:00:54	135	32	57	60	47,54%	21,13%	23:28:30	4:13:32
11-fev-23 sáb	306	221	85	00:05:58	00:00:36	192	29	39	46	62,75%	15,03%	21:58:34	3:03:51
12-fev-23 dom	196	91	105	00:09:56	00:00:47	70	21	50	55	35,71%	28,06%	15:04:29	2:34:26
13-fev-23 seg	324	258	66	00:06:25	00:00:20	237	21	43	23	73,15%	7,10%	27:33:43	1:48:52
14-fev-23 ter	282	187	95	00:07:44	00:01:00	148	39	45	50	52,48%	17,73%	24:05:51	4:41:19
15-fev-23 qua	227	148	79	00:09:12	00:00:38	125	23	47	32	55,07%	14,10%	22:42:18	2:21:55

16-fev-23 qui	290	158	132	00:08:59	00:00:52	127	31	70	62	43,79%	21,38%	23:38:27	4:10:50
17-fev-23 sex	266	179	87	00:05:53	00:00:31	161	18	52	35	60,53%	13,16%	17:34:17	2:15:41
18-fev-23 sáb	287	176	111	00:09:03	00:00:50	157	19	49	62	54,70%	21,60%	26:32:09	4:00:05
19-fev-23 dom	243	134	109	00:07:59	00:00:47	114	20	54	55	46,91%	22,63%	17:49:01	3:12:11
20-fev-23 seg	300	263	37	00:07:05	00:00:18	243	20	18	19	81,00%	6,33%	31:04:00	1:30:11
21-fev-23 ter	293	264	29	00:04:49	00:00:08	256	8	26	3	87,37%	1,02%	21:13:43	0:39:48
22-fev-23 qua	336	291	45	00:05:45	00:00:22	273	18	22	23	81,25%	6,85%	27:54:01	2:03:23
23-fev-23 qui	246	229	17	00:07:48	00:00:11	217	12	12	5	88,21%	2,03%	29:45:11	0:43:52
24-fev-23 sex	266	218	48	00:06:10	00:00:28	191	27	29	19	71,80%	7,14%	22:24:02	2:03:50
25-fev-23 sáb	305	267	38	00:05:54	00:00:18	250	17	17	21	81,97%	6,89%	26:16:29	1:32:22
26-fev-23 dom	212	166	46	00:06:56	00:00:18	156	10	18	28	73,58%	13,21%	19:10:47	1:02:14
27-fev-23 seg	257	222	35	00:06:08	00:00:18	208	14	12	23	80,93%	8,95%	22:42:39	1:17:31
28-fev-23 ter	256	231	25	00:06:44	00:00:12	219	12	11	14	85,55%	5,47%	25:57:14	0:49:47

Março	7.682	5.395	2.287	00:07:14	00:00:41	4.785	610	1.021	1.266	62,29%	16,48%	650:19:59	88:12:52
01-mar-23 qua	243	172	71	00:08:29	00:00:40	153	19	28	43	62,96%	17,70%	24:18:47	2:42:00
02-mar-23 qui	240	145	95	00:09:13	00:01:03	122	23	51	44	50,83%	18,33%	22:17:16	4:11:01
03-mar-23 sex	274	215	59	00:06:54	00:00:31	193	22	31	28	70,44%	10,22%	24:42:45	2:21:47
04-mar-23 sáb	257	221	36	00:07:22	00:00:12	212	9	16	20	82,49%	7,78%	27:06:50	0:53:12
05-mar-23 dom	244	138	106	00:07:23	00:01:23	108	30	42	64	44,26%	26,23%	16:59:05	5:36:36
06-mar-23 seg	300	207	93	00:06:26	00:00:52	178	29	29	64	59,33%	21,33%	22:10:43	4:20:18
07-mar-23 ter	328	224	104	00:05:05	00:00:30	205	19	27	77	62,50%	23,48%	18:58:21	2:45:09
08-mar-23 qua	283	165	118	00:07:09	00:00:47	140	25	68	50	49,47%	17,67%	19:40:15	3:39:55
09-mar-23 qui	252	151	101	00:05:46	00:01:01	128	23	44	57	50,79%	22,62%	14:30:43	4:14:18
10-mar-23 sex	316	251	65	00:06:34	00:00:33	222	29	31	34	70,25%	10,76%	27:26:42	2:53:51
11-mar-23 sáb	239	199	40	00:08:07	00:00:20	182	17	26	14	76,15%	5,86%	26:54:02	1:18:34
12-mar-23 dom	182	113	69	00:06:52	00:00:44	97	16	28	41	53,30%	22,53%	12:56:13	2:11:58
13-mar-23 seg	112	54	58	00:08:47	00:01:16	42	12	21	37	37,50%	33,04%	7:54:29	2:22:35

14-mar-23 ter	260	169	91	00:06:56	00:00:53	138	31	44	47	53,08%	18,08%	19:33:02	3:49:45
15-mar-23 qua	271	163	108	00:07:03	00:00:50	141	22	68	40	52,03%	14,76%	19:10:27	3:44:16
16-mar-23 qui	213	144	69	00:09:59	00:00:49	119	25	37	32	55,87%	15,02%	23:56:29	2:52:58
17-mar-23 sex	294	187	107	00:06:20	00:00:44	165	22	52	55	56,12%	18,71%	19:45:48	3:37:41
18-mar-23 sáb	234	183	51	00:07:20	00:00:41	163	20	20	31	69,66%	13,25%	22:20:42	2:40:32
19-mar-23 dom	238	142	96	00:06:45	00:00:54	114	28	44	52	47,90%	21,85%	15:58:59	3:33:44
20-mar-23 seg	259	144	115	00:06:01	00:00:45	128	16	32	83	49,42%	32,05%	14:26:17	3:14:28
21-mar-23 ter	264	144	120	00:07:21	00:01:14	116	28	56	64	43,94%	24,24%	17:38:58	5:24:46
22-mar-23 qua	215	147	68	00:07:30	00:00:42	131	16	27	41	60,93%	19,07%	18:22:15	2:30:22
23-mar-23 qui	224	138	86	00:10:45	00:01:11	107	31	41	45	47,77%	20,09%	24:42:58	4:26:48
24-mar-23 sex	295	156	139	00:09:56	00:01:00	120	36	71	68	40,68%	23,05%	25:50:17	4:55:22
25-mar-23 sáb	260	231	29	00:06:43	00:00:14	218	13	14	15	83,85%	5,77%	25:52:48	1:02:24
26-mar-23 dom	156	114	42	00:06:40	00:00:41	101	13	24	18	64,74%	11,54%	12:40:43	1:45:53
27-mar-23 seg	267	219	48	00:07:47	00:00:30	203	16	15	33	76,03%	12,36%	28:24:23	2:14:21
28-mar-23 ter	245	212	33	00:07:40	00:00:12	204	8	22	11	83,27%	4,49%	27:03:37	0:49:15
29-mar-23 qua	260	204	56	00:06:56	00:00:22	197	7	5	51	75,77%	19,62%	23:34:04	1:34:56
30-mar-23 qui	242	235	7	00:06:33	00:00:04	232	3	3	4	95,87%	1,65%	25:37:26	0:15:39
31-mar-23 sex	215	208	7	00:05:36	00:00:02	206	2	4	3	95,81%	1,40%	19:24:35	0:08:28

Abril	6.497	5.933	564	00:07:05	00:00:08	5.751	182	343	221	88,52%	3,40%	699:57:21	14:10:04
01-abr-23 sáb	251	238	13	00:06:54	00:00:05	235	3	6	7	93,63%	2,79%	27:21:09	0:19:26
02-abr-23 dom	201	164	37	00:07:22	00:00:15	155	9	28	9	77,11%	4,48%	20:08:03	0:48:57
03-abr-23 seg	239	234	5	00:04:34	00:00:01	233	1	3	2	97,49%	0,84%	17:47:12	0:04:32
04-abr-23 ter	239	238	1	00:05:55	00:00:02	235	3	1	0	98,33%	0,00%	23:29:19	0:06:24
05-abr-23 qua	220	215	5	00:05:54	00:00:01	214	1	5	0	97,27%	0,00%	21:08:13	0:03:16
06-abr-23 qui	255	255	0	00:05:16	00:00:00	255	0	0	0	100,00%	0,00%	22:23:17	0:00:02
07-abr-23 sex	195	195	0	00:06:01	00:00:00	195	0	0	0	100,00%	0,00%	19:33:05	0:00:24
08-abr-23 sáb	176	173	3	00:06:38	00:00:00	173	0	2	1	98,30%	0,57%	19:07:44	0:00:58

09-abr-23 dom	187	171	16	00:06:08	00:00:07	168	3	9	7	89,84%	3,74%	17:28:21	0:23:00
10-abr-23 seg	218	212	6	00:08:22	00:00:04	208	4	4	2	95,41%	0,92%	29:33:48	0:13:13
11-abr-23 ter	228	222	6	00:06:29	00:00:03	220	2	2	4	96,49%	1,75%	23:59:49	0:11:12
12-abr-23 qua	196	171	25	00:07:47	00:00:12	161	10	9	16	82,14%	8,16%	22:11:16	0:40:04
13-abr-23 qui	233	193	40	00:07:54	00:00:14	176	17	29	11	75,54%	4,72%	25:23:10	0:55:43
14-abr-23 sex	215	201	14	00:07:55	00:00:02	200	1	10	4	93,02%	1,86%	26:32:02	0:08:03
15-abr-23 sáb	263	252	11	00:05:10	00:00:05	248	4	2	9	94,30%	3,42%	21:40:52	0:22:25
16-abr-23 dom	208	169	39	00:06:05	00:00:23	162	7	11	28	77,88%	13,46%	17:07:49	1:19:03
17-abr-23 seg	245	235	10	00:06:18	00:00:06	227	8	6	4	92,65%	1,63%	24:41:12	0:23:36
18-abr-23 ter	199	189	10	00:08:37	00:00:05	185	4	7	3	92,96%	1,51%	27:09:54	0:17:22
19-abr-23 qua	228	222	6	00:06:16	00:00:02	218	4	6	0	95,61%	0,00%	23:12:54	0:05:47
20-abr-23 qui	279	231	48	00:08:00	00:00:13	216	15	35	13	77,42%	4,66%	30:47:41	0:59:12
21-abr-23 sex	219	206	13	00:06:09	00:00:04	200	6	10	3	91,32%	1,37%	21:05:25	0:14:25
22-abr-23 sáb	228	200	28	00:08:06	00:00:12	189	11	23	5	82,89%	2,19%	26:58:22	0:45:50
23-abr-23 dom	187	134	53	00:06:24	00:00:29	126	8	21	32	67,38%	17,11%	14:16:46	1:29:14
24-abr-23 seg	214	209	5	00:07:45	00:00:03	201	8	3	2	93,93%	0,93%	27:00:27	0:09:48
25-abr-23 ter	192	162	30	00:09:37	00:00:07	157	5	27	3	81,77%	1,56%	25:57:46	0:22:00
26-abr-23 qua	234	202	32	00:09:04	00:00:11	190	12	19	13	81,20%	5,56%	30:32:09	0:42:24
27-abr-23 qui	171	141	30	00:11:30	00:00:21	128	13	16	14	74,85%	8,19%	27:00:21	0:59:13
28-abr-23 sex	203	195	8	00:08:08	00:00:04	188	7	4	4	92,61%	1,97%	26:26:59	0:12:08
29-abr-23 sáb	189	169	20	00:08:19	00:00:13	160	9	9	11	84,66%	5,82%	23:25:59	0:41:00
30-abr-23 dom	185	135	50	00:07:18	00:00:23	128	7	36	14	69,19%	7,57%	16:26:17	1:11:23

Maio	6.322	5.541	781	00:07:57	00:00:13	5.280	261	473	308	83,52%	4,87%	734:24:32	23:07:15
01-mai-23 seg	188	184	4	00:07:57	00:00:05	180	4	2	2	95,74%	1,06%	24:23:48	0:16:51
02-mai-23 ter	211	190	21	00:05:06	00:00:10	183	7	15	6	86,73%	2,84%	16:07:47	0:36:10
03-mai-23 qua	165	153	12	00:08:16	00:00:06	147	6	9	3	89,09%	1,82%	21:03:43	0:15:22
04-mai-23 qui	164	148	16	00:08:32	00:00:07	144	4	12	4	87,80%	2,44%	21:02:15	0:19:08



05-mai-23 sex	218	197	21	00:06:3 5	00:00:0 9	194	3	11	10	88,99%	4,59%	21:38:21	0:34:00
06-mai-23 sáb	170	166	4	00:06:2 6	00:00:0 4	163	3	3	1	95,88%	0,59%	17:48:40	0:10:09
07-mai-23 dom	134	106	28	00:05:1 8	00:00:1 9	101	5	19	9	75,37%	6,72%	9:22:22	0:42:42
08-mai-23 seg	212	188	24	00:06:1 8	00:00:0 9	184	4	14	10	86,79%	4,72%	19:45:12	0:31:56
09-mai-23 ter	163	144	19	00:10:5 6	00:00:2 0	137	7	9	10	84,05%	6,13%	26:13:56	0:54:41
10-mai-23 qua	183	145	38	00:10:5 5	00:00:2 6	129	16	21	17	70,49%	9,29%	26:23:57	1:20:28
11-mai-23 qui	187	159	28	00:06:5 7	00:00:1 4	149	10	19	9	79,68%	4,81%	18:24:10	0:42:09
12-mai-23 sex	173	148	25	00:09:5 4	00:00:1 3	140	8	14	11	80,92%	6,36%	24:25:25	0:38:55
13-mai-23 sáb	210	196	14	00:07:1 7	00:00:0 8	190	6	12	2	90,48%	0,95%	23:46:58	0:28:23
14-mai-23 dom	141	116	25	00:09:0 4	00:00:1 7	110	6	14	11	78,01%	7,80%	17:31:13	0:40:32
15-mai-23 seg	190	164	26	00:08:3 9	00:00:1 6	153	11	13	13	80,53%	6,84%	23:38:22	0:50:08
16-mai-23 ter	197	175	22	00:07:3 8	00:00:1 4	165	10	12	10	83,76%	5,08%	22:17:01	0:47:14
17-mai-23 qua	265	209	56	00:08:4 0	00:00:2 7	193	16	26	30	72,83%	11,32%	30:11:17	1:58:06
18-mai-23 qui	200	173	27	00:08:2 6	00:00:0 7	166	7	21	6	83,00%	3,00%	24:18:13	0:22:15
19-mai-23 sex	235	217	18	00:08:0 8	00:00:1 1	207	10	10	8	88,09%	3,40%	29:25:58	0:41:09
20-mai-23 sáb	297	271	26	00:06:5 1	00:00:0 9	260	11	14	12	87,54%	4,04%	30:56:09	0:42:54
21-mai-23 dom	166	115	51	00:06:3 7	00:01:0 8	94	21	26	25	56,63%	15,06%	12:40:39	3:07:57
22-mai-23 seg	218	208	10	00:10:2 8	00:00:0 7	202	6	5	5	92,66%	2,29%	36:17:46	0:25:33
23-mai-23 ter	242	222	20	00:06:1 2	00:00:0 8	215	7	13	7	88,84%	2,89%	22:58:00	0:31:40
24-mai-23 qua	232	207	25	00:09:0 8	00:00:0 6	202	5	21	4	87,07%	1,72%	31:29:33	0:24:11
25-mai-23 qui	206	185	21	00:07:3 1	00:00:0 6	179	6	14	7	86,89%	3,40%	23:11:06	0:21:07
26-mai-23 sex	204	184	20	00:07:3 4	00:00:1 0	175	9	13	7	85,78%	3,43%	23:12:05	0:34:52
27-mai-23 sáb	280	251	29	00:07:0 4	00:00:0 9	241	10	17	12	86,07%	4,29%	29:35:01	0:42:51
28-mai-23 dom	156	117	39	00:10:3 5	00:00:2 4	106	11	27	12	67,95%	7,69%	20:38:07	1:01:40
29-mai-23 seg	230	217	13	00:07:2 2	00:00:0 3	212	5	9	4	92,17%	1,74%	26:39:02	0:12:17
30-mai-23 ter	272	199	73	00:08:4 7	00:00:1 9	181	18	44	29	66,54%	10,66%	29:08:22	1:27:13
31-mai-23 qua	213	187	26	00:09:3 4	00:00:1 3	178	9	14	12	83,57%	5,63%	29:50:04	0:44:42

Junho	6.781	6.206	575	00:08:14	00:00:12	5.971	235	273	302	88,05%	4,45%	851:42:09	21:41:43
01-jun-23 qui	219	195	24	00:08:26	00:00:12	191	4	12	12	87,21%	5,48%	27:24:24	0:43:36
02-jun-23 sex	198	190	8	00:07:06	00:00:12	178	12	5	3	89,90%	1,52%	22:27:35	0:39:50
03-jun-23 sáb	190	160	30	00:06:16	00:00:22	156	4	15	15	82,11%	7,89%	16:43:09	1:11:05
04-jun-23 dom	198	133	65	00:11:29	00:00:56	109	24	24	41	55,05%	20,71%	25:28:09	3:04:29
05-jun-23 seg	209	201	8	00:08:20	00:00:07	193	8	5	3	92,34%	1,44%	27:55:26	0:23:30
06-jun-23 ter	177	163	14	00:07:00	00:00:06	159	4	6	8	89,83%	4,52%	19:00:04	0:17:13
07-jun-23 qua	222	185	37	00:08:02	00:00:18	174	11	15	22	78,38%	9,91%	24:45:34	1:05:11
08-jun-23 qui	177	165	12	00:09:09	00:00:25	158	7	3	9	89,27%	5,08%	25:08:46	1:15:10
09-jun-23 sex	234	218	16	00:06:20	00:00:05	215	3	9	7	91,88%	2,99%	23:01:36	0:18:29
10-jun-23 sáb	192	187	5	00:07:54	00:00:05	184	3	1	4	95,83%	2,08%	24:36:32	0:15:00
11-jun-23 dom	153	133	20	00:09:22	00:00:14	124	9	11	9	81,05%	5,88%	20:46:01	0:36:21
12-jun-23 seg	279	257	22	00:06:39	00:00:06	252	5	15	7	90,32%	2,51%	28:29:53	0:25:38
13-jun-23 ter	241	225	16	00:07:39	00:00:06	219	6	8	8	90,87%	3,32%	28:41:00	0:22:23
14-jun-23 qua	225	214	11	00:08:51	00:00:06	209	5	6	5	92,89%	2,22%	31:32:09	0:23:20
15-jun-23 qui	261	238	23	00:10:26	00:00:16	227	11	12	11	86,97%	4,21%	41:24:41	1:10:28
16-jun-23 sex	294	253	41	00:10:00	00:00:10	242	11	19	22	82,31%	7,48%	42:09:31	0:50:10
17-jun-23 sáb	226	220	6	00:07:41	00:00:04	214	6	3	3	94,69%	1,33%	28:10:47	0:14:26
18-jun-23 dom	162	126	36	00:08:22	00:00:27	116	10	17	19	71,60%	11,73%	17:34:32	1:14:04
19-jun-23 seg	281	270	11	00:08:45	00:00:05	266	4	7	4	94,66%	1,42%	39:23:53	0:22:49
20-jun-23 ter	273	272	1	00:06:42	00:00:01	269	3	1	0	98,53%	0,00%	30:24:15	0:05:47
21-jun-23 qua	256	241	15	00:07:00	00:00:06	235	6	4	11	91,80%	4,30%	28:07:29	0:26:41
22-jun-23 qui	253	233	20	00:08:28	00:00:14	222	11	10	10	87,75%	3,95%	32:54:22	0:57:59
23-jun-23 sex	242	234	8	00:08:40	00:00:04	227	7	6	2	93,80%	0,83%	33:47:50	0:16:18
24-jun-23 sáb	198	198	0	00:05:27	00:00:00	198	0	0	0	100,00%	0,00%	17:58:55	0:00:00
25-jun-23 dom	184	164	20	00:08:28	00:00:18	155	9	8	12	84,24%	6,52%	23:09:06	0:56:26
26-jun-23 seg	250	216	34	00:08:47	00:00:13	202	14	20	14	80,80%	5,60%	31:36:34	0:55:02

27-jun-23 ter	234	227	7	00:07:34	00:00:05	217	10	4	3	92,74%	1,28%	28:38:07	0:19:05
28-jun-23 qua	249	222	27	00:09:31	00:00:15	214	8	12	15	85,94%	6,02%	35:12:14	1:01:39
29-jun-23 qui	286	261	25	00:08:41	00:00:15	249	12	10	15	87,06%	5,24%	37:47:29	1:10:43
30-jun-23 sex	218	205	13	00:10:56	00:00:11	197	8	5	8	90,37%	3,67%	37:22:06	0:38:51

Julho	7.485	5.817	1.668	00:09:13	00:00:32	5.334	483	779	889	71,26%	11,88%	893:12:29	66:52:44
01-jul-23 sáb	206	199	7	00:07:29	00:00:02	197	2	4	3	95,63%	1,46%	24:49:15	0:07:39
02-jul-23 dom	181	113	68	00:09:15	00:00:59	103	10	32	36	56,91%	19,89%	17:25:32	2:58:28
03-jul-23 seg	241	181	60	00:08:46	00:00:27	165	16	38	22	68,46%	9,13%	26:26:53	1:49:59
04-jul-23 ter	214	178	36	00:09:34	00:00:28	160	18	20	16	74,77%	7,48%	28:23:36	1:40:35
05-jul-23 qua	235	180	55	00:08:56	00:00:39	157	23	27	28	66,81%	11,91%	26:48:20	2:32:48
06-jul-23 qui	217	164	53	00:08:41	00:00:25	155	9	25	28	71,43%	12,90%	23:44:45	1:31:03
07-jul-23 sex	227	172	55	00:09:08	00:00:33	153	19	34	21	67,40%	9,25%	26:10:35	2:03:58
08-jul-23 sáb	210	206	4	00:07:30	00:00:02	204	2	1	3	97,14%	1,43%	25:45:14	0:06:47
09-jul-23 dom	169	144	25	00:08:29	00:00:20	135	9	15	10	79,88%	5,92%	20:21:53	0:57:44
10-jul-23 seg	231	226	5	00:08:18	00:00:01	224	2	4	1	96,97%	0,43%	31:14:46	0:02:36
11-jul-23 ter	265	196	69	00:09:47	00:00:26	181	15	38	31	68,30%	11,70%	31:58:53	1:55:00
12-jul-23 qua	219	208	11	00:07:42	00:00:10	195	13	5	6	89,04%	2,74%	26:41:55	0:37:37
13-jul-23 qui	262	223	39	00:09:12	00:00:16	207	16	21	18	79,01%	6,87%	34:12:59	1:11:13
14-jul-23 sex	197	182	15	00:08:43	00:00:14	176	6	5	10	89,34%	5,08%	26:25:23	0:46:34
15-jul-23 sáb	238	224	14	00:07:30	00:00:06	218	6	7	7	91,60%	2,94%	27:58:09	0:25:47
16-jul-23 dom	244	127	117	00:10:37	00:01:29	103	24	39	78	42,21%	31,97%	22:28:35	6:00:51
17-jul-23 seg	267	199	68	00:10:01	00:00:54	174	25	33	35	65,17%	13,11%	33:12:28	4:00:20
18-jul-23 ter	300	196	104	00:08:51	00:00:44	170	26	52	52	56,67%	17,33%	28:54:05	3:37:50
19-jul-23 qua	240	158	82	00:10:32	00:00:51	135	23	24	58	56,25%	24,17%	27:43:18	3:23:54
20-jul-23 qui	278	237	41	00:07:16	00:00:14	222	15	23	18	79,86%	6,47%	28:42:16	1:06:26
21-jul-23 sex	303	233	70	00:10:34	00:00:31	206	27	31	39	67,99%	12,87%	41:01:33	2:38:15
22-jul-23 sáb	208	184	24	00:09:10	00:00:11	173	11	12	12	83,17%	5,77%	28:05:54	0:36:53

23-jul-23 dom	234	137	97	00:09:33	00:00:44	119	18	41	56	50,85%	23,93%	21:49:27	2:53:28
24-jul-23 seg	306	223	83	00:09:16	00:00:35	203	20	46	37	66,34%	12,09%	34:27:08	2:59:32
25-jul-23 ter	233	188	45	00:10:49	00:00:21	176	12	23	22	75,54%	9,44%	33:52:15	1:22:05
26-jul-23 qua	266	207	59	00:10:29	00:00:24	188	19	39	20	70,68%	7,52%	36:11:21	1:48:14
27-jul-23 qui	225	166	59	00:10:46	00:00:29	152	14	36	23	67,56%	10,22%	29:48:14	1:49:08
28-jul-23 sex	286	224	62	00:10:07	00:00:32	201	23	31	31	70,28%	10,84%	37:44:28	2:30:40
29-jul-23 sáb	206	189	17	00:08:38	00:00:21	181	8	7	10	87,86%	4,85%	27:11:28	1:10:33
30-jul-23 dom	256	136	120	00:08:52	00:01:41	120	16	27	93	46,88%	36,33%	20:05:22	7:11:23
31-jul-23 seg	321	217	104	00:12:01	00:00:55	181	36	39	65	56,39%	20,25%	43:26:29	4:55:24

Agosto	6.778	5.307	1.471	00:09:56	00:00:31	4.817	490	627	844	71,07%	12,45%	878:25:30	57:57:09
01-ago-23 ter	251	203	48	00:09:50	00:00:28	182	21	23	25	72,51%	9,96%	33:14:50	1:55:58
02-ago-23 qua	262	198	64	00:09:51	00:00:21	186	12	23	41	70,99%	15,65%	32:31:41	1:29:31
03-ago-23 qui	241	180	61	00:10:43	00:00:49	157	23	27	34	65,15%	14,11%	32:08:05	3:16:49
04-ago-23 sex	231	204	27	00:09:21	00:00:18	189	15	17	10	81,82%	4,33%	31:47:38	1:09:32
05-ago-23 sáb	268	168	100	00:09:46	00:00:53	142	26	33	67	52,99%	25,00%	27:19:27	3:55:09
06-ago-23 dom	154	133	21	00:06:12	00:00:25	123	10	13	8	79,87%	5,19%	13:44:35	1:03:44
07-ago-23 seg	259	176	83	00:11:11	00:00:54	150	26	35	48	57,92%	18,53%	32:47:37	3:53:47
08-ago-23 ter	208	177	31	00:08:31	00:00:10	168	9	15	16	80,77%	7,69%	25:07:57	0:35:41
09-ago-23 qua	256	186	70	00:09:53	00:00:32	165	21	33	37	64,45%	14,45%	30:36:59	2:18:38
10-ago-23 qui	251	219	32	00:08:46	00:00:13	210	9	20	12	83,67%	4,78%	31:59:07	0:56:00
11-ago-23 sex	213	183	30	00:09:06	00:00:26	168	15	16	14	78,87%	6,57%	27:44:16	1:31:43
12-ago-23 sáb	206	188	18	00:09:19	00:00:13	178	10	5	13	86,41%	6,31%	29:11:21	0:44:37
13-ago-23 dom	184	133	51	00:10:56	00:00:26	119	14	29	22	64,67%	11,96%	24:14:34	1:19:23
14-ago-23 seg	229	199	30	00:10:58	00:00:21	182	17	14	16	79,48%	6,99%	36:22:12	1:20:26
15-ago-23 ter	269	181	88	00:08:53	00:00:55	156	25	23	65	57,99%	24,16%	26:47:33	4:05:03
16-ago-23 qua	269	146	123	00:13:08	00:00:47	117	29	38	85	43,49%	31,60%	31:56:19	3:31:54
17-ago-23 qui	229	194	35	00:10:26	00:00:16	186	8	16	19	81,22%	8,30%	33:42:38	1:00:23

18-ago-23 sex	221	155	66	00:10:36	00:00:42	134	21	26	40	60,63%	18,10%	27:22:17	2:34:04
19-ago-23 sáb	202	164	38	00:09:08	00:00:26	153	11	10	28	75,74%	13,86%	24:57:48	1:27:46
20-ago-23 dom	122	101	21	00:08:07	00:00:28	93	8	7	14	76,23%	11,48%	13:39:23	0:57:48
21-ago-23 seg	237	162	75	00:09:32	00:00:35	141	21	47	28	59,49%	11,81%	25:44:25	2:17:12
22-ago-23 ter	221	210	11	00:09:55	00:00:15	195	15	5	6	88,24%	2,71%	34:44:07	0:55:26
23-ago-23 qua	205	163	42	00:09:43	00:00:29	151	12	14	28	73,66%	13,66%	26:23:53	1:38:06
24-ago-23 qui	237	170	67	00:12:52	00:00:42	156	14	17	50	65,82%	21,10%	36:26:26	2:46:43
25-ago-23 sex	201	175	26	00:11:04	00:00:12	169	6	14	12	84,08%	5,97%	32:17:56	0:39:16
26-ago-23 sáb	197	159	38	00:08:43	00:00:26	143	16	22	16	72,59%	8,12%	23:05:02	1:26:07
27-ago-23 dom	160	95	65	00:11:10	00:01:22	74	21	26	39	46,25%	24,38%	17:40:16	3:38:56
28-ago-23 seg	181	168	13	00:10:31	00:00:14	157	11	7	6	86,74%	3,31%	29:27:04	0:42:27
29-ago-23 ter	196	154	42	00:10:10	00:00:49	134	20	23	19	68,37%	9,69%	26:04:50	2:40:39
30-ago-23 qua	174	163	11	00:08:36	00:00:04	158	5	8	3	90,80%	1,72%	23:20:39	0:11:49
31-ago-23 qui	244	200	44	00:10:46	00:00:28	181	19	21	23	74,18%	9,43%	35:54:35	1:52:32

Setembro	5.264	4.528	736	00:11:12	00:00:26	4.210	318	271	465	79,98%	8,83%	845:35:41	38:13:49
01-set-23 sex	211	188	23	00:09:02	00:00:17	175	13	11	12	82,94%	5,69%	28:18:59	1:01:20
02-set-23 sáb	170	161	9	00:07:39	00:00:06	159	2	5	4	93,53%	2,35%	20:30:32	0:18:16
03-set-23 dom	165	106	59	00:11:01	00:01:12	90	16	23	36	54,55%	21,82%	19:27:42	3:16:50
04-set-23 seg	259	227	32	00:08:27	00:00:17	214	13	8	24	82,63%	9,27%	31:58:24	1:14:11
05-set-23 ter	216	206	10	00:09:56	00:00:04	200	6	8	2	92,59%	0,93%	34:05:22	0:13:26
06-set-23 qua	181	152	29	00:08:19	00:00:23	140	12	18	11	77,35%	6,08%	21:04:27	1:08:54
07-set-23 qui	164	156	8	00:08:58	00:00:06	153	3	4	4	93,29%	2,44%	23:17:47	0:15:07
08-set-23 sex	192	180	12	00:08:32	00:00:11	171	9	6	6	89,06%	3,13%	25:35:49	0:35:01
09-set-23 sáb	195	154	41	00:11:29	00:00:32	132	22	20	21	67,69%	10,77%	29:27:46	1:43:31
10-set-23 dom	182	131	51	00:10:31	00:00:28	118	13	26	25	64,84%	13,74%	22:58:22	1:26:07
11-set-23 seg	278	269	9	00:09:57	00:00:03	267	2	7	2	96,04%	0,72%	44:35:29	0:14:01
12-set-23 ter	224	220	4	00:07:53	00:00:04	215	5	2	2	95,98%	0,89%	28:53:38	0:13:25

13-set-23 qua	248	246	2	00:08:21	00:00:01	242	4	1	1	97,58%	0,40%	34:12:39	0:05:41
14-set-23 qui	210	210	0	00:09:54	00:00:00	210	0	0	0	100,00%	0,00%	34:39:53	0:00:17
15-set-23 sex	166	157	9	00:13:06	00:00:09	153	4	4	5	92,17%	3,01%	34:17:07	0:25:17
16-set-23 sáb	125	117	8	00:14:19	00:00:22	110	7	2	6	88,00%	4,80%	27:54:16	0:45:43
17-set-23 dom	128	114	14	00:13:01	00:00:44	103	11	4	10	80,47%	7,81%	24:44:51	1:33:01
18-set-23 seg	177	149	28	00:13:24	00:00:36	139	10	1	27	78,53%	15,25%	33:17:17	1:45:14
19-set-23 ter	170	147	23	00:12:45	00:00:26	138	9	3	20	81,18%	11,76%	31:14:30	1:12:43
20-set-23 qua	159	116	43	00:16:23	00:00:47	99	17	26	17	62,26%	10,69%	31:40:54	2:04:42
21-set-23 qui	116	111	5	00:15:19	00:00:10	106	5	1	4	91,38%	3,45%	28:20:30	0:19:37
22-set-23 sex	117	112	5	00:14:32	00:00:03	110	2	2	3	94,02%	2,56%	27:07:42	0:06:21
23-set-23 sáb	165	118	47	00:11:33	00:00:55	104	14	5	42	63,03%	25,45%	22:42:09	2:31:57
24-set-23 dom	95	85	10	00:10:38	00:00:23	80	5	3	7	84,21%	7,37%	15:03:37	0:36:29
25-set-23 seg	198	141	57	00:14:52	00:01:13	112	29	19	38	56,57%	19,19%	34:56:07	3:59:23
26-set-23 ter	228	133	95	00:14:32	00:01:13	105	28	30	65	46,05%	28,51%	32:13:07	4:37:46
27-set-23 qua	138	111	27	00:13:16	00:00:45	93	18	8	19	67,39%	13,77%	24:31:41	1:44:11
28-set-23 qui	147	92	55	00:18:19	00:01:17	70	22	18	37	47,62%	25,17%	28:04:30	3:09:44
29-set-23 sex	139	121	18	00:14:44	00:00:36	110	11	6	12	79,14%	8,63%	29:42:43	1:22:28
30-set-23 sáb	101	98	3	00:12:38	00:00:08	92	6	0	3	91,09%	2,97%	20:37:51	0:13:06

Outubro	4.562	3.551	1.011	00:13:08	00:00:47	3.009	542	270	741	65,96%	16,24%	777:45:57	59:25:24
01-out-23 dom	119	78	41	00:12:50	00:00:50	65	13	11	30	54,62%	25,21%	16:41:09	1:39:39
02-out-23 seg	178	128	50	00:14:36	00:00:43	112	16	15	35	62,92%	19,66%	31:08:05	2:06:33
03-out-23 ter	181	156	25	00:12:26	00:00:50	123	33	9	16	67,96%	8,84%	32:18:40	2:31:20
04-out-23 qua	165	120	45	00:13:26	00:01:11	87	33	11	34	52,73%	20,61%	26:52:26	3:15:36
05-out-23 qui	203	181	22	00:12:23	00:00:33	159	22	8	14	78,33%	6,90%	37:22:20	1:51:28
06-out-23 sex	170	139	31	00:14:10	00:00:48	116	23	10	21	68,24%	12,35%	32:48:52	2:16:31
07-out-23 sáb	124	106	18	00:13:15	00:00:13	102	4	13	5	82,26%	4,03%	23:25:07	0:27:17
08-out-23 dom	108	69	39	00:17:06	00:01:08	48	21	9	30	44,44%	27,78%	19:39:42	2:02:33

09-out-23 seg	151	141	10	00:11:19	00:00:07	133	8	3	7	88,08%	4,64%	26:35:50	0:17:29
10-out-23 ter	137	112	25	00:15:45	00:00:33	97	15	11	14	70,80%	10,22%	29:24:44	1:14:58
11-out-23 qua	146	135	11	00:10:52	00:00:19	125	10	2	9	85,62%	6,16%	24:27:13	0:45:46
12-out-23 qui	111	106	5	00:14:52	00:00:02	104	2	3	2	93,69%	1,80%	26:15:16	0:04:29
13-out-23 sex	139	123	16	00:11:47	00:00:23	114	9	7	9	82,01%	6,47%	24:08:27	0:53:21
14-out-23 sáb	166	86	80	00:11:58	00:01:24	59	27	13	67	35,54%	40,36%	17:09:10	3:52:00
15-out-23 dom	152	92	60	00:14:04	00:01:04	70	22	20	40	46,05%	26,32%	21:34:12	2:40:55
16-out-23 seg	172	131	41	00:11:34	00:00:55	108	23	12	29	62,79%	16,86%	25:15:36	2:38:22
17-out-23 ter	127	119	8	00:12:32	00:00:35	101	18	0	8	79,53%	6,30%	24:50:31	1:13:55
18-out-23 qua	162	141	21	00:11:13	00:00:32	121	20	4	17	74,69%	10,49%	26:22:35	1:27:00
19-out-23 qui	114	107	7	00:15:33	00:00:11	101	6	4	3	88,60%	2,63%	27:43:54	0:21:29
20-out-23 sex	109	101	8	00:15:00	00:00:05	100	1	4	4	91,74%	3,67%	25:14:12	0:08:28
21-out-23 sáb	81	68	13	00:13:05	00:01:01	54	14	1	12	66,67%	14,81%	14:49:32	1:22:25
22-out-23 dom	143	88	55	00:10:48	00:01:28	67	21	8	47	46,85%	32,87%	15:50:55	3:28:34
23-out-23 seg	143	119	24	00:15:31	00:00:38	99	20	8	16	69,23%	11,19%	30:46:35	1:29:30
24-out-23 ter	131	113	18	00:13:31	00:00:38	92	21	7	11	70,23%	8,40%	25:28:10	1:22:19
25-out-23 qua	156	127	29	00:13:14	00:00:27	108	19	13	16	69,23%	10,26%	28:00:48	1:11:01
26-out-23 qui	132	121	11	00:13:38	00:00:38	105	16	5	6	79,55%	4,55%	27:29:50	1:24:20
27-out-23 sex	168	109	59	00:13:02	00:00:54	94	15	15	44	55,95%	26,19%	23:40:04	2:29:49
28-out-23 sáb	170	65	105	00:13:05	00:02:12	43	22	14	91	25,29%	53,53%	14:10:10	6:14:10
29-out-23 dom	99	69	30	00:12:35	00:01:22	52	17	6	24	52,53%	24,24%	14:28:06	2:15:21
30-out-23 seg	248	169	79	00:12:57	00:01:06	135	34	17	62	54,44%	25,00%	36:29:12	4:34:07
31-out-23 ter													

Novembro	5.447	4.157	1.290	00:13:16	00:01:00	3.449	708	417	873	63,32%	16,03%	919:19:13	91:06:08
01-nov-23 qua	221	145	76	00:13:54	00:01:42	107	38	16	60	48,42%	27,15%	33:36:30	6:17:08
02-nov-23 qui	125	107	18	00:12:11	00:00:15	104	3	3	15	83,20%	12,00%	21:43:44	0:31:05
03-nov-23 sex	129	119	10	00:11:41	00:00:20	106	13	2	8	82,17%	6,20%	23:09:51	0:42:53

04-nov-23 sáb	157	91	66	00:13:1 3	00:01:4 7	72	19	36	30	45,86%	19,11%	20:03:10	4:40:30
05-nov-23 dom	122	92	30	00:14:0 4	00:01:4 0	60	32	6	24	49,18%	19,67%	21:34:45	3:23:03
06-nov-23 seg	206	165	41	00:15:3 2	00:00:4 3	137	28	14	27	66,50%	13,11%	42:43:02	2:27:32
07-nov-23 ter	186	135	51	00:10:0 0	00:00:3 8	115	20	27	24	61,83%	12,90%	22:29:29	1:58:31
08-nov-23 qua	166	140	26	00:13:1 8	00:00:5 4	118	22	8	18	71,08%	10,84%	31:01:14	2:29:13
09-nov-23 qui	154	145	9	00:14:3 6	00:00:0 9	138	7	3	6	89,61%	3,90%	35:16:46	0:24:21
10-nov-23 sex	207	142	65	00:13:5 9	00:01:0 1	125	17	13	52	60,39%	25,12%	33:04:54	3:29:15
11-nov-23 sáb	172	109	63	00:13:1 3	00:01:5 1	75	34	17	46	43,60%	26,74%	24:00:27	5:17:49
12-nov-23 dom	199	97	102	00:13:5 5	00:02:3 2	70	27	19	83	35,18%	41,71%	22:29:18	8:23:22
13-nov-23 seg	232	157	75	00:10:1 6	00:01:0 7	128	29	32	43	55,17%	18,53%	26:51:31	4:20:18
14-nov-23 ter	187	121	66	00:14:5 5	00:01:3 0	90	31	19	47	48,13%	25,13%	30:03:55	4:40:14
15-nov-23 qua	208	182	26	00:12:3 9	00:00:3 3	161	21	4	22	77,40%	10,58%	38:21:34	1:55:23
16-nov-23 qui	262	159	103	00:12:3 0	00:02:0 9	102	57	23	80	38,93%	30,53%	33:08:21	9:22:28
17-nov-23 sex	215	179	36	00:12:5 7	00:00:4 1	144	35	10	26	66,98%	12,09%	38:39:13	2:28:33
18-nov-23 sáb	178	132	46	00:13:5 4	00:01:1 1	97	35	12	34	54,49%	19,10%	30:35:50	3:30:39
19-nov-23 dom	118	78	40	00:14:5 4	00:01:3 6	54	24	14	26	45,76%	22,03%	19:22:37	3:08:21
20-nov-23 seg	194	163	31	00:14:5 8	00:00:3 0	151	12	13	18	77,84%	9,28%	40:39:28	1:36:05
21-nov-23 ter	199	163	36	00:13:2 3	00:00:4 4	141	22	7	29	70,85%	14,57%	36:20:27	2:27:04
22-nov-23 qua	184	152	32	00:14:2 0	00:00:3 8	129	23	12	20	70,11%	10,87%	36:19:01	1:56:40
23-nov-23 qui	218	185	33	00:10:2 3	00:00:1 0	180	5	21	12	82,57%	5,50%	32:00:42	0:38:01
24-nov-23 sex	166	152	14	00:17:3 1	00:00:2 6	134	18	5	9	80,72%	5,42%	44:23:32	1:10:39
25-nov-23 sáb	134	100	34	00:14:4 7	00:01:1 6	71	29	12	22	52,99%	16,42%	24:38:05	2:50:13
26-nov-23 dom	123	97	26	00:12:4 6	00:01:0 6	79	18	12	14	64,23%	11,38%	20:38:39	2:14:32
27-nov-23 seg	202	175	27	00:11:5 1	00:00:4 1	155	20	10	17	76,73%	8,42%	34:33:32	2:18:51
28-nov-23 ter	205	164	41	00:13:4 6	00:00:4 3	137	27	18	23	66,83%	11,22%	37:36:44	2:27:42
29-nov-23 qua	191	156	35	00:12:3 6	00:00:5 0	126	30	16	19	65,97%	9,95%	32:45:41	2:40:36
30-nov-23 qui	187	155	32	00:12:0 3	00:00:2 4	143	12	13	19	76,47%	10,16%	31:07:11	1:15:07



Dezembro	4.905	3.768	1.137	00:13:50	00:00:55	3.252	516	309	828	66,30%	16,88%	869:11:06	75:13:51
01-dez-23 sex	166	125	41	00:12:15	00:00:47	107	18	16	25	64,46%	15,06%	25:30:29	2:09:04
02-dez-23 sáb	172	105	67	00:13:01	00:01:28	81	24	26	41	47,09%	23,84%	22:47:02	4:12:27
03-dez-23 dom	144	92	52	00:14:52	00:01:34	69	23	14	38	47,92%	26,39%	22:47:14	3:46:10
04-dez-23 seg	120	107	13	00:15:27	00:00:42	96	11	8	5	80,00%	4,17%	27:33:43	1:23:06
05-dez-23 ter	143	124	19	00:18:02	00:00:25	112	12	8	11	78,32%	7,69%	37:16:52	1:00:37
06-dez-23 qua	171	145	26	00:16:06	00:01:14	114	31	8	18	66,67%	10,53%	38:53:19	3:32:10
07-dez-23 qui	169	153	16	00:12:56	00:00:23	141	12	7	9	83,43%	5,33%	32:58:06	1:05:48
08-dez-23 sex	141	98	43	00:13:09	00:01:07	83	15	16	27	58,87%	19,15%	21:28:33	2:38:08
09-dez-23 sáb	148	117	31	00:11:39	00:00:48	98	19	15	16	66,22%	10,81%	22:42:53	1:58:28
10-dez-23 dom	107	72	35	00:16:22	00:00:56	61	11	5	30	57,01%	28,04%	19:38:55	1:39:58
11-dez-23 seg	189	158	31	00:14:17	00:00:54	129	29	11	20	68,25%	10,58%	37:35:40	2:48:36
12-dez-23 ter	162	134	28	00:15:07	00:00:38	115	19	9	19	70,99%	11,73%	33:44:58	1:42:52
13-dez-23 qua	170	141	29	00:13:59	00:00:48	127	14	7	22	74,71%	12,94%	32:51:15	2:14:43
14-dez-23 qui	157	131	26	00:14:05	00:00:28	121	10	12	14	77,07%	8,92%	30:44:30	1:12:35
15-dez-23 sex	150	100	50	00:17:15	00:01:22	81	19	11	39	54,00%	26,00%	28:44:56	3:24:05
16-dez-23 sáb	184	129	55	00:07:23	00:00:56	103	26	17	38	55,98%	20,65%	15:52:01	2:51:53
17-dez-23 dom	199	94	105	00:10:41	00:02:00	72	22	18	87	36,18%	43,72%	16:44:05	6:37:13
18-dez-23 seg	204	133	71	00:14:25	00:01:19	105	28	16	55	51,47%	26,96%	31:56:46	4:28:12
19-dez-23 ter	200	155	45	00:14:50	00:00:30	137	18	11	34	68,50%	17,00%	38:18:12	1:40:32
20-dez-23 qua	204	167	37	00:14:30	00:00:38	148	19	21	16	72,55%	7,84%	40:21:51	2:08:13
21-dez-23 qui	150	148	2	00:14:31	00:00:05	141	7	0	2	94,00%	1,33%	35:48:47	0:13:00
22-dez-23 sex	130	126	4	00:13:01	00:00:08	120	6	1	3	92,31%	2,31%	27:19:04	0:18:10
23-dez-23 sáb	139	81	58	00:13:05	00:02:18	60	21	6	52	43,17%	37,41%	17:39:10	5:20:26
24-dez-23 dom	79	75	4	00:17:54	00:00:09	72	3	2	2	91,14%	2,53%	22:22:36	0:11:26
25-dez-23 seg	144	109	35	00:11:08	00:00:59	89	20	4	31	61,81%	21,53%	20:14:11	2:20:57
26-dez-23 ter	165	134	31	00:15:33	00:01:06	120	14	6	25	72,73%	15,15%	34:44:07	3:01:52

27-dez-23 qua	129	121	8	00:14:17	00:00:31	110	11	3	5	85,27%	3,88%	28:48:42	1:06:14
28-dez-23 qui	185	145	40	00:13:37	00:00:33	137	8	8	32	74,05%	17,30%	32:53:20	1:42:00
29-dez-23 sex	222	163	59	00:12:43	00:00:44	146	17	7	52	65,77%	23,42%	34:32:54	2:42:07
30-dez-23 sáb	155	97	58	00:13:56	00:01:23	79	18	12	46	50,97%	29,68%	22:31:10	3:35:42
31-dez-23 dom	107	89	18	00:09:17	00:01:11	78	11	4	14	72,90%	13,08%	13:45:45	2:07:07

TABELA 10 – HISTÓRICO ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

2023													
	Recebid as	Atendidas	Abandonada s	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandon o até 30s	Abandono após 30s	Nível serviço 30s	Nível aband ono 30s	TTC	TTE
Janeiro	230	226	4	00:01:58	00:00:00	226	0	4	0	98,26%	0,00%	7:25:12	0:00:50
01-jan-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
02-jan-23 seg	8	8	0	00:01:56	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:26	0:00:00
03-jan-23 ter	4	4	0	00:01:01	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:05	0:00:00
04-jan-23 qua	3	3	0	00:06:12	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:37	0:00:00
05-jan-23 qui	10	10	0	00:00:45	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:34	0:00:00
06-jan-23 sex	8	8	0	00:01:22	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:53	0:00:00
07-jan-23 sáb	1	1	0	00:00:09	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:09	0:00:00
08-jan-23 dom	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
09-jan-23 seg	6	6	0	00:01:52	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:15	0:00:00
10-jan-23 ter	13	13	0	00:02:07	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:31	0:00:00
11-jan-23 qua	9	9	0	00:01:23	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:27	0:00:00
12-jan-23 qui	5	5	0	00:00:38	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:11	0:00:00
13-jan-23 sex	14	14	0	00:02:18	00:00:00	14	0	0	0	100,00%	0,00%	0:32:06	0:00:00
14-jan-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
15-jan-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-jan-23 seg	33	29	4	00:01:18	00:00:01	29	0	4	0	87,88%	0,00%	0:37:50	0:00:38

17-jan-23 ter	17	17	0	00:01:23	00:00:01	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:23:33	0:00:12
18-jan-23 qua	10	10	0	00:00:57	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:26	0:00:00
19-jan-23 qui	6	6	0	00:02:47	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:39	0:00:00
20-jan-23 sex	12	12	0	00:02:00	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:03	0:00:00
21-jan-23 sáb	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
22-jan-23 dom	4	4	0	00:00:06	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:25	0:00:00
23-jan-23 seg	13	13	0	00:02:17	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:29:35	0:00:00
24-jan-23 ter	16	16	0	00:02:25	00:00:00	16	0	0	0	100,00%	0,00%	0:38:45	0:00:00
25-jan-23 qua	6	6	0	00:02:50	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:57	0:00:00
26-jan-23 qui	4	4	0	00:01:09	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:36	0:00:00
27-jan-23 sex	2	2	0	00:00:02	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:05	0:00:00
28-jan-23 sáb	2	2	0	00:01:27	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:55	0:00:00
29-jan-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-jan-23 seg	9	9	0	00:06:36	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:59:23	0:00:00
31-jan-23 ter	13	13	0	00:02:54	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:37:40	0:00:00

Fevereiro	216	214	2	00:01:50	00:00:00	214	0	2	0	99,07%	0,00%	6:30:38	0:00:03
01-fev-23 qua	23	23	0	00:00:48	00:00:00	23	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:22	0:00:00
02-fev-23 qui	14	13	1	00:00:47	00:00:00	13	0	1	0	92,86%	0,00%	0:10:10	0:00:02
03-fev-23 sex	7	7	0	00:00:41	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:47	0:00:00
04-fev-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
05-fev-23 dom	1	1	0	00:00:08	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:08	0:00:00
06-fev-23 seg	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
07-fev-23 ter	12	12	0	00:03:28	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:41:30	0:00:00
08-fev-23 qua	5	5	0	00:01:30	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:31	0:00:00
09-fev-23 qui	6	6	0	00:01:04	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:27	0:00:00
10-fev-23 sex	10	10	0	00:02:08	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:19	0:00:00
11-fev-23 sáb	2	2	0	00:00:26	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:53	0:00:00

12-fev-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-fev-23 seg	11	11	0	00:02:20	00:00:00	11	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:43	0:00:00
14-fev-23 ter	13	12	1	00:01:35	00:00:00	12	0	1	0	92,31%	0,00%	0:19:00	0:00:01
15-fev-23 qua	8	8	0	00:03:15	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:26:01	0:00:00
16-fev-23 qui	7	7	0	00:01:13	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:34	0:00:00
17-fev-23 sex	6	6	0	00:01:50	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:01	0:00:00
18-fev-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
19-fev-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
20-fev-23 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
21-fev-23 ter	4	4	0	00:01:19	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:18	0:00:00
22-fev-23 qua	3	3	0	00:02:36	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:49	0:00:00
23-fev-23 qui	12	12	0	00:02:45	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:33:02	0:00:00
24-fev-23 sex	26	26	0	00:02:17	00:00:00	26	0	0	0	100,00%	0,00%	0:59:25	0:00:00
25-fev-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
26-fev-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
27-fev-23 seg	24	24	0	00:01:09	00:00:00	24	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:32	0:00:00
28-fev-23 ter	21	21	0	00:02:40	00:00:00	21	0	0	0	100,00%	0,00%	0:56:03	0:00:00

Março	235	221	14	00:01:24	00:00:00	221	0	14	0	94,04%	0,00%	5:09:55	0:01:14
01-mar-23 qua	14	14	0	00:01:18	00:00:00	14	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:06	0:00:00
02-mar-23 qui	6	5	1	00:01:47	00:00:01	5	0	1	0	83,33%	0,00%	0:08:56	0:00:08
03-mar-23 sex	24	24	0	00:02:18	00:00:00	24	0	0	0	100,00%	0,00%	0:55:17	0:00:00
04-mar-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
05-mar-23 dom	2	2	0	00:00:24	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:48	0:00:00
06-mar-23 seg	11	10	1	00:02:17	00:00:02	10	0	1	0	90,91%	0,00%	0:22:54	0:00:17
07-mar-23 ter	10	10	0	00:00:52	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:44	0:00:00
08-mar-23 qua	41	34	7	00:00:55	00:00:01	34	0	7	0	82,93%	0,00%	0:31:04	0:00:27
09-mar-23 qui	5	3	2	00:02:46	00:00:02	3	0	2	0	60,00%	0,00%	0:08:17	0:00:10

10-mar-23 sex	12	12	0	00:00:57	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:18	0:00:00
11-mar-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
12-mar-23 dom	3	2	1	00:00:05	00:00:01	2	0	1	0	66,67%	0,00%	0:00:09	0:00:02
13-mar-23 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
14-mar-23 ter	5	5	0	00:02:12	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:59	0:00:00
15-mar-23 qua	2	2	0	00:00:08	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:16	0:00:00
16-mar-23 qui	4	4	0	00:00:52	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:27	0:00:00
17-mar-23 sex	17	17	0	00:01:09	00:00:00	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:35	0:00:00
18-mar-23 sáb	4	4	0	00:00:51	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:23	0:00:00
19-mar-23 dom	1	1	0	00:00:58	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:58	0:00:00
20-mar-23 seg	6	6	0	00:00:24	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:22	0:00:00
21-mar-23 ter	12	12	0	00:03:32	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:42:25	0:00:00
22-mar-23 qua	9	8	1	00:00:39	00:00:01	8	0	1	0	88,89%	0,00%	0:05:13	0:00:08
23-mar-23 qui	10	10	0	00:00:26	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:24	0:00:00
24-mar-23 sex	5	5	0	00:02:04	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:20	0:00:00
25-mar-23 sáb	2	1	1	00:00:01	00:00:01	1	0	1	0	50,00%	0,00%	0:00:01	0:00:02
26-mar-23 dom	1	1	0	00:00:04	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:04	0:00:00
27-mar-23 seg	2	2	0	00:02:32	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:04	0:00:00
28-mar-23 ter	6	6	0	00:01:08	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:47	0:00:00
29-mar-23 qua	9	9	0	00:00:29	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:20	0:00:00
30-mar-23 qui	2	2	0	00:02:09	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:19	0:00:00
31-mar-23 sex	10	10	0	00:02:02	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:25	0:00:00

Abril	110	109	1	00:01:42	00:00:00	109	0	1	0	99,09%	0,00%	3:04:58	0:00:08
01-abr-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
02-abr-23 dom	4	4	0	00:00:38	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:33	0:00:00
03-abr-23 seg	3	3	0	00:02:35	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:45	0:00:00
04-abr-23 ter	5	5	0	00:01:26	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:12	0:00:00

05-abr-23 qua	6	6	0	00:01:40	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:01	0:00:00
06-abr-23 qui	1	1	0	00:08:15	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:15	0:00:00
07-abr-23 sex	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
08-abr-23 sáb	1	1	0	00:00:10	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:10	0:00:00
09-abr-23 dom	1	1	0	00:00:17	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:17	0:00:00
10-abr-23 seg	2	2	0	00:00:57	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:54	0:00:00
11-abr-23 ter	3	3	0	00:00:18	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:54	0:00:00
12-abr-23 qua	4	4	0	00:00:25	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:40	0:00:00
13-abr-23 qui	5	5	0	00:02:36	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:01	0:00:00
14-abr-23 sex	3	3	0	00:00:19	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
15-abr-23 sáb	6	6	0	00:03:07	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:43	0:00:00
16-abr-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-abr-23 seg	6	6	0	00:00:40	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:58	0:00:00
18-abr-23 ter	4	4	0	00:01:17	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:08	0:00:00
19-abr-23 qua	13	12	1	00:02:03	00:00:01	12	0	1	0	92,31%	0,00%	0:24:41	0:00:08
20-abr-23 qui	6	6	0	00:01:31	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:06	0:00:00
21-abr-23 sex	2	2	0	00:04:32	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:04	0:00:00
22-abr-23 sáb	1	1	0	00:01:30	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:30	0:00:00
23-abr-23 dom	2	2	0	00:00:14	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:28	0:00:00
24-abr-23 seg	5	5	0	00:01:47	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:56	0:00:00
25-abr-23 ter	6	6	0	00:01:02	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:09	0:00:00
26-abr-23 qua	10	10	0	00:01:25	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:15	0:00:00
27-abr-23 qui	2	2	0	00:04:37	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:14	0:00:00
28-abr-23 sex	8	8	0	00:02:13	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:44	0:00:00
29-abr-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-abr-23 dom	1	1	0	00:01:24	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:24	0:00:00

Maio	362	337	25	00:01:24	00:00:02	335	2	25	0	92,54%	0,00%	7:50:57	0:11:37
------	-----	-----	----	----------	----------	-----	---	----	---	--------	-------	---------	---------

01-mai-23 seg	1	1	0	00:03:47	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:47	0:00:00
02-mai-23 ter	2	2	0	00:00:18	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:35	0:00:00
03-mai-23 qua	15	12	3	00:01:10	00:00:01	12	0	3	0	80,00%	0,00%	0:13:55	0:00:10
04-mai-23 qui	4	3	1	00:02:21	00:00:02	3	0	1	0	75,00%	0,00%	0:07:02	0:00:06
05-mai-23 sex	10	10	0	00:01:12	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:59	0:00:00
06-mai-23 sáb	20	19	1	00:01:02	00:00:00	19	0	1	0	95,00%	0,00%	0:19:37	0:00:05
07-mai-23 dom	2	2	0	00:03:21	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:41	0:00:00
08-mai-23 seg	31	12	19	00:01:21	00:00:22	10	2	19	0	32,26%	0,00%	0:16:10	0:11:14
09-mai-23 ter	18	17	1	00:00:58	00:00:00	17	0	1	0	94,44%	0,00%	0:16:28	0:00:02
10-mai-23 qua	15	15	0	00:03:10	00:00:00	15	0	0	0	100,00%	0,00%	0:47:24	0:00:00
11-mai-23 qui	24	24	0	00:01:33	00:00:00	24	0	0	0	100,00%	0,00%	0:37:09	0:00:00
12-mai-23 sex	33	33	0	00:00:57	00:00:00	33	0	0	0	100,00%	0,00%	0:31:33	0:00:00
13-mai-23 sáb	32	32	0	00:00:40	00:00:00	32	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:26	0:00:00
14-mai-23 dom	1	1	0	00:00:07	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:07	0:00:00
15-mai-23 seg	29	29	0	00:01:44	00:00:00	29	0	0	0	100,00%	0,00%	0:50:03	0:00:00
16-mai-23 ter	52	52	0	00:01:04	00:00:00	52	0	0	0	100,00%	0,00%	0:55:36	0:00:00
17-mai-23 qua	3	3	0	00:01:39	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:58	0:00:00
18-mai-23 qui	6	6	0	00:03:14	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:21	0:00:00
19-mai-23 sex	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
20-mai-23 sáb	2	2	0	00:00:39	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:17	0:00:00
21-mai-23 dom	5	5	0	00:00:29	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:25	0:00:00
22-mai-23 seg	8	8	0	00:01:08	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:06	0:00:00
23-mai-23 ter	9	9	0	00:01:53	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:56	0:00:00
24-mai-23 qua	5	5	0	00:01:02	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:11	0:00:00
25-mai-23 qui	6	6	0	00:03:15	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:28	0:00:00
26-mai-23 sex	5	5	0	00:00:51	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:14	0:00:00
27-mai-23 sáb	2	2	0	00:00:11	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:22	0:00:00
28-mai-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00

29-mai-23 seg	7	7	0	00:02:09	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:00	0:00:00
30-mai-23 ter	4	4	0	00:01:49	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:15	0:00:00
31-mai-23 qua	10	10	0	00:02:35	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:50	0:00:00

Junho	176	175	1	00:02:22	00:00:00	175	0	1	0	99,43%	0,00%	6:53:19	0:00:01
01-jun-23 qui	8	8	0	00:03:18	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:26:24	0:00:00
02-jun-23 sex	1	1	0	00:00:06	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:06	0:00:00
03-jun-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
04-jun-23 dom	2	2	0	00:00:16	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:32	0:00:00
05-jun-23 seg	5	5	0	00:03:10	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:51	0:00:00
06-jun-23 ter	12	12	0	00:01:44	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:44	0:00:00
07-jun-23 qua	4	4	0	00:02:05	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:19	0:00:00
08-jun-23 qui	2	2	0	00:00:08	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:16	0:00:00
09-jun-23 sex	1	1	0	00:00:23	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:23	0:00:00
10-jun-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
11-jun-23 dom	1	1	0	00:00:04	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:04	0:00:00
12-jun-23 seg	13	13	0	00:00:58	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:36	0:00:00
13-jun-23 ter	2	2	0	00:00:04	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:07	0:00:00
14-jun-23 qua	3	3	0	00:01:53	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:40	0:00:00
15-jun-23 qui	3	3	0	00:03:13	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:40	0:00:00
16-jun-23 sex	2	2	0	00:01:54	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:48	0:00:00
17-jun-23 sáb	10	9	1	00:00:52	00:00:00	9	0	1	0	90,00%	0,00%	0:07:48	0:00:01
18-jun-23 dom	1	1	0	00:00:56	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
19-jun-23 seg	8	8	0	00:03:30	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:58	0:00:00
20-jun-23 ter	20	20	0	00:02:37	00:00:00	20	0	0	0	100,00%	0,00%	0:52:17	0:00:00
21-jun-23 qua	5	5	0	00:02:05	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:26	0:00:00
22-jun-23 qui	23	23	0	00:03:05	00:00:00	23	0	0	0	100,00%	0,00%	1:11:01	0:00:00
23-jun-23 sex	12	12	0	00:00:44	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:52	0:00:00



24-jun-23 sáb	3	3	0	00:00:10	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:31	0:00:00
25-jun-23 dom	2	2	0	00:03:35	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:11	0:00:00
26-jun-23 seg	15	15	0	00:02:51	00:00:00	15	0	0	0	100,00%	0,00%	0:42:43	0:00:00
27-jun-23 ter	4	4	0	00:02:53	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:34	0:00:00
28-jun-23 qua	4	4	0	00:02:16	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:05	0:00:00
29-jun-23 qui	8	8	0	00:05:03	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:40:27	0:00:00
30-jun-23 sex	2	2	0	00:09:00	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:00	0:00:00

Julho	165	164	1	00:01:52	00:00:00	164	0	1	0	99,39%	0,00%	5:05:30	0:00:03
01-jul-23 sáb	3	3	0	00:00:17	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:50	0:00:00
02-jul-23 dom	6	6	0	00:00:42	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:10	0:00:00
03-jul-23 seg	8	8	0	00:03:24	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:13	0:00:00
04-jul-23 ter	7	7	0	00:02:45	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:17	0:00:00
05-jul-23 qua	5	5	0	00:01:34	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:49	0:00:00
06-jul-23 qui	14	14	0	00:00:44	00:00:00	14	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:13	0:00:00
07-jul-23 sex	17	17	0	00:01:08	00:00:00	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:20	0:00:00
08-jul-23 sáb	2	2	0	00:01:08	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:17	0:00:00
09-jul-23 dom	1	0	1	00:00:00	00:00:03	0	0	1	0	0,00%	0,00%	0:00:00	0:00:03
10-jul-23 seg	4	4	0	00:01:50	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:21	0:00:00
11-jul-23 ter	6	6	0	00:01:17	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:43	0:00:00
12-jul-23 qua	11	11	0	00:03:50	00:00:00	11	0	0	0	100,00%	0,00%	0:42:13	0:00:00
13-jul-23 qui	6	6	0	00:02:34	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:23	0:00:00
14-jul-23 sex	2	2	0	00:04:02	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:04	0:00:00
15-jul-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-jul-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-jul-23 seg	4	4	0	00:04:34	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:14	0:00:00
18-jul-23 ter	4	4	0	00:03:17	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:08	0:00:00
19-jul-23 qua	8	8	0	00:02:40	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:21	0:00:00

20-jul-23 qui	12	12	0	00:01:10	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:00	0:00:00
21-jul-23 sex	3	3	0	00:00:57	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:52	0:00:00
22-jul-23 sáb	2	2	0	00:00:20	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:39	0:00:00
23-jul-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
24-jul-23 seg	7	7	0	00:01:33	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:54	0:00:00
25-jul-23 ter	10	10	0	00:00:54	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:59	0:00:00
26-jul-23 qua	4	4	0	00:05:13	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:52	0:00:00
27-jul-23 qui	1	1	0	00:01:05	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:05	0:00:00
28-jul-23 sex	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
29-jul-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-jul-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
31-jul-23 seg	17	17	0	00:01:16	00:00:00	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:31	0:00:00

Agosto	139	135	4	00:02:17	00:00:02	134	1	4	0	96,40%	0,00%	5:08:32	0:03:41
01-ago-23 ter	1	1	0	00:00:05	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:05	0:00:00
02-ago-23 qua	9	9	0	00:01:40	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:04	0:00:00
03-ago-23 qui	4	4	0	00:01:22	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:30	0:00:00
04-ago-23 sex	3	3	0	00:01:12	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:37	0:00:00
05-ago-23 sáb	3	3	0	00:01:27	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:21	0:00:00
06-ago-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
07-ago-23 seg	12	12	0	00:02:15	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:26:56	0:00:00
08-ago-23 ter	2	2	0	00:04:01	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:02	0:00:00
09-ago-23 qua	4	4	0	00:03:14	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:57	0:00:00
10-ago-23 qui	6	6	0	00:02:06	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:36	0:00:00
11-ago-23 sex	5	5	0	00:01:49	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:04	0:00:00
12-ago-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-ago-23 dom	1	1	0	00:00:14	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:14	0:00:00
14-ago-23 seg	6	6	0	00:04:04	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:21	0:00:00

15-ago-23 ter	10	10	0	00:02:33	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:30	0:00:00
16-ago-23 qua	13	13	0	00:03:01	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:39:15	0:00:00
17-ago-23 qui	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
18-ago-23 sex	17	14	3	00:02:00	00:00:13	13	1	3	0	76,47%	0,00%	0:28:02	0:03:34
19-ago-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
20-ago-23 dom	1	0	1	00:00:00	00:00:07	0	0	1	0	0,00%	0,00%	0:00:00	0:00:07
21-ago-23 seg	1	1	0	00:01:58	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:58	0:00:00
22-ago-23 ter	4	4	0	00:02:55	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:39	0:00:00
23-ago-23 qua	8	8	0	00:00:39	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:13	0:00:00
24-ago-23 qui	8	8	0	00:03:42	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:29:33	0:00:00
25-ago-23 sex	5	5	0	00:02:52	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:21	0:00:00
26-ago-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
27-ago-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
28-ago-23 seg	5	5	0	00:03:43	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:37	0:00:00
29-ago-23 ter	4	4	0	00:01:36	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:24	0:00:00
30-ago-23 qua	1	1	0	00:00:07	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:07	0:00:00
31-ago-23 qui	5	5	0	00:01:01	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:03	0:00:00

Setembro	102	101	1	00:01:32	00:00:00	101	0	1	0	99,02%	0,00%	2:35:27	0:00:11
01-set-23 sex	5	5	0	00:01:48	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:58	0:00:00
02-set-23 sáb	4	4	0	00:00:55	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:41	0:00:00
03-set-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
04-set-23 seg	12	12	0	00:01:42	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:30	0:00:00
05-set-23 ter	5	4	1	00:03:10	00:00:02	4	0	1	0	80,00%	0,00%	0:12:40	0:00:11
06-set-23 qua	9	9	0	00:01:02	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:14	0:00:00
07-set-23 qui	5	5	0	00:00:30	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:29	0:00:00
08-set-23 sex	1	1	0	00:00:42	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:42	0:00:00
09-set-23 sáb	1	1	0	00:00:29	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:29	0:00:00

10-set-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
11-set-23 seg	5	5	0	00:02:27	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:15	0:00:00
12-set-23 ter	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-set-23 qua	3	3	0	00:01:02	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:05	0:00:00
14-set-23 qui	6	6	0	00:00:26	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:39	0:00:00
15-set-23 sex	3	3	0	00:01:12	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:35	0:00:00
16-set-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-set-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
18-set-23 seg	4	4	0	00:04:02	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:07	0:00:00
19-set-23 ter	9	9	0	00:02:02	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:22	0:00:00
20-set-23 qua	3	3	0	00:00:40	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:59	0:00:00
21-set-23 qui	4	4	0	00:02:10	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:39	0:00:00
22-set-23 sex	9	9	0	00:01:33	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:57	0:00:00
23-set-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
24-set-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
25-set-23 seg	1	1	0	00:00:23	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:23	0:00:00
26-set-23 ter	1	1	0	00:00:05	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:05	0:00:00
27-set-23 qua	2	2	0	00:03:07	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:14	0:00:00
28-set-23 qui	6	6	0	00:01:26	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:38	0:00:00
29-set-23 sex	2	2	0	00:00:19	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:38	0:00:00
30-set-23 sáb	2	2	0	00:00:04	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:08	0:00:00

Outubro	129	129	0	00:02:10	00:00:00	129	0	0	0	100,00%	0,00%	4:38:58	0:00:00
01-out-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
02-out-23 seg	2	2	0	00:04:58	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:57	0:00:00
03-out-23 ter	6	6	0	00:01:56	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:37	0:00:00
04-out-23 qua	3	3	0	00:00:12	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:36	0:00:00
05-out-23 qui	1	1	0	00:00:11	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:11	0:00:00

06-out-23 sex	9	9	0	00:00:17	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:33	0:00:00
07-out-23 sáb	4	4	0	00:00:17	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:10	0:00:00
08-out-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
09-out-23 seg	4	4	0	00:00:53	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:32	0:00:00
10-out-23 ter	6	6	0	00:04:21	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:26:07	0:00:00
11-out-23 qua	2	2	0	00:02:06	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:12	0:00:00
12-out-23 qui	5	5	0	00:00:29	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:25	0:00:00
13-out-23 sex	5	5	0	00:02:47	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:56	0:00:00
14-out-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
15-out-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-out-23 seg	10	10	0	00:04:34	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:45:38	0:00:00
17-out-23 ter	8	8	0	00:01:44	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:53	0:00:00
18-out-23 qua	2	2	0	00:03:43	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:26	0:00:00
19-out-23 qui	11	11	0	00:01:45	00:00:00	11	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:16	0:00:00
20-out-23 sex	3	3	0	00:03:16	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:49	0:00:00
21-out-23 sáb	2	2	0	00:00:22	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:43	0:00:00
22-out-23 dom	3	3	0	00:00:13	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:39	0:00:00
23-out-23 seg	2	2	0	00:02:07	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:13	0:00:00
24-out-23 ter	10	10	0	00:01:10	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:40	0:00:00
25-out-23 qua	7	7	0	00:02:19	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:10	0:00:00
26-out-23 qui	8	8	0	00:05:58	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:47:43	0:00:00
27-out-23 sex	4	4	0	00:00:14	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
28-out-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
29-out-23 dom	1	1	0	00:00:33	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:33	0:00:00
30-out-23 seg	3	3	0	00:00:50	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:30	0:00:00
31-out-23 ter													

Novembro	98	98	0	00:02:12	00:00:00	98	0	0	0	100,00%	0,00%	3:35:10	0:00:00
----------	----	----	---	----------	----------	----	---	---	---	---------	-------	---------	---------

01-nov-23 qua	5	5	0	00:03:00	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:58	0:00:00
02-nov-23 qui	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
03-nov-23 sex	2	2	0	00:00:20	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:39	0:00:00
04-nov-23 sáb	2	2	0	00:00:26	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:53	0:00:00
05-nov-23 dom	1	1	0	00:00:01	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:01	0:00:00
06-nov-23 seg	6	6	0	00:00:54	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:24	0:00:00
07-nov-23 ter	10	10	0	00:02:47	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:53	0:00:00
08-nov-23 qua	5	5	0	00:01:59	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:54	0:00:00
09-nov-23 qui	7	7	0	00:04:40	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:32:37	0:00:00
10-nov-23 sex	1	1	0	00:00:56	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
11-nov-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
12-nov-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-nov-23 seg	5	5	0	00:03:24	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:58	0:00:00
14-nov-23 ter	5	5	0	00:02:27	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:13	0:00:00
15-nov-23 qua	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-nov-23 qui	5	5	0	00:00:59	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:57	0:00:00
17-nov-23 sex	2	2	0	00:06:10	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:20	0:00:00
18-nov-23 sáb	1	1	0	00:00:05	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:05	0:00:00
19-nov-23 dom	1	1	0	00:00:01	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:01	0:00:00
20-nov-23 seg	5	5	0	00:02:10	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:52	0:00:00
21-nov-23 ter	4	4	0	00:00:55	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:40	0:00:00
22-nov-23 qua	6	6	0	00:00:47	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:45	0:00:00
23-nov-23 qui	1	1	0	00:00:01	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:01	0:00:00
24-nov-23 sex	6	6	0	00:01:15	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:30	0:00:00
25-nov-23 sáb	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
26-nov-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
27-nov-23 seg	6	6	0	00:02:28	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:50	0:00:00
28-nov-23 ter	4	4	0	00:03:19	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:16	0:00:00

29-nov-23 qua	5	5	0	00:03:00	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:02	0:00:00
30-nov-23 qui	2	2	0	00:02:41	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:23	0:00:00

Dezembro	104	104	0	00:01:43	00:00:00	104	0	0	0	100,00%	0,00%	2:58:17	0:00:00
01-dez-23 sex	4	4	0	00:03:54	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:37	0:00:00
02-dez-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
03-dez-23 dom	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
04-dez-23 seg	8	8	0	00:01:52	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:55	0:00:00
05-dez-23 ter	5	5	0	00:01:29	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:27	0:00:00
06-dez-23 qua	5	5	0	00:00:11	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
07-dez-23 qui	4	4	0	00:01:47	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:10	0:00:00
08-dez-23 sex	4	4	0	00:00:56	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:44	0:00:00
09-dez-23 sáb	1	1	0	00:01:22	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:22	0:00:00
10-dez-23 dom	6	6	0	00:00:22	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:10	0:00:00
11-dez-23 seg	1	1	0	00:01:28	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:28	0:00:00
12-dez-23 ter	5	5	0	00:03:26	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:10	0:00:00
13-dez-23 qua	3	3	0	00:03:25	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:14	0:00:00
14-dez-23 qui	5	5	0	00:03:02	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:08	0:00:00
15-dez-23 sex	3	3	0	00:04:15	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:45	0:00:00
16-dez-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-dez-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
18-dez-23 seg	6	6	0	00:01:57	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:41	0:00:00
19-dez-23 ter	5	5	0	00:01:19	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:34	0:00:00
20-dez-23 qua	2	2	0	00:03:04	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:07	0:00:00
21-dez-23 qui	3	3	0	00:01:18	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:53	0:00:00
22-dez-23 sex	2	2	0	00:00:30	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:59	0:00:00
23-dez-23 sáb	2	2	0	00:00:39	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:17	0:00:00
24-dez-23 dom	1	1	0	00:00:34	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:34	0:00:00

25-dez-23 seg	3	3	0	00:00:39	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:56	0:00:00
26-dez-23 ter	7	7	0	00:00:42	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:55	0:00:00
27-dez-23 qua	3	3	0	00:00:42	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:07	0:00:00
28-dez-23 qui	9	9	0	00:02:05	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:46	0:00:00
29-dez-23 sex	3	3	0	00:02:39	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:57	0:00:00
30-dez-23 sáb	1	1	0	00:00:35	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:35	0:00:00
31-dez-23 dom	2	2	0	00:00:24	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:48	0:00:00



**Anexo X - ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO.pdf**

## **ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO**

## ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar N° 49/2023,, não podendo se desassociar deste.

### 1. ANÁLISE DE ATENDIMENTO DISQUE 100 NO PERÍODO DE 2023

TEMPO MÉDIO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	22	15	14	20	24	19	25	24	25	23	16	13
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	23	21	19	20	17	17	18	18	19	19	16	23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	28	28	30	31	33	36	33	33	30	32	31	30
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	316	673	436	412	427	408	360	387	331	349	349	331
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	122	121	122	122	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	1.019	1.748	1.160	1.067	1.139	1.165	1.256	1.327	1.220	1.317	1.337	1.326
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	0	0	92	177	292	238	435	465	266	132	67	65
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	96	96	99	106	113	100	131	67	78	84	74	76
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	59	84	84	97	91	84	108	106	78	98	56	81
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	92	89	97	93	99	102	100	96	90	89	86	90
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	396	569	177	363	214	491	383	459	320	358	411	517
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	0	0	3.923	0	5.031	23.144	40.461	4.560	3.181	4.607	4.723	2.561
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	646	629	645	622	645	615	609	611	600	603	579	616
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	2.065	2.936	4.240	1.716	511	545	334	331	301	374	789	877
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	638	816	1.471	1.176	1.525	2.079	982	1.164	1.221	885	1.933	778
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	8.693	7.342	9.287	9.323	10.553	9.169	10.178	10.816	10.534	10.963	13.208	12.259
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	133.323	107.221	98.653	86.622	95.531	105.374	118.292	116.880	118.454	121.975	121.200	112.992
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	2.895	2.816	3.826	2.545	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	16.206	13.968	12.638	13.281	11.279	13.369	14.075	13.811	13.895	11.289	13.311	12.748
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	0	0	58	30	32	7	31	7	2	17	48	38
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	46.382	43.210	50.547	46.841	46.835	38.783	48.038	50.592	53.260	49.367	45.439	48.522
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	108	78	124	59	18	9	6	6	10	19	26	16
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	41	24	26	15	18	6	16	16	11	11	34	38
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	598	609	576	656	551	506	479	552	521	600	706	706
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	119	98	85	55	227	92	88	70	63	82	61	60
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	0	0	2	0	1	15	2	13	19	18	16	15
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	29.491	27.217	30.720	27.097	29.234	31.722	28.579	34.571	28.289	34.516	34.960	30.561
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	805	707	1.655	365	793	837	527	483	327	457	1.372	419
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	9.646	9.150	10.552	9.150	9.576	9.855	8.940	9.381	8.380	10.522	8.641	8.225
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	3.664	3.333	4.281	3.333	2.814	3.446	3.115	2.993	2.590	3.080	2.350	2.161

## 2. ANÁLISE HISTÓRICA DA CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO (CAU) E UNIDADE DE MEDIDA.

Item	Descrição	Tipo de Atendimento	Modalidade	CAU (TR 2019)	CAU (1ª OS)	CAU (2ª OS)	CAU (3ª OS - Vigente)	CAU (Prevista)
1	Todos Atendimentos	SMS	Assistido	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
2			Automatizado	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
3		Aplicação / Internet / Aplicativo	Automatizado	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações
4		Redes Sociais	Assistido	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
5			Automatizado	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
6	Atendimento Generalista	Telefone	Assistido	200 s (TMA)	172 s (TMA)	224 s (TMA)	214 s (TMA)	398 s (TMA)
7		Telefone	Automatizado	Não definido	84 s (TMA)	97 s (TMA)	104 s (TMA)	41 s (TMA)
8		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	28 interações	25 interações	25 interações	24 interações
9	Atendimento Especialista	Telefone	Assistido	250 s (TMA)	994 s (TMA)	1.166 s (TMA)	1.113s (TMA)	1.257 s (TMA)
10		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
11		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	95 interações	109 interações	104 interações	91 interações
12		Aplicação (Fala.br)	Assistido	Não definido	1 registro	1 registro	1 registro	1 registro
13		Videochamada	Assistido	205 s (TMA)	175 s (TMA)	227 s (TMA)	289 s (TMA)	186 s (TMA)
14		Correio eletrônico ou físico	Assistido	Não definido	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência
15	Atendimento Especializado	Telefone ou Videochamada	Assistido	300 s (TMA)	429 s (TMA)	456 s (TMA)	457 s (TMA)	388 s (TMA)
16		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
17		Tratamento	Assistido	Não definido	691 s (TMA)	672 s (TMA)	679 s (TMA)	618 s (TMA)
18		Presencial	Assistido	900 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	7.683 s (TMA)
19		Ativo (Aplicação / Internet / Aplicativo)	Assistido	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
20			Automatizado	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
21		Ativo (Telefone ou Videochamada)	Assistido	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	1 tentativas
22			Automatizado	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	1 tentativas
23		Reencaminhamento	Assistido	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio
24			Automatizado	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio

\*Definido com base na média do tempo de conversação/interação no período dos 12 meses do ano de 2023.

### 3. ANÁLISE HISTÓRICA DO FATOR DE PRODUTIVIDADE (FP)

FATOR DE PRODUTIVIDADE						
SERVIÇO		HISTÓRICO				
TIPO DE ATENDIMENTO	MODALIDADE	FP (TR)	FP (1ª OS)	FP (2ª OS)	FP (3ª OS - Vigente)	FP (Previsto)
TELEFONE	ASSISTIDO	1,00	1,10	1,00	1,32	1,00
	AUTOMATIZADO	0,25	0,28	0,25	0,34	0,25
SMS	ASSISTIDO	1,10	1,21	1,10	1,21	1,10
	AUTOMATIZADO	0,20	0,28	0,20	0,28	0,20
APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO	ASSISTIDO	1,10	1,21	1,10	1,45	1,10
	AUTOMATIZADO	0,20	0,28	0,20	0,34	0,20
REDES SOCIAIS	ASSISTIDO	1,10	1,21	1,10	1,45	1,10
	AUTOMATIZADO	0,20	0,28	0,20	0,34	0,20
CORREIO ELETRÔNICO OU FÍSICO	ASSISTIDO	1,10	1,65	1,50	1,98	1,10
PRESENCIAL	ASSISTIDO	2,50	2,75	2,50	3,30	2,50
TRATAMENTO	ASSISTIDO	1,10	2,20	2,00	2,64	1,10
ATIVO / TELEFONE	AUTOMATIZADO	0,20	0,22	Não definido	0,26	0,20

\*Definido com base no Fator de Produtividade (FP) do TR vigente.

#### 4. VOLUMETRIA ESTIMADA DA NOVA CONTRATAÇÃO

SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	CATÁLOGO DE SERVIÇOS						
			QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
			(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (F x 12)
Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	111.376	398	44.327.648	398	1,00	111.376,00	1.336.512,00
	Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	1.252	20	25.040	24	1,10	1.147,67	13.772,00
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	1.222	19	23.218	24	1,10	1.064,16	12.769,90
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	10.194	31	316.014	24	1,10	14.483,98	173.807,70
Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	13.323	1.257	16.747.011	1.257	1,00	13.323,00	159.876,00
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	40	93	3.720	91	1,10	44,97	539,60
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	21	86	1.806	91	1,10	21,83	261,97
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	588	93	54.684	91	1,10	661,02	7.932,18
Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	23	186	4.278	186	1,10	25,30	303,60
Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	47.318	1	47.318	1	1,10	52.049,80	624.597,60
Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	92	388	35.696	388	1,00	92,00	1.104,00
Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	30.580	618	18.898.440	618	1,10	33.638,00	403.656,00
Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	8	7.683	61.464	7.683	2,50	20,00	240,00
Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	3.097	1	3.097	1	1,10	3.406,70	40.880,40
	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	9.335	1	9.335	1	0,20	1.867,00	22.404,00
Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	729	1	729	1	0,20	145,80	1.749,60
								<b>233.618,96</b>	<b>2.803.427,56</b>

#### Legenda

**Período de referência: 2023**

**A** = Média encontrada na tabela: Quantidade de Atendimento. Fonte: Anexo X, Item 1, Análise de Atendimento do Disque 100 (jan/23-dez/23, pág. 179).

**B** = Média encontrada na tabela: Tempo Médio de Conversação / Interações. Fonte: Anexo X, Item 1, Análise de Atendimento do Disque 100 (jan/23-dez/23, pág. 179).

**CAU** = Média encontrada na tabela: Tempo Médio de Conversação / Interações. Fonte: Anexo X, Item 1, Análise de Atendimento do Disque 100 (jan/23-dez/23, pág. 179). O item “Aplicação/Internet/Aplicativo” refere-se à média unificada de CHAT, TELEGRAM e WHATSAPP.

**USA** = ((QUANT. X TMA)/CAU) X FP

**Anexo XI - ANEXO XI – TERMO DE CIÊNCIA DA LEI  
ANTICORRUPÇÃO.pdf**

## **ANEXO XI – TERMO DE CIÊNCIA DA LEI ANTICORRUPÇÃO**



## **ANEXO XI – TERMO DE CIÊNCIA DA LEI ANTICORRUPÇÃO**

(Portaria MDHC nº 223, de 10 de abril de 2023, anexo II)

Eu, (nome do representante legal) , representante legal da (nome da empresa/organização contratada ou conveniente) , regularmente inscrita no CNPJ sob o nº , declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos contrários às leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem lesão à Administração Pública Nacional ou Estrangeira, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção.

Outrossim, declaro que a empresa/entidade envia os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores práticas do mercado, no que se refere ao combate de desvios éticos e de integridade.

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

LOCAL, DATA.

ASSINATURA DIGITAL:

Cargo:

CPF:

**Anexo XII - ANEXO XII – TERMO DE COMPROMISSO  
COM DIREITOS HUMANOS.pdf**

## **ANEXO XII – TERMO DE COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS**

## **ANEXO XII – TERMOS DE COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS**

(Portaria MDHC nº 223, de 10 de abril de 2023, anexos III e IV)

### **Termo XII.1 – DOS DIREITOS HUMANOS**

As partes CONTRATANTES/CELEBRANTES DO CONVÊNIO comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao respeito aos direitos humanos.

Parágrafo Primeiro. O(a) CONTRATADO(a)/CONVENIENTE, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO/CONVÊNIO, compromete-se perante a CONTRATANTE/CONCEDENTE a:

- I - não violar os direitos de sua força de trabalho, de seus clientes e das comunidades, e enfrentar os impactos adversos em direitos humanos das suas atividades;
- II - evitar que suas atividades causem, contribuam ou estejam diretamente relacionadas aos impactos negativos sobre direitos humanos e aos danos ambientais e sociais;
- III - evitar impactos e danos aos direitos humanos decorrentes das atividades de suas subsidiárias e de entidades sob seu controle ou vinculação direta ou indireta;
- IV - comunicar internamente que seus colaboradores estão proibidos de adotarem práticas que violem os direitos humanos;
- V - orientar os colaboradores, os empregados e as pessoas vinculadas à sociedade empresária a adotarem postura respeitosa, amistosa e em observância aos direitos humanos no ambiente de trabalho;
- VI - assegurar condições decentes de trabalho, por meio de ambiente produtivo, com remuneração adequada, em condições de liberdade, equidade e segurança;
- VII - não utilizar trabalho infantil e trabalho análogo à escravidão;
- VIII - combater a discriminação nas relações de trabalho; e
- IX - adotar medidas para prevenir e remediar qualquer tipo de assédio nas relações de trabalho.

LOCAL, DATA.

ASSINATURA DIGITAL:

Cargo:

CPF:

### **Termo XII.2 – Compromisso com as legislações de Direitos Humanos**

Eu, (nome do representante legal), representante legal da (nome da empresa/organização contratada ou conveniente) , regularmente inscrita no CNPJ sob o nº , declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos que violem as leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem violação a direitos humanos.

Outrossim, declaro que a empresa/entidade envida os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores práticas do mercado, no que se refere ao respeito aos direitos humanos.

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

LOCAL, DATA.

ASSINATURA DIGITAL:

Cargo:

CPF:

# MINUTA TERMO DE REFERÊNCIA

## CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS – DISQUE 100

### DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, mensagens, presencial e outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, em formato contínuo e permanente (vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados locais, regionais e nacional). A prestação de serviço deve ser conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, de modo a atender às demandas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

O Detalhamento dos custos e formação de preço segue na seguinte tabela modelo:

**TABELA 1**  
**MODELO PARA PLANILHA DE CUSTOS E DETALHAMENTO DE PREÇOS**

ITEM	DESCRIÇÃO	SEGMENTO DE SERVIÇO	CATSER	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO GLOBAL EM 12 MESES
						( A )	( B )	( C ) = ( A x B )	( D ) = ( C x 12 )
1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista (Identificação: coluna Modalidade, linhas 2 a 5 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	128.323,55	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista (Identificação: coluna Modalidade, linhas 6 a 11 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	66.125,91	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado (Identificação: coluna Modalidade, linhas 12 a 17 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	39.169,50	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
2	Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	SIG-Sistema Informatizado de Gestão e Operação (Informações do Anexo I)	26077	24h 7 dias/semana	CzRM SaaS/mês	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
<b>VALOR GLOBAL ANUAL</b>									<b>R\$ XX</b>

Os itens da tabela acima, a serem licitados, são compostos pelos serviços do Catálogo de Serviços listados na tabela a seguir:

TABELA 2 CATÁLOGO DE SERVIÇOS										
	SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA) MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
				(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (Fx12)
STHG	Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	111.376	398	44.327.648	398	1,00	111.376,00	1.336.512,00
STHG		Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
STHG	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	1.252	20	25.040	24	1,10	1.147,67	13.772,00
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	1.222	19	23.218	24	1,10	1.064,16	12.769,90
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	10.194	31	316.014	24	1,10	14.483,98	173.807,70
STHE	Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELEFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	13.323	1.257	16.747.011	1.257	1,00	13.323,00	159.876,00
STHE	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	40	93	3.720	91	1,10	44,97	539,60
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) -	21	86	1.806	91	1,10	21,83	261,97

			TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA							
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	588	93	54.684	91	1,10	661,02	7.932,18
STHE	Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	23	186	4.278	186	1,10	25,30	303,60
STHE	Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	47.318	1	47.318	1	1,10	52.049,80	624.597,60
SBHE	Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	92	388	35.696	388	1,00	92,00	1.104,00
SBHE	Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	30.580	618	18.898.440	618	1,10	33.638,00	403.656,00
SBHE	Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	8	7.683	61.464	7.683	2,50	20,00	240,00
SBHE	Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	3.097	1	3.097	1	1,10	3.406,70	40.880,40
SBHE		Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	9.335	1	9.335	1	0,20	1.867,00	22.404,00
SBHE	Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	729	1	729	1	0,20	145,80	1.749,60
									233.618,96	2.803.427,56

O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum de implantação e operação de central de atendimento (Call Center) com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de protocolos e especificações usuais no mercado.

Os quantitativos dos itens são os discriminados na tabela acima, classificados como “Serviços de Teleatendimento” - código 20605 CATSER e “Software como Serviço – Saas”- código 26077 CATSER.

A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário por item especializado de atendimento, considerando vencedora a licitante que ofertar o menor valor global, mesmo com lances individualizados por itens, evitando assim o jogo de planilhas.

O contrato terá vigência pelo período de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite permitido na Lei nº 14.133/2021.

O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## **JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

### **FUNDAMENTAÇÃO**

O Disque Direitos Humanos (Disque 100), é um serviço de utilidade pública que é destinado a atender gratuitamente pessoas em situação de violência em todo o país por meio de ligação gratuita e de forma confidencial.

A principal função da Central Disque 100 será registrar denúncias de violações de direitos humanos, encaminhá-las aos órgãos competentes e realizar seu monitoramento. Além disso, a Central de atendimento também dissemina informações sobre direitos humanos, amparo legal, a rede de atendimento e acolhimento, constituindo importante instrumento para orientação de políticas públicas transversais na defesa dos direitos humanos no Brasil.

Ao cidadão, ao registrar uma denúncia no Disque Direitos Humanos, é facultado a realização de forma anônima ou sigilosa, medida fundamental para assegurar o, cuidado com as pessoas que auxiliam em medidas no repasse de informações sobre violações de direitos humanos e, ainda, garantia à preservação da vida, imagem e integridade pessoal de possíveis testemunhas ou denunciantes.



A necessidade da nova contratação destina-se à reestruturação, aprimoramento e expansão dos canais de atendimento da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100; sítio eletrônico na internet destinado ao recebimento de denúncias de violações de direitos humanos; aplicativos para denúncias, informações e reclamações; sistema de chat (atendimento humano ou *bot*), atendimento por aplicativos de mensagens e sistema de vídeo chamadas em Libras; sistema informatizado e demais sistemas, canais e ferramentas eventualmente disponibilizados que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão, com a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos.

Além disso, é importante destacar que subsidiariamente, relacionam-se com os objetivos desta contratação a possibilidade de atendimento através de outros canais de comunicação como SMS, vídeo chamada, interações de redes sociais, atendimento presencial e outros; acompanhar as denúncias e informações junto à rede de prevenção e enfrentamento às violações de direitos humanos; aumentar a capacidade de atendimento receptivo e ativo; aumentar a capacidade de monitoramento de denúncias; garantir a qualidade do atendimento oferecido aos cidadãos; propiciar melhores dados para pesquisas e engajamento multissetorial, para produção e aplicação de políticas públicas.

## **ATUAÇÃO INSTITUCIONAL**

Desde a sua inauguração em dezembro de 2010, o Disque Direitos Humanos, atendeu milhões de cidadãos brasileiros, tendo sido registradas e encaminhadas mais de 3.369.538 (três milhões, trezentos e sessenta e nove mil, quinhentos e trinta e oito) denúncias de violações de direitos humanos. Desde então, o Disque 100 atua como canal de comunicação da sociedade com o Governo Federal, assegurando ao cidadão a oportunidade de registrar suas reclamações e denúncias de violações de direitos humanos.

Ao passo dessa informação, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH) do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) detém o papel de assegurar o funcionamento permanente de canais de comunicação com a sociedade, mantendo-os acessíveis ao acolhimento de denúncias acerca de violações de direitos humanos. Assim, a atuação do Disque 100 contribui para a preservação das garantias individuais, direitos humanos e a concretização de direitos fundamentais, conforme previsão no PNDH-3 (Decreto 7.037, de 21 de dezembro de 2009).

A partir de 2011, o serviço foi expandido para atender outros públicos em situação de vulnerabilidade social, tais como população idosa, LGBTQIA+, pessoas com deficiência, população em situação de rua, pessoas em restrição de liberdade e comunidades tradicionais. Desta maneira, o Disque Direitos Humanos, entre outras demandas, passou a acolher denúncias de discriminação racial, violência policial, tortura, violações contra comunicadores sociais, intolerância religiosa, entre outras.

Adicionalmente, o Disque Direitos Humanos subsidia as Secretarias temáticas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania com dados de violações de direitos humanos, fundamentando a elaboração e fortalecimento de políticas públicas. A partir dessas informações, os gestores públicos tornam-se capazes de desenvolver política públicas pautadas na promoção, proteção e defesa dos direitos humanos.

No ano de 2023, foram realizados 1.851.618 (um milhão e oitocentos e cinquenta e um mil e seiscentos e dezoito) atendimentos, incluindo registros de denúncias e disseminação de informações sobre direitos humanos. Atualmente, o Disque 100 disponibiliza diversos canais para que as pessoas se manifestem, buscando facilitar o acesso de todos, considerando a diversidade que caracteriza a população brasileira, e ampliar a capacidade de atendimento do serviço, respeitando a acessibilidade.

Pelo contrato de operacionalização da Central Disque 100, além do atendimento pelo tridígito telefônico, há diversos canais para o recebimento de

denúncias de violações de direitos humanos, tais como: o site, que inclui chat e sistema de vídeo chamadas *ouvidoria.mdh.gov.br* em Libras, bem como o atendimento via Telegram (Direitoshumanosbrasil) e WhatsApp (61 99611-0100). Ao Disque Direitos Humanos cabe também disseminar informações e orientações acerca de ações, programas, campanhas, bem como serviços de atendimento, proteção, defesa e responsabilização em Direitos Humanos, disponíveis no âmbito federal, estadual, municipal e do Distrito Federal.

O atendimento telefônico corresponde, em média, a 83% da demanda do Disque 100. Atualmente, todas as demandas registradas pelos canais disponíveis são tratadas pela Central de Atendimento a partir do Sistema CUBE, e posteriormente, encaminhadas para os órgãos de proteção e defesa de direitos, bem como para a apuração de responsabilidade. Cabe destacar que, além de acolher denúncias de violações, o Disque 100 também dissemina informações sobre promoção e defesa dos direitos humanos e oferece orientações acerca de ações, programas, campanhas e serviços de atendimento.

Assim, o Disque 100 está consolidado nacionalmente como o principal canal de registro de denúncias, proteção e promoção dos direitos humanos de crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, quilombolas, indígenas, população LGBTQIA+, pessoas idosas, situação de rua, e todos os demais públicos em situação de vulnerabilidade no país.

## **OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO**

O objetivo principal da presente contratação é manter e aprimorar o atendimento do canal Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, videochamada e redes sociais, entre outros) que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão.

Adicionalmente, relacionam-se como objetivos secundários desta contratação:

- Manter atendimento através de canais de comunicação, como mensagens instantâneas, redes sociais e outros;
- Permitir acompanhar denúncias e informações indiretas em redes sociais a respeito de Violações de Direitos Humanos;
- Aumentar a capacidade de atendimento receptivo e ativo;
- Melhorar a qualidade do atendimento oferecido ao cidadão;
- Aumentar o monitoramento de denúncias;
- Propiciar melhores dados para pesquisas e engajamento multissetorial para produção e aplicação de políticas públicas.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Os resultados esperados na contratação da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 são:

- Ampliar a capacidade de atendimento do serviço;
- Permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos recursos humanos e sistemas de tecnologia da prestação do serviço;
- Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;
- Melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço.

## **MODALIDADE DA LICITAÇÃO**

Os serviços constituintes do objeto deste Termo de Referência enquadram-se como serviços comuns por possuir requisitos técnicos definidos por termos usuais do mercado e elementos suficientes para determinar a solução pretendida garantindo ampla competitividade e isonomia entre os licitantes.

O Termo de Referência observou os ditames normativos vigentes para contratação na Administração Pública Federal, em especial a Lei nº 14.133/21 e a Instrução Normativa nº 05/17 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que se integram ao processo licitatório e a execução contratual.

A **modalidade de Pregão, em sua forma Eletrônica**, apresenta como

instrumento mais adequado para obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, com fundamento no inciso XLI do art. 6º da Lei nº 14.133/21.

### **CONTRATAÇÃO EM ÚNICO LOTE/GRUPO**

A operação da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100 deverá permitir a realização dos atendimentos de maneira transparente ao cidadão, independente do canal de atendimento elegido ou da modalidade mais adequada à eficiente prestação do serviço, não permitindo que um atendimento iniciado possa ser segmentado em um ou mais fornecedores.

Os atendimentos individualizados garantem o anonimato do denunciante e sigilo das informações da vítima e suposto violador dos direitos que implica na continuidade da prestação do serviço em único ponto de atendimento. Este ponto único de atendimento é a função inicial da central de atendimento para registrar e classificar as manifestações, levando em conta o impacto e urgência, de modo que o mínimo de acolhimentos seja perdido.

A Central de Atendimento possui a função de manter os usuários do serviço público informados sobre o andamento de suas manifestações e escalar o acolhimento em casos de violência iminente ou própria vítima, por exemplo, para atendentes especialistas.

O tratamento das informações oferecidas na denúncia guarda a relação de acompanhamento histórico das ações realizadas pelos Órgãos de atuação para comunicação e consulta do denunciante e transparência junto à sociedade das denúncias efetivas, bem como orientam a elaboração de políticas públicas.

Assim, o parcelamento da solução por itens causaria elevados riscos à compatibilidade e integração das partes por condições de não interoperabilidade entre sistemas tecnológicos de fornecedores diversos e por descontinuidade da padronização dos fluxos de atendimento.

A Central de Atendimento sem operação como ponto único de atendimento apresenta riscos incalculáveis no atendimento de manifestação que seja escalada entre o generalista e o especialista, podendo ocorrer o não atendimento de uma vítima iminente ou seu retardo em razão do transbordo entre centrais de empresas distintas em cada um dos itens. Este é apenas um exemplo do alto grau de impacto de ocorrência de um risco no atendimento às violações de direitos humanos, função típica dos canais da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

Não obstante ao risco de integração, o parcelamento compromete a economia de escala, contrário ao princípio da economicidade, pois haveria duplicidade de custos fixos, como infraestrutura física e tecnológica, custos variáveis, como atividades de supervisão, monitoramento, treinamento, apoio psicológico, na precificação da unidade de serviço.

Adicionalmente, os custos indiretos decorrentes de ineficiências e falta de sinergia operacional para prestação dos serviços causam efetivo impacto na economia de escala da contratação frente à solução integrada. Portanto, o objeto desta contratação se justifica em único lote, ainda que possível a oferta de lances em subitens individuais para evitar jogo de planilhas ou manipulação de valores superiores aos praticados no mercado, pois há necessidade manutenção da integridade qualitativa através da oferta ao cidadão de canal de atendimento com direção única e padronizada.

O agrupamento do objeto objetiva garantir a gerência efetiva da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços ao cidadão e atingir a finalidade e efetividade da política pública orientada na Administração Pública, devendo ser considerada como uma solução composta de vários serviços, sob pena de não atingimento dos resultados ora esperados.

#### **DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO, COOPERATIVAS, MEI E ME/EPP**

É vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, assim como não será permitida a participação de cooperativas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem

prestados, uma vez que as características específicas, objeto da contratação em comento, não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais), considerando-se também a volumetria da contratação.

A participação de consórcios em certames licitatórios somente se torna “obrigatória” quando o objeto a ser licitado pressuponha heterogeneidade de atividades empresariais, sendo que, sua não inclusão, resultaria em restrição da competitividade. O objeto em questão não é dotado de complexidade ou de relevante vulto que torne problemática a competição, sendo desnecessário o consorciamento entre empresas, fato que poderia ainda prejudicar a conquista da conjugação do menor preço e do melhor serviço, assim como dificultar a fiscalização, cobrança e execução contratual.

Desta forma, a análise dos serviços concebidos como comuns se fundamenta na inexistência de complexidade ou grande magnitude do objeto proposto, permitindo, assim, a inclusão de variadas empresas de médio e grande porte no cenário mercadológico. Paralelamente, a inviabilidade técnica e econômica para a subdivisão do objeto justifica a opção pela não formação de consórcio.

A constituição de tal consórcio, ao afetar o desdobramento material, implicaria em responsabilidades fracionadas para cada empresa consorciada, acarretando prejuízos à unicidade procedimental do objeto e, por conseguinte, comprometendo a diligência no atendimento às demandas do cidadão.

Ademais, a opção pela participação ou não de empresas em consórcios encontrar-se na esfera da discricionariedade administrativa, a qual contempla o exame da conveniência e oportunidade do ato administrativo, no caso em questão, a lei não estabelece disposição expressa exigindo a admissão de consórcios, mas deixa ao administrador a possibilidade de verificar as hipóteses em que este seria admissível, conforme se depreende do art. 18, inciso IX, da Lei nº. 14.133/2021: “(...) e justificativa das regras pertinentes à participação de empresas em consórcio;”.

A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do presente certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser

licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, o que não é o caso do objeto em comento.

Quanto a não permissão de participação de sociedades cooperativas, essa se dá considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

A contratação de sociedades cooperativas somente poderá ocorrer quando, pela sua natureza, o serviço a ser contratado evidenciar:

I - A possibilidade de ser executado com autonomia pelos cooperados, de modo a não demandar relação de subordinação entre a cooperativa e os cooperados, nem entre a Administração e os cooperados; e

II - Que a gestão operacional do serviço seja executada de forma compartilhada ou em rodízio, em que as atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços e asde preposto, conforme determina a Lei nº 14.133, de 2021, de 1993, sejam realizadas pelos cooperados de forma alternada ou aleatória, para que tantos quanto possíveis venham a assumir tal atribuição.

§ 1º Quando admitida a participação de cooperativas, estas deverão apresentar um modelo de gestão operacional que contemple as diretrizes estabelecidas neste artigo, o qual servirá como condição de aceitabilidade da proposta.

§ 2º O serviço contratado deverá ser executado obrigatoriamente pelos cooperados, vedada qualquer intermediação ou subcontratação.

Diante do exposto, justifica-se a proibição de sociedades cooperativas, quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem fornecidos, considerando-se também a volumetria da pretendida contratação, bem como seus locais de prestação de serviços e prazos para atendimento.

Por outro lado, e ainda considerando a especificidade e a compatibilidade do



objeto da pretendida contratação, não será permitida a participação de Microempreendedor Individual – MEI, uma vez que para execução dos serviços faz-se necessária uma estrutura mínima, objetivando garantia e manutenção da qualidade dos serviços, tais como: relevante dimensionamento de recursos humanos, robusta infraestrutura tecnológica e de comunicação e capital social mínimo. Ante o exposto, as exigências mínimas necessárias para qualificação técnica inviabilizam a participação dessa categoria nesse processolicitatório.

No que se refere à participação exclusiva de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte ME-EPP, será permitida desde que observado os termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 e o valor em comento da contratação.

Posto isso, informa-se que não será concedido o benefício à participação exclusiva da ME/EPP e à cota reservada de 25%, prezando por evitar atendimento deficitário à demanda complexa apresentada pela Administração Pública. Somado a isso, faz imprescindível que as licitantes se atentem a necessidade de disponibilização de infraestrutura, tecnologia e manutenção a contento.

## **QUANTITATIVO DE SERVIÇOS**

A volumetria histórica dos atendimentos realizados nos últimos 2 anos (2022 a 2023) da Central Disque100 possibilita dimensionar o consumo de unidades de serviço para os canais disponíveis naquelas contratações: telefônico, site, aplicativo e email, entre outros, contemplando margem de crescimento de demanda e melhor distribuição para canais de atendimento ainda não implementados para o prazo de vigência do futuro contrato e eventuais prorrogações.

A capacidade de atendimento pelos novos canais foi calculada de acordo com a margem proporcional verificada. Os quantitativos estimados para cada uma das atividades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas do Ministério no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem

o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

### **VIGÊNCIA CONTRATUAL**

A presente contratação terá vigência de **30 (trinta) meses** e por se tratar de contrato de serviços e fornecimentos contínuos poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, conforme a Lei Nº 14.133/21.

### **SUBCONTRATAÇÃO**

A contratação se refere a solução com conjunto de serviços integrados e complementares, tal como infraestrutura física e tecnológica, serviços de telecomunicações que se associam ao serviço principal de atendimento multicanal de demandas. O mercado encontra-se bastante especializado em seus principais segmentos tornando a permissão de subcontratação benéfica para obtenção da proposta mais vantajosa para Administração dentro dos limites razoáveis aos custos proporcionais desses serviços, garantindo melhor competitividade das licitantes para concentrarem atuação nos serviços principais.

Os serviços complementares de telecomunicações dependem de outorga ou autorização na forma da Lei nº 9.472/97 sendo prática comum do mercado a subcontratação desses serviços pela empresa especializada em centro de atendimento.

### **LOCALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços deverão ser prestados no Distrito Federal ou em localização com distância máxima de até 50 (cinquenta) quilômetros, a partir da sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada dos Ministérios, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Brasília/DF - 70.054-906.

No que tange a necessidade de delimitação da localização da Central de Atendimento do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada e, considerando a especificidade dos serviços prestados pela mesma, cumpre esclarecer o que segue:

A definição da abrangência de localidades para implantação da central de

atendimento pela CONTRATADA busca ofertar condições mais vantajosas para execução do serviço com qualidade e eficiência e permitir à administração realizar a gestão da fiscalização contratual em razão da proximidade com a sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

A gestão da contratação envolve a adequada avaliação das condições estabelecidas de execução contratual e fundamentalmente o alcance de seus resultados para efetividade do serviço público destinado aos cidadãos, compreendendo a justa e correta capacitação dos atendentes da Contratada nos temas pertinentes à Central do Disque 100 com suporte dos especialistas temáticos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e suas secretarias e ainda dos parceiros de articulação, como Ministério Público e órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

A delimitação da área de implantação da central de atendimento visa garantir a plena capacidade para Administração de realizar a adequada e concreta fiscalização contratual, assim como ofertar condições isonômicas razoáveis para avaliação da exequibilidade da execução contratual frente aos custos da prestação dos serviços sem interferência na eficiência e gestão empresarial por parte da CONTRATANTE.

O Plano de implantação é um documento estratégico que detalha as etapas e processos necessários para a criação e operação eficiente de uma central de atendimento. Este plano é crucial para garantir que a implementação da central de atendimento seja bem-sucedida, atendendo às necessidades da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e proporcionando um serviço de qualidade aos cidadãos.

O Plano de implantação deverá ser concluído em até 45 (quarenta e cinco) dias. A contagem do prazo é iniciada com a emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos (sprints) de entregas de valor frequentes a cada 2 semanas.

A implantação não será remunerada e a homologação se dará com todos os serviços, Base de Conhecimento (Carta de Serviços), fluxos de demandas, dados migrados e customização para atendimento nas mesmas bases atuais.

## DA INTEGRIDADE

As partes CONTRATANTES/CELEBRANTES DO CONVÊNIO comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE) - promulgada pelo Decreto nº 3.678, de 30 de novembro de 2000; a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA) - promulgada pelo Decreto nº 4.410, de 7 de outubro de 2002; e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) - promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006.

O(a) CONTRATADO(a)/CONVENIENTE (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

O(a) CONTRATADO(a)/CONVENIENTE, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO/CONVÊNIO, compromete-se perante a CONTRATANTE/CONCEDENTE a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do(a) CONTRATADO(a)/CONVENIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

- I - Instauração do Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa - PAR, nos termos do Decreto nº 11.129/2022 e Instrução Normativa CGU nº 13/2019, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis; e

II - Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

O(a) CONTRATADO(a)/CONVENIENTE obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

## **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

A solução a ser CONTRATADA abrange o atendimento de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios) e a disseminação de informação a respeito de políticas e direitos humanos por meio de múltiplos canais (telefone, mensagens, aplicativos, internet, correspondências, presencial e outros), através da operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, incluindo a gestão dos atendimentos, receptivo e ativo, humano e automatizado, sua infraestrutura e processos administrativos e organizacionais.

Os serviços serão prestados em instalação da CONTRATADA, própria ou locada, adequadas para o perfeito atendimento do contrato, situada em qualquer município da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98.

As instalações físicas da CONTRATADA deverão ter a capacidade de abrigar as posições de atendimentos suficientes para atender aos serviços deste instrumento, sendo a própria responsável pela implantação e manutenção deste ambiente.

As instalações físicas da Central de Atendimento devem possuir segmentação de ambiente para os tipos de atendimento, com controle de acesso secundário a esses, definindo claramente as unidades específicas dos serviços. As instalações físicas da Central de Atendimento devem possuir ambientes adicionais compartilhados (refeitório, relaxamento, banheiros, laboratório, treinamento e apoio) a todos os prestadores envolvidos na operação e gestão da central e compatíveis com a adequada operação da central de atendimento.

As instalações físicas da CONTRATADA têm a flexibilidade de se configurar como uma única edificação ou como parte de um conjunto, ou seja, operar tanto em uma estrutura independente quanto em instalações compartilhadas. Entretanto, as

instalações físicas da Central de Atendimento deverão ser exclusivas da operação deste contrato e dispor de entrada única, com controle de acesso principal, delimitando a área de implantação das unidades.

As instalações físicas da Central de Atendimento devem possuir segmentação de ambiente para os tipos de atendimento, com controle de acesso secundário a esses, definindo claramente as unidades específicas dos serviços.

As instalações físicas dentro do controle de acesso principal (salas de atendimento) deverão ser de utilização exclusiva para execução deste contrato, não sendo autorizado o compartilhamento com outras atividades em razão das condições especiais e das informações tratadas em cada atendimento.

As características mínimas de infraestrutura física e tecnológica de maior relevância para adequada prestação dos serviços devem observar a Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (NR 17 MTE), onde a ergonomia e o bem-estar dos trabalhadores são prioridades, sendo essencial adequar os postos de trabalho na central de atendimento de acordo com os princípios ergonômicos estabelecidos, incluindo os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, os quais desempenham um papel crucial na promoção de ambientes de trabalho seguros, contribuindo para a preservação da saúde e integridade física dos trabalhadores, ao mesmo tempo em que atendem às exigências legais e éticas associadas à gestão da segurança no trabalho. As especificações estão descritas no ANEXO III – REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

Os canais de atendimento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100 para implantação inicial na forma deste instrumento são: 1) telefone; 2) mensagens de texto e multimídia por SMS e/ou aplicativos, como Whatsapp, Telegram; 3) mensagens de texto por site, tipo webchat; 4) correspondência eletrônica, tipo e-mail; 5) correspondência física, como cartas, ofícios; 6) Redes Sociais, como Facebook, Instagram; 7) videochamada; 8) atendimento presencial.

- O atendimento receptivo através de **ligação telefônica** consiste no ingresso da chamada em central telefônica e a interação com unidade automática ou por atendente no mesmo meio.
- O atendimento receptivo através de **aplicativos de mensageria** de internet (webchat, Whatsapp, Telegram) consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente,

iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicações de mensagens instantâneas.

- O atendimento receptivo através de **aplicação de internet** consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicativo ou site de internet específico.
- O atendimento receptivo através de **Redes Sociais** consiste na identificação e seleção de publicação (post) sobre assunto/tema/pessoa de interesse da CONTRATANTE, localizáveis através de textos ou marcadores (#, @), definidos no protocolo específico.
- O atendimento receptivo através de **correspondência eletrônica** consiste no diálogo estabelecido entre usuário e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de emails em função de interação por e-mail do Sistema de atendimento.
- O atendimento receptivo através de **correspondência** (ofício, carta, e-mail, comunicação, reclamação, denúncia, SEI, outros) consiste no registro da demanda a partir de documento físico digitalizado, devidamente encaminhado ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.
- O atendimento receptivo através de **videochamada** on-line ou vídeo online de denúncia consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em vídeo por meio de link específico, disponibilizado conforme orientações da CONTRATANTE, e interconectado à central da CONTRATADA. Este canal de atendimento será de exclusividade de cidadãos e cidadãs com deficiência auditiva previamente cadastrados e autorizados pela CONTRATANTE para comunicação estrita na linguagem de Libras.
- O atendimento receptivo **presencial** consiste no atendimento realizado no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, de segunda-feira à sexta-feira, em horário comercial, por dois(duas) operadores(as) do quadro de funcionários da CONTRATADA.

Os canais de atendimento poderão sofrer acréscimos, alterações e supressões a critério da CONTRATANTE a fim de acomodar o atendimento ao usuário à dinamicidade das interações sociais sendo processados na forma da REVISÃO DO CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.

O atendimento telefônico será feito inicialmente na modalidade automatizada através de Unidade de Resposta Automática - URA vinculada à central telefônica, que deverá manter-se disponível 24 horas por dia, de modo ininterrupto, todos os dias da semana, inclusive em feriados nacionais, estaduais ou municipais.

A URA deverá disponibilizar em seu menu principal opções específicas para as cidadãs e cidadãos serem direcionados para o atendimento, conforme o protocolo de operação do teleatendimento receptivo definido pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA poderá, a partir dos protocolos de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção ou alteração contínua de árvores de voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias disponíveis na URA.

Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação, recursos de automatização de atendimento e construção de relatórios, dentre outros que permitam melhoria da eficiência e produtividade dos atendimentos.

A CONTRATADA deverá realizar a atualização de órgãos na plataforma, através da interação, seja via e-mail, telefone, WhatsApp, entre outros, com a rede de proteção e justiça, e através das informações oferecidas pela CONTRATANTE.

O atendimento receptivo automatizado disponibilizará aos cidadãos as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo, ainda, prestar informações de interesse da CONTRATANTE, a partir de disponibilização de mensagens pré-gravadas ou por intermédio de consultas à base de conhecimento fornecida pela CONTRATANTE.

O atendimento receptivo automatizado poderá realizar consultas ou registrar



denúncias a partir da interação tecnológica com o cidadão, em qualquer canal de atendimento, através de sistema informático desenvolvido pela CONTRATADA para finalidade proposta.

O atendimento receptivo automatizado sempre disponibilizará, no primeiro menu, opção de contato com atendente na modalidade humano, em qualquer canal de atendimento.

A CONTRATADA poderá propor implantação de serviços de autoatendimento na URA, devendo a CONTRATANTE analisar e validar para desenvolvimento e implantação, sem custos adicionais.

A prestação dos serviços de atendimento receptivo humano envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

- Realizar o atendimento receptivo e registro das informações, reclamações, sugestões, elogios e solicitações e registro de manifestações, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados ou sistemas disponibilizados nos protocolos;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade;
- Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata no nível de atendimento (cujas informações não constem nos scripts ou bases de conhecimento, ou esse recomende o registro da demanda com escalamento) ao segundo nível, atendimento especialista.

Após a conclusão do atendimento receptivo a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com a atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

Os serviços, de todos os tipos e modalidades, deverão ser prestados ininterruptamente de domingo a sábado, durante as 24 horas do dia, incluindo finais de semana, feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Para dimensionamento dos recursos humanos das funções Atendente

Generalista, Atendente Especialista e Analista de BackOffice Especializado, a Contratante determina que a jornada de trabalho para esses colaboradores deverá considerar a escala de trabalho 5x2, ou seja, 05 (cinco) dias laborados com 2 (dois) dias de descanso semanal remunerado. Isso se deve à natureza do serviço, que se concentra no atendimento de pessoas em situação de extrema vulnerabilidade e na condução de denúncias de violência contra elas. Dada a natureza emocionalmente desafiadora desta atividade, é crucial proporcionar às profissionais períodos regulares de descanso.

A CONTRATADA está obrigada a cumprir as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), com especial atenção ao limite de horas extras diárias e semanais, que não devem exceder 2 horas por dia.

Recomenda-se que essas pausas ocorram em um sistema de rodízio, com folgas nas sextas e segundas ou nos finais de semana, a fim de minimizar absenteísmo e rotatividade, enquanto mantém a excelência no atendimento. Cabe ressaltar que os dias de folga poderão ser ajustados ao longo do contrato, mediante acordo mútuo entre as partes, sempre com o objetivo de assegurar a qualidade contínua dos serviços prestados.

Em que pese os serviços serem executados sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, visto que os serviços são realizados em instalações da CONTRATADA, a necessidade de segurança e sigilo das informações transacionadas na Central exige que os colaboradores, quando em serviço para a Central Disque 100, não poderão executar outras atividades estranhas ao objeto contratado.

Poderão ser solicitados serviços em horários e regimes diferenciados conforme solicitação da CONTRATANTE, sendo especificados na Ordem de Serviço correspondente à demanda.

A CONTRATADA terá que manter serviço em conjunto com a CONTRATANTE, que vai interagir e acompanhar as atividades de recrutamento, seleção e contratação garantindo a adequação ao perfil profissional e às condições operacionais da Central de Atendimento do Disque 100.

A CONTRATADA deverá manter serviço de supervisão e gerência da operação, compreendendo:

- Atividades de gestão dos atendimentos buscando sua produtividade e eficiência;
- Atividades de garantia da confiabilidade das informações;
- Análise dos resultados e metas estabelecidas em conformidade com os indicadores de avaliação dos serviços;
- Efetivar a alocação quantitativa e qualitativa dos colaboradores nos serviços de atendimento em razão de dados estatísticos históricos e prospectivos;
- Monitorar os indicadores da operação, qualidade e desempenho do serviço de atendimento;
- Realizar o acompanhamento da qualidade do atendimento e da operação;
- Monitorar o encaminhamento de denúncias e respostas de órgãos.

#### **DO MONITORAMENTO DAS DENÚNCIAS:**

A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento de denúncias encaminhadas aos órgãos de controle que compõem o fluxo de encaminhamento de denúncias estabelecido pela CONTRATANTE.

Abaixo, delineamos as etapas e procedimentos específicos que serão seguidos durante esse processo:

Após o envio da denúncia, a CONTRATADA deverá acionar os órgãos de controle estabelecidos no fluxo de encaminhamento de denúncias, através de uma comunicação oficial, definida pela CONTRATANTE, via e-mail, sistema e outras modalidades de contato. Esta comunicação indicará a natureza da denúncia e sinalizará que foi encaminhada ao órgão, solicitando sua comunicação oficial quanto ao andamento da denúncia. Após a devolutiva do órgão acionado, a CONTRATADA deverá incluir as informações junto ao protocolo original da demanda no sistema.

O sistema software disponibilizado deverá prever meios de monitoramento do recebimento da denúncia, e este será composto por buscas ativas, as quais serão realizadas a cada 30 (trinta) dias, sem prejuízo de novos prazos estabelecidos pela CONTRATANTE frente a urgência da demanda. Após iniciar o monitoramento, a CONTRATADA deve manter uma comunicação regular, seguindo os parâmetros mencionados anteriormente, a cada 30 (trinta) dias, até a conclusão total do

monitoramento. Este será considerado concluído somente após a confirmação oficial, por meio de ofício ou documento similar, de que o órgão destinatário recebeu a demanda e informou quais medidas foram adotadas, tais como a instauração de inquéritos, arquivamento e outras providências pertinentes.

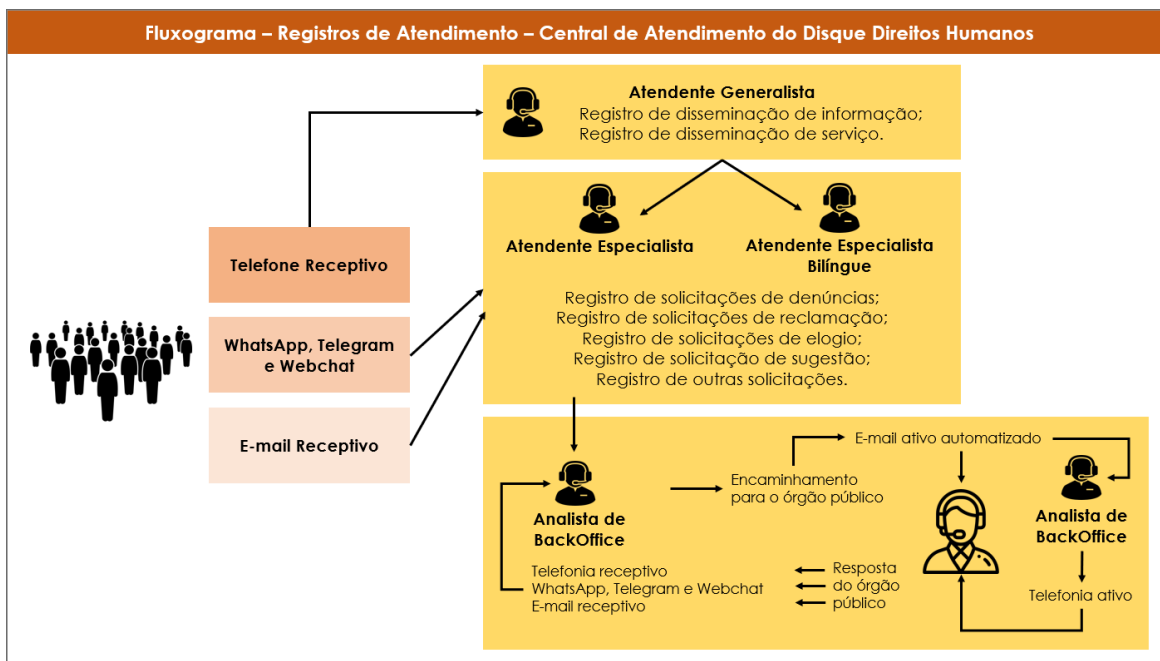
Com base nas respostas obtidas e na eficácia do processo, o sistema de monitoramento será continuamente adaptado e aprimorado. Portanto, a CONTRATANTE poderá ampliar os órgãos monitorados a qualquer tempo e sem custos adicionais.

As denúncias monitoradas podem ser classificadas em diferentes níveis de urgência, e essa classificação terá impacto na ordem de prioridade do monitoramento. Dessa forma, quanto mais elevado o nível de urgência, mais rápido será o processo de monitoramento.

A CONTRATADA fica incumbida de apresentar relatórios mensais consolidados, ou parciais quando solicitados, à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, que exercerá a supervisão direta do monitoramento das denúncias encaminhadas pelo Disque Direitos Humanos – Disque 100.

#### **DOS SEGMENTOS DE SERVIÇO**

A operação da Central de Atendimento contemplará 3 (três) níveis de atendimento das manifestações que se inter-relacionam e complementam para efetividade da prestação do serviço de utilidade pública.



## STHG - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA

Compreende as atividades definidas em Catálogo de Serviços associadas aos atendimentos humanos em formato omnicanal (voz, chat, e-mail, mensageria, sms, redes sociais e/ou outros), que resultaram de atendimentos receptivos, informacionais e/ou transacionais, e atividades acessórias ao atendimento, efetivamente processados pelo perfil de TELEATENDIMENTO HUMANO GENERALISTA, de acordo com as diretrizes e protocolos de atendimento definidas pela CONTRATANTE.

Para o atendimento generalista, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

O atendimento generalista compreende o recebimento dos contatos telefônicos recebidos na Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, podendo ocorrer de forma assistida ou automatizada conforme o protocolo de atendimento definido pela CONTRATANTE.

Todos os atendimentos com destino ao tridígito 100 devem ser encaminhados a URA e, quando utilizada opção geral de atendimento humano, transferidas ao segmento de atendimento generalista, podendo ocorrer a transferência assistida para o atendimento humano do nível especialista multicanal - quando tratar-se de registro de Solicitação passível de tratamento e encaminhamento aos órgãos - ou para o atendimento especialista bilíngue multicanal - quando o usuário expressar-se em idioma

diferente de Português (Brasil).

É atribuição do nível de atendimento generalista a execução de serviços de atendimento receptivo telefônico, objetivando esclarecer dúvidas dos cidadãos, sempre provendo o registro dos atendimentos realizados no sistema de registro do atendimento.

O atendimento generalista deverá conduzir o atendimento com base em informações e roteiros padronizados disponíveis, com conteúdo autorizado pela CONTRATANTE, em sistema informatizado de conhecimento específico. O atendimento generalista de primeiro nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitadas e com qualificação mínima definidas neste documento.

No atendimento generalista, humano ou automatizado, o serviço realizado trata da promoção e a disseminação de informações sobre direitos humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas.
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE.
- O usuário receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados.
- O atendimento na modalidade automatizado será utilizado preferencialmente para promoção e disseminação de informações, esclarecimento de dúvidas em formato perguntas e respostas e orientação sobre eventos, campanhas, programas e ações.
- O atendimento automatizado deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento generalista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou

automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade.

#### **STHE - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA**

Compreende as atividades definidas em Catálogo de Serviços associadas aos atendimentos humanos em formato omnicanal (voz, chat, e-mail, mensageria, sms, redes sociais e/ou outros), que resultaram de atendimentos receptivos, informacionais, transacionais e/ou de registro de denúncias, e atividades acessórias ao atendimento, efetivamente processados pelo perfil de TELEATENDIMENTO HUMANO ESPECIALISTA, de acordo com as diretrizes e protocolos de atendimento definidas pela CONTRATANTE.

O atendimento humano especialista é o responsável, entre outros, pelo atendimento à criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência que busque os canais da Central de Atendimento para realizar denúncias ou solicitar orientação, e deverá possuir treinamento específico e observar a legislação pertinente para o atendimento, assegurando a proteção integral da criança ou adolescente denunciante.

#### **ATENDIMENTO ESPECIALISTA BILÍNGUE MULTICANAL**

Para o atendimento especialista bilíngue, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

O atendimento especialista, receptivo de segundo nível, compreende o atendimento das ligações transferidas pelo atendimento generalista, quando o usuário expressar-se em idioma diferente de Português (Brasil), estabelecido no protocolo de operação do atendimento especialista receptivo autorizado pela CONTRATANTE, assim como o atendimento aos usuários que acessam os meios de comunicação multicanal, preferencialmente os atendimentos recebidos por vídeo Chamada.

O atendimento especialista de segundo nível deverá ser prestado em inglês, espanhol ou libras, utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima, conforme tópico anterior, sobre CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

No atendimento especialista, humano ou automatizado, o serviço realizado trata do registro das Solicitações e da promoção e a disseminação de informações sobre

direitos humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando a usuária ou o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE;
- A usuária ou usuário receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados, bem como os dados individualizados dos protocolos de cada Solicitação registrada;
- O atendimento automatizado pelos meios de comunicação multicanal deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento especialista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE;
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade;
- O atendimento especialista deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens dispostos nesse documento.

#### **ATENDIMENTO ESPECIALISTA MULTICANAL**

Para o atendimento especialista, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

O atendimento especialista, receptivo de segundo nível, compreende o atendimento das ligações transferidas pelo atendimento generalista, no que diz respeito ao registro de solicitações, manifestações e denúncias passíveis de tratamento e encaminhamento aos órgãos, estabelecido no protocolo de operação do atendimento especialista receptivo autorizado pela CONTRATANTE, assim como o atendimento aos usuários que acessam os meios de comunicação multicanal (correio eletrônico, mensageria, aplicativos, site, rede social).

O atendimento especialista de segundo nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento



capacitados e com qualificação mínima conforme tópico anterior, sobre CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

No atendimento especialista, humano ou automatizado, o serviço realizado trata do registro das denúncias e da promoção e a disseminação de informações sobre direitos humanos, esclarecendo dúvida, prestando informação ou orientando o usuário sobre eventos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE;
- O usuário(a) receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados, bem como os dados individualizados dos protocolos de cada denúncia registrada;
- O atendimento automatizado pelos meios de comunicação multicanal deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento especialista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE;
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade.
- O atendimento especialista deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens dispostos nesse documento;
- O atendente especialista multicanal, poderá atuar como transbordo das células de menor complexidade (generalista), conforme necessidade da Contratada, desde que não acarrete prejuízos aos níveis de serviço contratados.

#### **SBHE - SERVIÇO DE BACKOFFICE HUMANO ESPECIALIZADO**

Compreende as atividades definidas em Catálogo de Serviços associadas à jornada operacional necessárias aos atendimentos e tratamentos de manifestações em formato omnicanal (voz, chat, email, mensageria, sms, redes sociais e/ou outros) que resultaram de esforço HUMANO abrangendo os processos de BackOffice relativos à pesquisas, buscas ativas, cadastros, tratamento, encaminhamento e monitoramento das manifestações, e demais atividades relacionadas, efetivamente processados pelo perfil de BACKOFFICE ESPECIALIZADO, de acordo com as diretrizes e protocolos de

atendimento definidas pela CONTRATANTE.

Para o atendimento Analista de BackOffice Especializado, a CONTRATADA disponibilizará espaço físico, equipamentos e mobiliário para suas operações.

O atendimento do Analista de BackOffice Especializado Multicanal, receptivo e ativo, de terceiro nível, compreende o processo de tratamento da Solicitação, bem como o atendimento receptivo e ativo de contato com os agentes públicos, estabelecido no protocolo de operação do atendimento especializado autorizado pela CONTRATANTE.

O atendimento de BackOffice de terceiro nível deverá ser prestado no idioma Português (Brasil), utilizando o padrão culto do idioma, por operadores de atendimento capacitados e com qualificação mínima conforme tópico anterior, sobre CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

No atendimento de BackOffice, humano ou automatizado, o serviço realizado trata da revisão, encaminhamento e monitoramento do registro das solicitações e denúncias, bem como o atendimento receptivo dos canais exclusivos de atendimento aos órgãos, e a realização dos contatos ativos vinculados às campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:

- A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- É responsabilidade da CONTRATANTE manter a base de conhecimento atualizada, e a CONTRATADA deverá realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos receptivos humanos e automatizados na plataforma de atendimento multicanal, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE;
- O usuário(a) receberá o número de protocolo correspondente em todas as interações, assistidas ou automatizadas, conforme os canais implantados, bem como os dados individualizados dos protocolos de cada denúncia registrada;
- O atendimento automatizado pelos meios de comunicação multicanal deverá possuir opção de direcionamento para o atendimento especialista, preferencialmente no mesmo canal utilizado, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE;
- Em todo atendimento receptivo, seja ele humano ou automatizado, escrito ou falado, o atendente deve

expressar-se com cordialidade, urbanidade, respeito, clareza, objetividade e celeridade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e probidade;

- O atendimento de BackOffice deverá ser multicanal, nas condições descritas nos itens dispostos nesse documento;
- O Analista de BackOffice Especializado multicanal, poderá atuar como transbordo das células de menor complexidade (generalista, especialista Bilíngue, especialista multicanal), conforme necessidade da Contratada, desde que não acarrete prejuízos aos níveis de serviço contratados.

Após a conclusão do atendimento receptivo a CONTRATADA deverá convidar a usuária ou usuário para responder pesquisa de satisfação acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, através de opção automatizada sem interação com a atendente, conforme estabelecido no protocolo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada ação realizada por meio da Central de Atendimento, disponibilizar relatórios gerenciais detalhados e tabulados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade, bem como a análise qualitativa e quantitativa das metas e resultados obtidos por meio dos contatos realizados, com periodicidade mensal ou quando solicitado pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA poderá sugerir dias e horários para contato com a Rede em comunicações ativas a partir de relatórios de eficiência e produtividade que indiquem os melhores dias e horários para contato, conforme cada instituição ou temática.

A CONTRATADA deverá manter registro individual que evidencie os atendimentos realizados, as ações adotadas e as comunicações realizadas, especialmente quanto aos elementos que fundamentem os itens de faturamento (tentativas).

## **SIG - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO**

Compreende a disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento do Cidadão) em formato SaaS (Software como Serviço) disponibilizado em nuvem, incluindo licenças de uso, serviços de sustentação de ambiente, suporte, técnico, integrações, segurança e integridade de dados, conforme

especificações contidas no futuro Edital e seus Anexos, de forma a complementar a execução dos serviços de Call Center para a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100, objeto principal da contratação.

As características de serviço e especificações técnicas e funcionais da Plataforma de Sistema estão descritas no ANEXO I- SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM, porém, destacamos o detalhamento sobre segurança da informação:

As informações sobre SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE na execução dos serviços da Central do Disque 100, estão no ANEXO II, sobre DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL, e no item sobre SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO do ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

#### **DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

Trata-se de serviço comum, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, visto que os serviços são realizados em instalações da CONTRATADA (art. 17 IN SEGES/MP n. 5/2017) e, enquadra-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo nas atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada. Portanto, se dará mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

Os serviços pretendidos têm natureza continuada em razão de sua necessidade pública permanente e contínua assegurando a integridade da defesa de direitos humanos, sendo sua interrupção um grave comprometimento à missão institucional do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação, devendo sua comunicação ser restrita ao preposto, ou agentes indicados pela Contratada.

#### **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

A CONTRATADA deverá realizar todo o procedimento de coleta de informações das atividades da CONTRATANTE que serão amparados pelo serviço da Central de

Atendimento, apresentar os planos de inserção e implantação, bem como validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento conforme necessidade e peculiaridade da temática.

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais qualificados para a execução dos serviços que atendam aos requisitos elencados no ANEXO IV - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO.

#### **DA FORMAÇÃO CONTINUADA EM DIREITOS HUMANOS E ACOLHIMENTO HUMANIZADO**

A equipe de operadores (generalista, especialista e BackOffice), monitores e supervisores deverão ser continuamente capacitados em no mínimo, 10 horas por mês, com conhecimentos sobre direitos humanos e acolhimento humanizado, mediante aprovação da CONTRATANTE com objetivo de manter toda a equipe e a operação alinhadas às pautas tratadas no Ministério dos Direitos Humanos e na Cidadania.

A CONTRATADA deverá fornecer os recursos necessários para a realização das capacitações, incluindo materiais didáticos, instrutores qualificados e infraestrutura adequada.

#### **DO MONITORAMENTO DA FORMAÇÃO CONTINUADA EM DIREITOS HUMANOS E ACOLHIMENTO HUMANIZADO**

A CONTRATADA deverá monitorar a formação dos trabalhadores e trabalhadoras, para garantir a eficácia e a qualidade das capacitações, a CONTRATADA deverá fornecer relatórios regulares à CONTRATANTE, detalhando o progresso da equipe nos programas de formação, incluindo frequência, participação, avaliação de desempenho, dentre outras. Os relatórios deverão ser entregues à CONTRATANTE em intervalos mensais.

São de responsabilidade da CONTRATADA fornecer os treinamentos necessários à correta prestação do serviço de atendimento, incluindo linguagem, ética profissional, legislação, normas, procedimentos operacionais e outros.

O conteúdo dos treinamentos referentes aos protocolos, serviços, processos e

sistemas informatizados da CONTRATANTE, serão repassados à CONTRATADA, cabendo a esta efetuar o treinamento com a validação e supervisão técnica da CONTRATANTE.

Quando julgar necessário, a CONTRATANTE poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos, devendo a CONTRATADA, nestes casos, se responsabilizar por todas as demais despesas com o treinamento, tais como, infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos, bem como apresentar equipe para internalização do conteúdo.

A aplicação do treinamento inicial será de acordo com as habilidades exigidas para cada função que o profissional estiver alocado, devendo abordar no mínimo os seguintes assuntos: comunicação falada e escrita - técnicas e habilidades; sigilo profissional - sua importância e implicações legais; contextualização sobre o Disque Direitos Humanos – Disque 100; conhecimentos técnicos sobre os sistemas informatizados utilizados na operacionalização e no gerenciamento da Central de Atendimento; scripts de atendimento; manuais e demais conhecimentos sobre os temas pertinentes de direitos humanos, com base em conteúdo fornecido pela CONTRATANTE.

Desta maneira, além do treinamento referente aos conhecimentos técnicos sobre os sistemas informatizados utilizados na operacionalização e no gerenciamento da Central de Atendimento, a formação deverá contar com 180 horas de treinamento inicial para todos os operadores, abarcando conteúdos de direitos humanos.

Ainda, a equipe de gestores(as) deverá ser continuamente capacitada em no mínimo, 20 horas a cada 3 (três) meses, com conhecimentos sobre direitos humanos, com base em conteúdo indicado pela CONTRATANTE, com objetivo de manter toda a equipe e a operação alinhadas às pautas tratadas no Ministério dos Direitos Humanos e na Cidadania.

A realização das atividades de capacitação de pessoal será obrigatória, cumprindo à CONTRATADA o ajuste das escalas, datas e horários para realização da capacitação, de acordo com Plano de Capacitação aprovado pela CONTRATANTE: novas campanhas; disseminação de novas informações de interesse do Ministério; atualização dos roteiros de atendimento; ação corretiva, quando observada pela CONTRATANTE a não

conformidade nos procedimentos adotados. Nas aplicações destas exceções obrigatórias emergenciais, os níveis de serviço poderão ser flexibilizados nos dias de capacitação das equipes.

Os eventos de treinamento direto serão objeto de Plano de Capacitação específico realizado em acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, e serão suportados pelo segmento de Serviço de Suporte Operacional Humano. O Plano de Capacitação será definido e aplicado dentre os produtos constantes do Plano de Implantação, apresentado em até 10 dias após reunião inicial, esta realizada em até 05 dias úteis após a assinatura do contrato.

No que se refere ao Plano de Capacitação, apresentamos um modelo orientador, que poderá ser revisto após a reunião inicial:

Módulo 1: Introdução aos Direitos Humanos e ao Disque 100 (26 horas) - Definição e conceitos básicos de direitos humanos; visão geral dos tratados e convenções internacionais; histórico e importância do serviço de atendimento; fluxo de atendimento e protocolos de segurança, entre outros;

Módulo 2: Violações de Direitos Humanos (50 horas) - Violações de direitos humanos associadas às crianças e adolescentes, às pessoas idosas, às pessoas com deficiência, às pessoas em restrição de liberdade, à população LGBT, à população em situação de rua, à discriminação étnica ou racial, ao tráfico de pessoas, ao trabalho escravo, terra e conflitos agrários, à moradia e conflitos urbanos, à violência contra ciganos, quilombolas, indígenas e outras comunidades tradicionais, à violência policial, à violência contra comunicadores e jornalistas, à violência contra migrantes e refugiados, além de outras pessoas em situação de vulnerabilidade;

Módulo 3: Atendimento Acolhedor (20 horas) - Comunicação eficaz e empática, técnicas de escuta ativa, compreensão das necessidades emocionais das vítimas, manejo de situações de crise, entre outros;

Módulo 4: Multidisciplinaridade e Rede de Atendimento (40 horas) - Rede de

proteção e justiça, fluxos de encaminhamento, integração com outros órgãos e serviços, conhecimento de organizações e serviços que podem apoiar as vítimas, entre outros;

Módulo 5: Treinamento Prático e Simulações (40 horas) - Simulações de chamadas e casos reais; exercícios práticos para aplicação dos conhecimentos adquiridos; avaliação e discussão de desafios e soluções.

Módulo 6: Avaliação (4 horas) - Avaliação final para medir a compreensão dos operadores e apresentação de feedbacks.

Possibilidades de Metodologia de Ensino: Aulas teóricas, rodas de conversa, estudos de caso, simulações de chamadas, dinâmicas de grupo, palestras de especialistas convidados, oficinas, sessões de pergunta e resposta, entre outras.

A CONTRATANTE também poderá solicitar à CONTRATADA que disponibilize sua equipe de capacitação e desenvolvimento para participar de reuniões sobre o treinamentos e capacitações, em data e horários previamente definidos, para bom desenvolvimento do atendimento e eficiência dos protocolos.

Os materiais didáticos de suporte à execução dos processos de trabalho dos atendimentos ativo e receptivo elaborados pela CONTRATADA somente poderão ser utilizados na operação após devidamente homologados pela CONTRATANTE.

## **DO APOIO PSICOLÓGICO**

A CONTRATADA deverá fornecer apoio psicológico aos colaboradores(as) como parte integrante de seu compromisso com o bem-estar e a saúde mental de sua equipe. O apoio psicológico será oferecido de forma regular, com uma frequência mínima de uma vez por semana, em modalidades individual e coletiva, conforme necessário e conforme especificado abaixo.



#### **DO APOIO PSICOLÓGICO - MODALIDADE INDIVIDUAL:**

- a) A CONTRATADA garantirá que cada colaborador tenha acesso a sessões individuais de apoio psicológico, assegurando a confidencialidade e a privacidade do processo, dentro de seu contrato de serviço.
- b) As sessões individuais serão conduzidas por profissionais qualificados em psicologia, devidamente credenciados e capacitados para oferecer suporte adequado às necessidades individuais de cada colaborador(a).
- c) Cada sessão individual terá duração mínima de 30 minutos, permitindo tempo suficiente para explorar questões, oferecer suporte adequado e desenvolver estratégias de enfrentamento.

#### **DO APOIO PSICOLÓGICO - MODALIDADE COLETIVA:**

Além das sessões individuais, a CONTRATADA organizará sessões de apoio psicológico em grupo, com o objetivo de promover a troca de experiências, o apoio mútuo e o fortalecimento do vínculo entre os colaboradores(as).

As sessões coletivas serão conduzidas por profissionais qualificados em psicologia, de modo a proporcionar um ambiente seguro e acolhedor para a discussão de temas pertinentes ao bemestar emocional e psicológico da equipe.

A CONTRATADA se compromete a disponibilizar recursos e infraestrutura adequados para a realização das sessões de apoio psicológico, incluindo espaços apropriados e materiais necessários para o desenvolvimento das atividades.

A frequência, horários e demais detalhes referentes às sessões de apoio psicológico serão comunicados aos colaboradores de forma clara e transparente, garantindo sua participação e engajamento no processo.

A metodologia poderá ser revisada e ajustada mediante critérios da CONTRATANTE, visando sempre a promoção do bem-estar e da saúde mental dos colaboradores(as).

#### **DO MONITORAMENTO DO APOIO PSICOLÓGICO**

A CONTRATADA deverá monitorar a saúde dos trabalhadores e trabalhadoras, com base em pesquisas científicas e em conformidade com as

normativas vigentes.

A CONTRATADA deverá emitir relatórios periódicos à CONTRATANTE, detalhando as medidas adotadas e os resultados obtidos no que concerne à saúde mental e física dos funcionários.

Os relatórios deverão incluir, mas não se limitar a:

a) Análise dos principais fatores de risco ocupacionais que possam afetar a saúde dos colaboradores;

O enquadramento das categorias profissionais que serão empregadas no serviço, dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) são os seguintes para os atendimentos generalista, especialista e Analista de BackOffice Especializado:

- Operador de Telemarketing ativo e receptivo da Central de Atendimento – CBO 4223-10, no atendimento generalista;
- Operador de Telemarketing técnico bilíngue ou especializado – CBO 4223-20, nos atendimentos especialista e Analista de BackOffice Especializado;
- Supervisor e Coordenação de telemarketing e atendimento - CBO 4201-35;
- Psicólogo - CBO 2515-40;
- Gerente - CBO 1421-05.

A descrição sumária da categoria profissional, segundo CBO, envolve atender usuários, oferecer serviços e produtos, prestar serviços técnicos especializados, realizar pesquisas, fazer serviços de acompanhamento e pesquisas e cadastramento de parceiros, teleatendimento, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados.

A CONTRATADA deverá utilizar solução informatizada para operacionalização da central de atendimento e para controle da gestão dos serviços, em condições e especificações que permitam a utilização compartilhada pela CONTRATANTE, por meio de acesso específico.

A solução informatizada deverá fornecer um conjunto de relatórios on-line, que permitam à CONTRATANTE acompanhar e avaliar em tempo real o atendimento que está sendo prestado, conforme requisitos definidos neste Termo de Referência.

O sistema de atendimento ao usuário deverá possibilitar o acompanhamento da jornada do usuário em todos os canais de atendimentos ofertados, promovendo uma visão única do atendimento ao usuário, independentemente do canal utilizado.

O sistema deverá permitir a avaliação do atendimento pelo usuário ao final de cada atendimento receptivo, por meio de pesquisa de satisfação.

A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicações (voz e dados) para a correta e eficiente prestação dos serviços contratados para os atendimentos, incluindo os equipamentos e a estrutura física necessárias para a sustentação da Central de Atendimento.

A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento da quantidade e distribuição das posições de atendimento referente aos serviços contratados para atendimento dos níveis de serviço, de acordo com o ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR.

As atividades de apoio encontram-se descritas no item ATIVIDADES DE APOIO DA CONTRATADA, no ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO contendo informações sobre: ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO – OD, GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC, GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA, GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS, GESTÃO DA SUCESSÃO CONTRATUAL, DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.

O dimensionamento da quantidade e distribuição dos serviços de apoio será de responsabilidade da CONTRATADA, se orientando para o equilíbrio da execução nos termos seguintes para atendimento mínimo:

- Um/Uma Supervisor(a) de Atendimento para cada grupo de até 15 (quinze) profissionais em operação (atendentes);
- Um/Uma Monitor(a) proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) profissionais em operação (atendentes e analistas);
- Um/Uma Coordenador(a) de Operação para cada grupo de até 200 (duzentos) profissionais em operação (atendentes);
- Um/Uma Coordenador(a) de Treinamento e Capacitação para cada grupo de até 200 (duzentos) profissionais em operação (atendentes e analistas);

- Um/Uma Supervisor(a) de BackOffice para cada 20 (vinte) Analistas de BackOffice Especializado;
- Um/Uma Coordenador(a) de BackOffice proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) analistas;
- Um/Uma Analista de Planejamento e Controle proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes/analistas alocados na operação;
- Um/Uma Psicólogo(a) para cada grupo de 15 (quinze) atendentes e analistas alocados na operação.

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais de apoio qualificados para a qualidade dos serviços que atendam aos requisitos anteriormente elencados de CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO (Anexo V).

A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

Deverá ser celebrado TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança das informações da Administração.

A CONTRATADA, após a assinatura do Contrato, por meio de seu representante, assinará TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA) em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

É obrigatória a assinatura de TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO - ANEXO VIII (FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA), antes do início dos serviços, por parte dos profissionais da CONTRATADA alocados na execução do contrato.

Cumprir à CONTRATADA a responsabilidade de tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, nos termos da Lei nº 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal, nos termos da Lei 13.709, de 2018.

Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício ou subordinação com a CONTRATANTE, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

É assegurada à CONTRATANTE a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do CONTRATO a ser firmado com a CONTRATADA.

Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe da CONTRATANTE. A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe da CONTRATANTE todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

## **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

Os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos e parâmetros estabelecidos na Ordem de Serviço específica e em conformidade com as exigências deste instrumento.

I- A quantidade estimada de atendimentos se refere a Volumetria Média Estimada - VME e será apresentada via Ordem de Serviço, conforme modelo constante do Anexo V-A "MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO", da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

II- Os volumes apresentados são estimativos e suportam a alocação dos quantitativos de unidades para cada tipo e modalidade no catálogo de serviços permitindo a ampliação ou redução da quantidade dos itens do catálogo de serviços decorrentes da ampliação física e tecnológica, melhorias de processos

e acréscimo de produtividade com atividade automatizadas, dependendo da necessidade a ser constatada pela CONTRATANTE ao longo da execução do contrato.

Não haverá garantia de faturamento mínimo ou qualquer indenização pelo não atingimento dos quantitativos estimados.

A Volumetria Média Estimada - VME de atendimentos na Ordem de Serviço será calculado pela média móvel dos atendimentos realizados nos últimos três meses da execução contratual anterior, acrescido da expectativa futura (campanhas, eventos) para o período considerado, corrigido pelo fator de sazonalidade obtido pela razão entre o volume de atendimentos no mês referente do ano anterior e o volume médio de atendimento obtido.

I- Caberá à CONTRATANTE o cálculo da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA, considerando situações sazonais, como, situações de risco, divulgações, alertas e expectativa de atendimentos específicos e/ou esporádicos não inclusos na série histórica de atendimento, com os dados a serem fornecidos pela CONTRATADA.

A Ordem de Serviço será emitida com antecedência mínima de 30 dias, para permitir à CONTRATADA mobilizar sua estrutura necessária para executar os atendimentos demandados atendendo aos níveis de serviço mínimo definidos.

A CONTRATANTE poderá demandar execução de serviços específicos, decorrentes de campanhas e eventos programados, através de Ordem de Serviço própria emitida com ao mínimo 21 (vinte e um) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para atendimento da demanda, mantendo os níveis mínimo de serviço e o valor unitário da unidade de serviço de atendimento.

A CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços específicos em situações de emergência ou calamidade, decorrente de eventos de suposta e iminente violação de direitos humanos de grande repercussão, através de Ordem de Serviço própria emitida com mínimo de 3 (três) dias de antecedência para início dos serviços a fim da CONTRATADA realizar os ajustes técnicos e operacionais necessários para

atendimento da demanda, com os níveis de serviço ajustados e sendo remunerada com majoração de 25% (vinte e cinco por cento) do valor unitário da unidade de serviço por atendimento.

Os prazos para expedição da Ordem de Serviço não se aplicam quando a Ordem de Serviço contiver acréscimos/diminuição somente nos quantitativos de atendimentos automatizados ou houver manutenção da VME, em relação à Ordem de Serviço anterior.

Não havendo emissão de Ordem de Serviço até o início do período seguinte de prestação dos serviços, visando a continuidade da execução contratual, considerar-se-á renovada a ordem anterior emitida, ajustada pelos parâmetros objetivos definidos no item 14.1.

A partir do recebimento da Ordem de Serviço a ser enviada via e-mail aos gestores do contrato, com acuso de recebimento, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias para manifestar o aceite ou sua recusa fundamentada.

A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias para informar à CONTRATADA sua decisão final sobre os fundamentos da recusa da Ordem de Serviço.

Os TIPOS DE ATIVIDADES e respectivas MODALIDADES (humanos e automatizados) serão estimados separadamente na Ordem de Serviço.

Com base nos quantitativos constantes na Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos necessários à execução dos serviços, visando à prestação de um serviço de qualidade e ao atendimento às necessidades e expectativas da CONTRATANTE.

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, de acordo com Anexo I da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017.

No IMR está definido o modo pelo qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na faturamensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável, graduada a redução em níveis de esforço da execução.

O IMR da contratação está relacionado no ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, indicando seu parâmetro de qualidade e faixa de avaliação para sanções e penalidades.

Constarão no Relatório de Medição e Fiscalização da execução contratual, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, serão aplicadas diretamente pelo Gestor do Contrato, que também providenciará as medidas administrativas para a penalização cabível, especialmente a cobrança de multas previstas no contrato, quando for o caso.

No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento do estabelecido no IMR, a CONTRATADA disporá do prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de notificação pelo descumprimento do IMR, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo.

No caso de não realização ou manutenção da glosa em razão de intempestividade na entrega ou na avaliação das justificativas, quando concluída a análise, persistindo a manutenção da glosa ou comprovada a prestação dos serviços, estes valores deverão ser ajustados junto ao pagamento da próxima fatura.

No caso de não haver fatura futura, o valor será descontado da garantia prestada pela CONTRATADA.

O total das glosas apuradas mensalmente com base nos indicadores relacionados no IMR será aplicado integralmente na fatura do mês fiscalizado até o limite de 10% do total do serviço, sendo as diferenças complementares aplicadas nas faturas dos meses seguintes dentro do mesmo limite até que se alcance o total das glosas.

A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela fiscalização da CONTRATANTE poderão configurar-se como não cumprimento do IMR, neste caso, sujeitando-se à aplicação de glosa prevista no IMR sem prejuízo de apuração de eventual sanção ou penalidade administrativa estabelecida no contrato.

Caso a CONTRATADA não cumpra os indicadores do mês dentro do IMR, será gerada uma ocorrência para apuração da sanção e penalidade administrativa e aplicadas as



glosas referente aos serviços não prestados, ou em apuração.

Quando ocorrerem variações, horária, diária ou mensal, superiores a 25% (vinte e cinco por cento) nos quantitativos de atendimentos demandados na ORDEM DE SERVIÇO os níveis de serviço poderão ser flexibilizados a critério da CONTRATANTE nos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES impactadas pela variação.

Nas hipóteses de ocorrências eventuais de indisponibilidade temporária e/ou lentidão de sistemas de responsabilidade da CONTRATANTE, apenas nos casos em que a lentidão for causada pela infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, que afetem diretamente na produtividade da CONTRATADA, haverá a compensação financeira calculada pela quantidade média de atendimentos proporcionais à volumetria hora/dia/mês estimada para o período da ocorrência.

A execução dos serviços será iniciada na data de publicação do extrato do Termo de Contrato no Diário Oficial da União.

A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução, em Brasília/DF, em local a ser definido pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com o CONTRATANTE.

Devem participar efetivamente dessa reunião, no mínimo, o Preposto da CONTRATADA e o gestor de contrato da CONTRATANTE.

Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

- Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. O CONTRATANTE definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA, de que forma os serviços deverão ser disponibilizados. A CONTRATADA e o CONTRATANTE, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de implantação/Migração antes de iniciar a operação do serviço.
- Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.
- Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, a mesma terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.
- Como produto da reunião técnica, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião e esclarecimento

- de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Implantação.
- No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

O Plano de implantação deverá ser concluído em até 45 (quarenta e cinco) dias. A contagem do prazo é iniciada com a emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos (sprints) de entregas de valor frequentes a cada 2 semanas, conforme disposto no ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM (PLANO DE IMPLANTAÇÃO).

A Plano de Implantação não será remunerado e a homologação se dará com todos os serviços, Base de Conhecimento (Carta de Serviços), fluxos de demandas, dados migrados e customização para atendimento nas mesmas bases atuais.

O processo de implantação dos TIPOS DE ATIVIDADES e respectivas MODALIDADES consiste no planejamento, instalação, configuração, customização da plataforma de atendimento multicanais, de modo a contemplar integralmente as características e necessidades da CONTRATANTE, sendo que é responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todos recursos de infraestrutura física, tecnológica, comunicação e pessoal necessários para o bom desempenho dos serviços.

No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

Em caso de aprovação, a CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA para que inicie sua execução no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação.

O Plano de Implantação dos serviços fornecidos deverá obrigatoriamente conter de forma detalhada os itens abaixo discriminados, não se tratando de um rol exaustivo de exigências, podendo a CONTRATADA complementar com os itens que julgar necessário para a eficiente execução dos serviços:

- a) Diagnóstico e detalhamento da situação atual;

- b) Descrição dos softwares que deverão ser disponibilizados como serviços;
- c) Descrição de todos os recursos e condições que serão providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação;
- d) Relação dos especialistas da CONTRATADA alocados nos processos de implantação;
- e) Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
- f) Descrição das etapas do processo de implantação, detalhando as opções de configuração;
- g) Cronograma de execução;
- h) Necessidade de atualização de versões dos serviços fornecidos.

A CONTRATANTE realizará vistoria prévia e testes operacionais amostrais na infraestrutura da CONTRATADA, até 35 (trinta e cinco) dias da assinatura do contrato e 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação de serviços, para averiguação objetiva das condições disponíveis para prestação dos serviços em conformidade com as exigências da contratação.

A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura física e tecnológica, bem como a contratação e treinamento dos recursos humanos necessários para o início efetivo da operação, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir da data da assinatura do contrato, de acordo com o dimensionamento constante do Plano de Implantação.

Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação da CONTRATANTE, os conhecimentos necessários para ajuste de relatórios e sistemas visando a prestação dos serviços.

Os primeiros 60 (sessenta) dias após a conclusão da etapa de implementação serão considerados como período de estabilização (até 120 dias após a assinatura do contrato), para ajustes procedimentais e de qualidade específicos, não sendo avaliados os indicadores para fins de sanção ou aplicação de penalidades.

A partir do fim do período de estabilização, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do IMR sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

Durante o período de operação supervisionada e estabilização serão executados os TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES já disponibilizados atualmente à sociedade através de atendimento telefônico ativo e receptivo, na modalidade assistida, incluindo atendimento telefônico eletrônico via URA, todos os canais de mensageria, videochamada, correspondência, correspondência eletrônica e atendimento presencial.

Após o término do período de estabilização, a CONTRATADA deverá iniciar a implantação dos demais TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES constantes do CATÁLOGO DE SERVIÇOS que deverá ter o seu próprio cronograma de implantação seguindo as especificidades do serviço contratado e segundo as diretrizes e prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.

A implantação de novos TIPOS DE ATENDIMENTO e MODALIDADES durante a execução contratual devem obedecer a plano de implantação com cronograma próprio acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, prevendo etapas de desenho, homologação, transição e produção.

A CONTRATADA compromete-se a realizar a transição de sucessão contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo a CONTRATADA a critério da CONTRATANTE, inclusive, realizar a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

A implantação de novos serviços ou mudanças nos serviços contempla a realização de ETAPA de homologação que consiste na disponibilização do TIPO DE ATENDIMENTO e respectiva MODALIDADE em caráter experimental, com monitoramento detalhado dos processos, avaliação e estudos com vistas à sua execução em caráter permanente, prevendo etapas de desenho, homologação, transição e produção.

A CONTRATANTE emitirá, em até três dias úteis após realizada a avaliação experimental, o TERMO DE ACEITAÇÃO da ETAPA de homologação, confirmando o cumprimento dos requisitos técnicos/operacionais estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, bem como as diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE e liberando para o início de operação.

A fim de facilitar o entendimento das fases e execução do início da execução dos serviços, segue quadro detalhado:

Marco	Atividade	Responsável
D	Assinatura do Termo de Contrato	CONTRATANTE CONTRATADA +
D+5	Reunião Inicial	CONTRATANTE CONTRATADA +
D+15	Plano de Implantação	CONTRATADA
D+20	Aprovação do Plano de Implantação	CONTRATANTE
D+35	Vistoria da Infraestrutura (física, tecnológica)	CONTRATANTE
D+50	Início efetivo da prestação dos serviços	CONTRATADA
D+60	Fim da Operação Supervisionada (go Live)	CONTRATANTE CONTRATADA +
D+60	Início do Período de Estabilização	CONTRATADA
D+120	Início da Análise Efetiva dos Indicadores de Nível de Serviço	CONTRATANTE

#### **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

Cumprir à CONTRATANTE designar o Gestor do Contrato, para coordenar e comandar o processo de fiscalização da execução contratual, respondendo como representante da CONTRATANTE, especialmente designado na forma da legislação, para exercer as atribuições de aferir o cumprimento dos resultados estabelecidos pela CONTRATADA, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e prestar apoio à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, reajuste, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, aplicação de sanções, extinção dos contratos, entre outras, com vistas a assegurar o cumprimento das cláusulas do contrato a solução de problemas relacionados ao objeto.

Caberá à CONTRATANTE indicar os fiscais do Contrato como representantes da área demandante, indicado pela autoridade competente, para fiscalizar o contrato sob o aspecto funcional/negocial/técnico da solução:

- Fiscal Administrativo: servidor representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente, para

acompanhar os aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

- Fiscal Técnico: servidor representante da área negocial, indicado pela autoridade competente, para acompanhar e avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado;

A CONTRATADA designará Preposto do Contrato, dentre seus funcionários, como representante da própria e responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Os mecanismos formais de comunicação são utilizados para a troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE que será feita por meio do Fiscal ou Gestor do Contrato (por parte da CONTRATANTE) e do Preposto (por parte da CONTRATADA), sendo permitidos os seguintes meios:

- Documento oficial (atas, relatório, carta ou ofício), contendo timbre, nome, função e assinatura digital do signatário;
- Por meio de correspondência eletrônica (e-mail), desde que sejam utilizados e-mails institucionais.

Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), aplicativos de mensagem, contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros caracterizados pela informalidade e baixa rastreabilidade.

O período de estabilização não será considerado para fins de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

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

Nesse diapasão, a Súmula nº 269/TCU, in verbis, determina que:

*Súmula 269 TCU: “Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”*

Em que pese a referida súmula trate especificamente de contratação de TIC, a mesma se mostra compatível com o tipo de demanda que se pretende contratar, visto ser pacificado o entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

A UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (USA), será adotada como unidade de referência para mensuração dos serviços contratados dos segmentos:

- a) STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista;
- b) STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista;
- c) SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado;

A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica,

comunicações e material de escritório, dentre outros que serão descritos em Termo de Referência.

O tempo médio de atendimento, ou interações, será obtido automaticamente a partir da média móvel dos tempos de todos os atendimentos com sucesso dos últimos dois meses e do mês referente do ano anterior para correção de sazonalidade.

Os valores referência de tempo médio de atendimento, ou interações, será detalhado por serviço de atendimento: generalista, especialista e especializado.

Os valores de tempo médio de atendimento calculados para o Termo de Referência se referem ao período de janeiro de 2022 a dezembro de 2023 para o atendimento em execução no contrato atual vigente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos automatizados ativos e receptivos no contrato, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

O Segmento de Serviço SIG - Sistema Informatizado de Gestão e Operação - será mensurado por disponibilidade de Plataforma CzRM em formato SaaS/mês. Esse sistema poderá ser substituído, no decorrer da execução contratual, por solução própria adotada pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, de acordo com a evolução da prestação dos serviços, bem como com os permissivos legais.

Os quantitativos estimados para cada uma das atividades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas do Ministério no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos de disponibilização e tarifação de APIs de serviços de mensageria instantânea (Whatsapp, Telegram, outros.) necessárias à execução dos atendimentos por esse tipo de canal, mesmo nos casos em que, por questões de políticas de uso, a contratação dos serviços tenham que ser formalizadas



diretamente com a CONTRATANTE ou dependente de seu aval e/ou autorização.

A CONTRATADA deverá arcar com a contratação dos troncos telefônicos (Links E1 ou SIP) para recepcionar as ligações recebidas pela Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, gratuita por natureza, operados na central de atendimento, sendo responsável pelo pagamento dos valores referentes à habilitação e assinatura dos acessos locais às suas instalações, das prestações, utilidades ou comodidades que lhe são ofertadas.

A CONTRATADA dará suporte à CONTRATANTE na gestão técnica junto aos operadores de serviços de telefonia para direcionamento das chamadas com destino aos tridígito de outorga 100 para os troncos disponibilizados pela CONTRATADA.

Ficará a cargo da CONTRATANTE os procedimentos administrativos e contratuais necessários para a conformidade e disponibilização do serviço de utilidade pública das chamadas receptivas gratuitas do tridígito 100 junto à ANATEL e às operadoras de telefonia.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos das ligações efetuadas (ativos) de todos os atendimentos de acordo com o volume de serviços demandados e a tecnologia empregada no TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE.

Durante um atendimento telefônico RECEPTIVO poderão ser disseminadas uma ou mais informações contidas na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como, no mesmo atendimento, serem realizados um ou mais registros de manifestações, mantendo correspondência unitária de um atendimento realizado.

Durante um atendimento telefônico ATIVO poderão ser disseminadas uma ou mais informações contidas na base de conhecimento da CONTRATANTE, bem como, no mesmo atendimento, serem realizados um ou mais registros de manifestações, mantendo correspondência unitária de um atendimento realizado.

Nos atendimentos por aplicação internet, humano ou automatizado, 1 (um) atendimento corresponderá ao conjunto de interações, que representa um

atendimento indicado do ANEXO III - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS e corrigido na forma de revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

A CONTRATADA deverá observar que para efeitos de faturamento:

As chamadas serão faturadas em cada nível de complexidade, logo se a chamada for transferida do generalista ao especialista, por exemplo, será faturada de forma segmentada em cada nível;

Durante toda a vigência contratual, visando resguardar as atendentes e analistas, para o atendimento telefônico, deverá ser aplicado filtro de trotes e de ligações de cunho sexual, mediante marcação prévia da profissional. Nestes casos, haverá o bloqueio destes números por no mínimo 180 dias.

Serão pagas as quantidades de correspondências eletrônicas especialista efetivamente encaminhadas aos destinatários. Nos casos de erro por parte dos Especialistas, as correspondências devem ser reencaminhadas com status específico, sem custo ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Serão pagas as quantidades de correspondências eletrônicas efetivamente encaminhadas aos destinatários após as etapas de revisão e análise no caso da BackOffice. Nos casos de erro por parte do Analista, as correspondências também devem ser reencaminhadas sem custo ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Nos casos de aplicativo, chat, mensageria instantânea, serão pagos os atendimentos efetivamente realizados.

Para o teleatendimento Humano Ativo, serão pagos de acordo e com o número total de ligações efetivadas pelos Analistas. Não serão considerados os casos de tentativas sem sucesso executada de forma humana/manual.

Para o serviço Teleatendimento Automatizado serão consideradas para efeito de faturamento o número de ligações efetivas.

O atendimento via chat será faturado apenas uma vez, mesmo que tenha sido transferido do atendimento eletrônico para o atendimento humano e independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre o operador e o(a) mesmo(a) demandante durante aquele contato.

Se o atendimento for realizado apenas de forma eletrônica, será pago pelo preço do atendimento eletrônico.

Se o atendimento for transferido do atendimento eletrônico para o atendimento humano, se efetivamente houver disseminação de informação e/ou atendimento no modo eletrônico, ele será pago de forma segmentada em cada segmento de atendimento.

Se o atendimento for transferido de forma imediata do atendimento eletrônico para o atendimento humano, por simples escolha de opção em árvore de atendimento, sem a efetiva disseminação de informação e/ou atendimento no modo eletrônico, ele será pago somente no atendimento humano.

Serão pagos os valores de tempo relativos as denúncias e reencaminhamento de denúncia, efetivamente encaminhadas aos destinatários, de maneira a contabilizar o tempo contemplado as etapas de revisão, análise e encaminhamento, exclusivamente. Nos casos de erro por parte do Analista, as correspondências devem ser reencaminhadas sem custo ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

No caso do serviço de apoio psicossocial serão faturados os tempos exclusivos destinados a realização do serviço de apoio, através da alocação de pausa específica com esta finalidade.

No caso do serviço de monitoramento e/ou capacitação serão faturados os tempos exclusivos destinados a realização de monitoramento, através da alocação de pausa específica com esta finalidade.

Sobre os valores faturados incidirão todos os descontos e deduções aplicáveis, inclusive os decorrentes de descumprimentos de obrigações diversas: Acordo de Níveis

de Serviços, multas, deduções e glosas.

A CONTRATADA deverá emitir, mensalmente, fatura acompanhada do devido e completo Relatório Técnico e Gerencial referente à prestação dos serviços do mês anterior, a qual deve ser aprovada previamente pelo fiscal do contrato, no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. O Relatório Técnico e Gerencial deverá conter, no mínimo, os dados que comprovem todos os volumes e níveis de serviços, podendo o Ministério solicitar a qualquer tempo dados ou esclarecimentos complementares.

O Cálculo da Unidade de Serviço apresentada são estimadas e suportam a alocação dos quantitativos de unidades para cada tipo e modalidade no catálogo de serviços permitindo a ampliação ou redução da quantidade dos itens do catálogo de serviços decorrentes da ampliação física e tecnológica, melhorias de processos e acréscimo de produtividade com atividade automatizadas, dependendo da necessidade a ser constatada pela CONTRATANTE ao longo da execução do contrato.

O desembolso dar-se-á mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

#### **MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidade estabelecidas no ANEXO I - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, promovendo sua substituição quando necessário, em resumo:

- Infraestrutura física própria e exclusiva para prestação dos serviços, segmentada conforme o tipo de atendimento, incluindo mobiliário e outros;
- Infraestrutura física de apoio de treinamento, de atendimento psicológico, de alimentação e descanso, de reunião técnica e operacional e outras de suporte aos serviços, incluindo mobiliário e outros;

- Infraestrutura tecnológica de atendimento das comunicações externas para prestação dos serviços, incluindo equipamentos, central telefônica e outros;
- Infraestrutura tecnológica para atuação dos atendentes e conectividade com sistema de registro da CONTRATANTE, incluindo computadores, equipamentos, switches, servidores, storage e outros.

## **INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

Os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento estão relacionados no ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS deste Termo de Referência.

A quantidade estimada de atendimentos a serem realizadas por período será sob demanda e fixada por meio de Ordem de Serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

A volumetria estimada de atendimentos ativos e receptivos é apresentada no ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS, deste Termo de Referência.

Os tempos médios para a execução dos atendimentos humanos ativos e receptivos generalista, especialista especializado estão relacionados no ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS.

Todos os custos de recursos humanos e seus encargos necessários à execução dos serviços devem correr por conta da CONTRATADA.

É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na quantidade mensal estimada pela CONTRATANTE, objetivando atender os níveis de qualidade do serviço definidos neste documento.

A CONTRATADA deverá considerar, para o dimensionamento em questão, que os sistemas de propriedade da CONTRATANTE podem apresentar

ocorrências eventuais de indisponibilidade temporária e/ou lentidão.

É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar e disponibilizar a infraestrutura física e tecnológica, conforme especificações constantes deste Termo de Referência, bem como as contingências suficientes e necessárias ao atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na volumetria demanda pela CONTRATANTE, objetivando atender os níveis de qualidade do serviço.

O conteúdo de todos os atendimentos realizados, por qualquer canal, seja de voz, texto e imagem, devem ser armazenados pela CONTRATADA, pelo período de vigência contratual, para fins de monitoramento e fiscalização, e disponíveis para consulta e requisição pela CONTRATANTE a qualquer tempo.

Cabe à CONTRATADA suportar os gastos decorrentes da execução dos serviços contratados referente à infraestrutura telefônica para receber o tridígito 100 (entrantes - receptivo), bem como das ligações do ativo (saintes) originadas de fixo para fixo e de fixo para móvel, nas modalidades local e LDN.

Cabe à CONTRATADA prover a comunicação de dados privativo, principal e redundância, entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI da CONTRATANTE.

Eventual necessidade de instalação de equipamentos de modo a permitir a interconexão com a rede de dados da CONTRATANTE (gateway) e seus custos de operação será responsabilidade da CONTRATADA.

Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA.

O contrato vigente utiliza link primário de 30Mb/s e redundância de 10 Mb/s, protocolo MPLS.

## **DOS UNIFORMES**

Os uniformes a serem fornecidos pela CONTRATADA a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no Central de Atendimento e na sede da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado.

O uniforme utilizado pelos atendentes alocados na Central de Atendimento deve ser segmentado conforme o tipo de serviço realizado pelo operador: generalista, especialista ou especializado e conter alguma identificação única do operador visível a partir do sistema de CFTV.

As peças de uniforme não podem conter qualquer informação de marca, organização empresarial, organização social, partido político ou qualquer outra identificação não relacionada à execução dos serviços.

O uniforme utilizado pelos atendentes alocados na Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos deve ser do tipo esporte fino ou passeio para as atividades no ambiente próprio.

As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo parâmetros de conforto e ergonomia condizentes à atividade vinculada aos serviços contratados.

Deve ser fornecido o conjunto completo ao empregado no início da execução do contrato, com quantidade suficiente para uma semana de trabalho sem reutilização, devendo ser substituído o conjunto completo de uniforme a cada 10 (dez) meses, ou a qualquer prazo inferior a critério da CONTRATADA.

O conjunto completo de uniformes para os atendentes na unidade da CONTRATADA compreende, ao mínimo, 6 (seis) camisas, 3 calças compridas, podendo ser substituída 1 (uma) calça por 1 (uma) saia para atendentes mulheres e 1 (um) agasalho, em tecido de boa qualidade com conforto e ergonomia aos atendentes;

O conjunto completo de uniformes para atendentes presenciais, na sede da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, compreende, ao mínimo, 2 (dois) costumes (paletó e calça) de cor preta ou azul marinho, 1 (um) cinto em couro, 2 (duas) gravatas lisas, 2 (dois) calçados social em couro preto, 5 (cinco) camisas social de manga longa cores branca ou azul claro e 5 (cinco) meias social preta, em tecido de boa qualidade com conforto e ergonomia aos atendentes, ou o equivalente traje esporte fino para caso de atendentes mulheres.

No caso da atendente gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os para que sempre se ajustem com conforto e ergonomia ao funcionário.

Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

## **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e



condições estabelecidas neste Termo de Referência;

Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com a IN SEGES/MP n. 5/2017.

Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA.

Fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:

- A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;
- O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;
- O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

Analisar os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato.

Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato; Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA

houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 14.133, de 2021.

Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

Manter a execução do serviço nos horários fixados pela Administração.

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

Disponibilizar à CONTRATANTE os empregados devidamente uniformizados e

identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

Fornecer os uniformes a serem utilizados por seus empregados, conforme disposto neste Termo de Referência, sem repassar quaisquer custos a estes;

Garantir os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso, sem custos a estes.

As empresas CONTRATADAS que sejam regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverão apresentar a seguinte documentação no primeiro mês de prestação dos serviços, conforme alínea "g" do item 10.1 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017:

- Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, salário, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e
- Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços;
- Declaração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato;

Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

Apresentar relação mensal dos empregados que expressamente optarem por

não receber o vale transporte;

Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA cujos empregados vinculados ao serviço sejam regidos pela CLT deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- 1) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 3) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Distrital e Municipal do domicílio ou sede;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

Substituir, no prazo de 2 (duas) horas, em caso de eventual ausência, tais como faltas e licenças, o empregado posto a serviço presencial da CONTRATANTE, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;

Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

Não serão incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa CONTRATADA, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da CONTRATANTE. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.

Autorizar a Administração CONTRATANTE, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente;

Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração e da Lei de Proteção de Dados.

Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas,

alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

- Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;
- Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato.

Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

Fornecer, sempre que solicitados pela CONTRATANTE, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados colocados à disposição da CONTRATANTE.

A ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falta, a Administração poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art.18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006;

Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessãode mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006.

Para efeito de comprovação da comunicação, a CONTRATADA deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contratode prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados na Lei nº 14.133, de 2021.

Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço.

Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes deste Termo de Referência.

Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a



utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados na Lei nº 14.133, de 2021.

Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

Comprovar, ao longo da vigência contratual, a regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte subcontratadas no decorrer da execução do contrato, quando se tratar da subcontratação prevista no artigo 48, II, da Lei Complementar nº 123, de 2006 e artigo 7º do Decreto nº 8.538/2015.

Substituir a empresa subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade CONTRATANTE, sob pena de

rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada.

Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

## **DA SUBCONTRATAÇÃO**

Será permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, para serviços de apoio à execução do contrato, especificamente infraestrutura física, mobiliário, equipamentos e softwares, telecomunicações, recursos de rede, limpeza, serviços acessórios, vigilância e tecnologia da informação.

Não será permitida a subcontratação do processo e dos serviços que compõem o objeto principal e suas parcelas de maior relevância, especificamente a execução das atividades humanas de atendimento ativo e receptivo da central de atendimento, cabendo unicamente a contratação direta dos recursos humanos (pessoal de atendimento, coordenação e gestão) pela CONTRATADA.

A subcontratação depende de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a

supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

Em caso de subcontratação, a CONTRATADA/OPERADORA deverá comprovar que a subcontratada atende aos mesmos requisitos de segurança e privacidade exigidos à mesma, em especial, à assinatura do termo de sigilo e confidencialidade dos colaboradores destinados à atividade que envolva o tratamento de dados pessoais.

Em caso de subcontratação, a CONTRATADA/OPERADORA deverá fazê-lo apenas por meio de um acordo escrito com o Subcontratante/suboperador que imponha as mesmas obrigações em relação à segurança do processamento no Subcontratado conforme imposto a CONTRATADA/OPERADORA nos termos deste Contrato. INFRA

Para evitar dúvidas, quando o Subcontratado não cumprir suas obrigações sob qualquer contrato de subcontratação, a CONTRATADA/OPERADORA permanecerá totalmente responsável perante CONTRATANTE/CONTROLADORA pelo cumprimento de suas obrigações sob este Contrato.

### **ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

### **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que

serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma da Lei nº 14.133, de 2021.

Os documentos referentes à execução contratual, apresentados pela contratada, deverão estar assinados digitalmente.

As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

O conjunto de atividades de gestão e fiscalização compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, de acordo com as seguintes disposições:

- Gestão da Execução do Contrato: é a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outros;
- Fiscalização Técnica: é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização pelo público usuário;
- Fiscalização Administrativa: é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços, quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

- Fiscalização pelo Público Usuário: é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela CONTRATADA, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto.

As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigirse-á, dentre outras, as seguintes comprovações (os documentos poderão ser originais ou cópias ou por servidor da Administração), no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

- No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:
- Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA;
- Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços;
- Entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):
  - a) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

- b) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- c) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT). Entrega, quando solicitado pela CONTRATANTE, dos seguintes documentos:
  - Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;
  - Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador CONTRATANTE;
  - Cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
  - Comprovantes de pagamento de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
  - Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.
  - Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:
    - a) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
    - b) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
    - c) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
    - d) Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

A CONTRATANTE deverá analisar a documentação solicitada acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os

documentos elencados no subitem acima deverão ser apresentados.

Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

A CONTRATANTE poderá conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:

- a) Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada)
- b) Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas;
- c) Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela CONTRATADA e pelo empregado;
- d) O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;
- e) O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);

Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a

## CONTRATADA:

- a) Será verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho que obrigue a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPI);
- b) No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação: Relação dos empregados, com nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso; CTPS dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinadas pela CONTRATADA; Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços; e declaração de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.

### A Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura):

- Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço;
- Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;
- Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF;
- Deverá ser exigida, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

### Fiscalização diária:

- Devem ser evitadas ordens diretas da CONTRATANTE dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto ou aos responsáveis designados por este.
- Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA.
- Devem ser conferidos, por amostragem, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho.



- Cabe, ainda, à fiscalização do contrato, verificar se a CONTRATADA observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados, respeita a estabilidade provisória de seus empregados e observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos empregados no dia e percentual previstos.

O gestor deverá verificar a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da CONTRATADA.

A CONTRATANTE deverá solicitar, por amostragem, aos empregados, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes.

A CONTRATADA deverá entregar, no prazo de 15 (quinze) dias, quando solicitado pela CONTRATANTE qualquer um dos seguintes documentos: Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE; Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a CONTRATANTE; Cópia dos contracheques assinados dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; e comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado.

A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades

CONTRATADAS; ou

- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do Contrato.

A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei nº 14.133, de 2021.

A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, conforme disposto nos arts. 77 e 80 da Lei nº 14.133, de 2021.

Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.

Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA.

O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

A fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, em conformidade com a Lei nº 14.133, de 2021.

As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

A fiscalização de que trata este Termo de Referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com a Lei nº 14.133, de 2021.

**REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE DOS DADOS E INFORMAÇÕES –  
ADERÊNCIA À LEI 13.709/2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS) – LGPD**

Na execução do objeto, devem ser observados os ditames da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) – LGPD, notadamente os relativos às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais a que tiver acesso, mediante adoção de boas práticas e de mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados, conforme art. 50 da LGPD.

A CONTRATADA reconhece que atua como OPERADORA de tratamento de dados pessoais, conforme a Lei Geral de proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709/2018, bem como, reconhece que a CONTRATANTE atua como CONTROLADORA dos dados pessoais e quaisquer outras informações que sejam tratados por força deste contato.

A CONTRATADA deverá:

- a. Tratar apenas os dados pessoais e informações autorizadas pela CONTRATANTE/CONTROLADORA, nos limites do determinado neste contrato, sob pena de responder solidariamente pelas penalidades legais destinadas ao CONTROLADOR nos termos do art. 42, §1º inciso I e 44, parágrafo único, ambos da LGPD, sem exclusão das penalidades contratuais vinculadas.
- b. Assinar Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta contratação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.
- c. Comprometer-se a preservar os dados e informações tratados por força desta contratação contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do escopo do contrato.
- d. Não utilizar os dados pessoais tratados ou quaisquer outras informações para finalidades distintas ou secundárias e posteriores da que se propõe o presente contrato, em especial para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não autorizado pela CONTRATANTE/CONTROLADORA nos termos do art. 39, LGPD.
- e. Apresentar política de segurança da informação (PSI) que esteja em conformidade com a política de segurança da informação da CONTRATANTE/CONTROLADORA.
- f. Reencaminhar à CONTRATANTE/CONTROLADORA quaisquer demandas de titulares encaminhadas para si em nome da CONTROLADORA, no prazo de 48 horas, para atendimento e resposta pelo Encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

g. Comprovar a nomeação de Encarregado pelo tratamento dos dados pessoais, bem como, a indicação de seu contato na Política de Privacidade implementada em sua organização.

h. Comunicar à CONTRATANTE/CONTROLADORA, **em até 24 (vinte e quatro) horas**, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência incidentes de segurança, como acessos não autorizados a dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado, suspeito ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da Lei 13.709/2018.

## **DOS COLABORADORES DA CONTRATADA**

A CONTRATADA deverá:

a. Comprovar que todos os funcionários operantes destinados ao atendimento do objeto deste contrato assinem Termo de Sigilo e Confidencialidade, resguardando todos os dados pessoais e quaisquer outras informações que tenham acesso por força do objeto desta contratação e do contrato.

b. Assegurar que o acesso e o tratamento dos dados pessoais de responsabilidade da CONTRATANTE/CONTROLADORA fiquem restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo;

c. Promover e comprovar o repasse de conhecimento formal a seus prepostos, empregados ou colaboradores das disposições relacionadas à proteção de dados e a informações sigilosas, na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD).

d. Garantir que seus colaboradores em exercício tenham conhecimento das obrigações da CONTRATADA/OPERADORA, incluindo as obrigações do presente Termo.

A CONTRATADA/OPERADORA reconhece que a CONTRATANTE/CONTROLADORA poderá, a qualquer momento, realizar auditorias para conferência da adequação quanto aos termos deste contrato, especialmente quanto as exigências legais relacionadas ao tratamento dos dados pessoais.

O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com os princípios e as hipóteses previstas nos arts. 6º, 7º e 11 da Lei 13.709/2018, limitado ao estritamente necessário à consecução do objeto, na forma deste instrumento e seus anexos.

## **DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

Os serviços serão recebidos, provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos

fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, assinados digitalmente, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

O prazo de 5 (cinco) dias será contado do encerramento do mês de referência da prestação do serviço.

O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termodetalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento

Provisório.

A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades

Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

- a) Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
- b) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- c) Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e 7.10.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.



- d) Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## **LIQUIDAÇÃO**

Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Em acordo com a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

## **DO PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do ParecerJL-01, de 18 de maio de 2020.

O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o descontode multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

#### **DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO (REAJUSTE)**

Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de 12 (doze) meses contado da data limite para a apresentação das propostas.

Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 12 (doze) meses da data da assinatura do contrato, por repactuação, pela demonstração

análítica da variação dos componentes de custos.

Dentro do prazo de vigência do contrato a CONTRATANTE, após 12 (doze) meses e nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados ou reduzidos, inclusive como condição para a renovação, devendo avaliar sua incidência na planilha de custos e formação de preços.

Os custos não renováveis são aqueles itens da planilha de custos e formação de preços que já foram pagos ou amortizados nos 12 (doze) meses iniciais da contratação, de forma que enseja sua redução ou exclusão da planilha de custos e formação de preços para os períodos seguintes, por meio de negociação entre as partes.

O interregno mínimo de um ano para a primeira repactuação será contado a partir da data limite para apresentação das propostas constante do ato convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou da data do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente vigente à época da apresentação da proposta quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-bases destes instrumentos.

A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantos quanto forem os Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho das categorias envolvidas na contratação.

A repactuação para reajuste do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho que fundamenta a repactuação, conforme for a variação de custos objeto da repactuação.

É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, observado o disposto no art. 6º desta Instrução Normativa.

A variação de custos decorrente do mercado somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:

- Os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;
- As particularidades do contrato em vigência;
- A nova planilha com variação dos custos apresentada;
- Novas legislações aplicáveis a Central;
- Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- A disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

O prazo referido no item de repactuações ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou não apresentar a documentação completa para a comprovação da variação dos custos.

O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

As repactuações a que o contratado fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação, como regra geral; ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade e para concessão das próximas repactuações futuras; ou em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram e apenas em relação à diferença porventura existente.

As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

## **GARANTIA DA EXECUÇÃO**

O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor

total do contrato.

No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme a Lei nº 14.133, de 2021.

A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.



Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria. Será considerada extinta a garantia:

- Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR.

A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que,

caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundomês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.

Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho 20.25. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 5/2017.

#### **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos

significativos para o serviço contratado ou quando ocorrer descumprimento de qualquer indicador de medição de resultado no pior parâmetro dentro da faixa de performance;

- Multa de 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- Multa de 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- Multa de 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- Multa de 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas abaixo;
- Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
- As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;
- Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

Para efeito de aplicação de multas, a graduação das infrações importará em percentuais de aplicação de multa, de acordo com a tabela a seguir.

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Para efeito de aplicação de multas, as infrações serão graduadas de acordo com a tabela a seguir

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	4
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	3
6	Descumprir reiteradamente (duas ou mais ocorrências no período de seis meses) os indicadores de medição de resultado, por indicador por mês avaliado;	3
7	Descumprimento de obrigação de sigilo e confidencialidade das informações tratadas no âmbito do contrato;	1
8	Encaminhamento de denúncia que vulnerabilize a vítima ou o denunciante. Descumprir à Lei Geral de Proteção de Dados.	1
Para os itens a seguir, deixar de:		
9	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	1
10	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	2
11	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	1
12	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3
13	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	1

14	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1
----	---	---

Também ficam sujeitas às penalidades na Lei nº 14.133, de 2021, as empresas ou profissionais que:

- Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar

da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor serão os previstos no Edital, em atenção Instrução Normativa n 3, de 26 de abril de 2018, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, e os seguintes:

A verificação de conformidade para habilitação dos fornecedores em licitação, dispensa, inexigibilidade e nos contratos administrativos pertinentes à aquisição de bens e serviços, inclusive de obras e publicidade, e a alienação e locação poderá ser comprovada por meio de prévia e regular inscrição cadastral no SICAF.

### **DA QUALIFICAÇÃO ECONOMICO-FINANCEIRA**

A habilitação econômico-financeira visa a demonstrar a aptidão econômica do licitante para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, devendo ser comprovada de forma objetiva, pelos seguintes coeficientes e índices econômicos:

- a) Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- b) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- c) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2(dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
  - Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
  - Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante

- Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;
- Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;
- Grau de endividamento (GE) superior a 0,70, calculado pela razão entre o somatório do Passivo Circulante (PC) e Passivo Exigível a Longo Prazo (PELP) e o Ativo Total (AT)  $[GE = (PC+PELP)/AT]$ .
- Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo VII-E da IN 05/2017 de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na alínea “c” acima, observados os seguintes requisitos:
  - o declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e
  - o caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas

Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.



## DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

- Declaração de que a licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação. A declaração poderá ser substituída por declaração formalassinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:
  - a) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, compreendendo como compatível a implantação, operação e gestão de serviços de central de atendimento, com o fornecimento de recursos humanos e de infraestrutura física e tecnológica.
  - b) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da Contratada (site próprio), contemplando a execução baseada em níveis de serviço, disponibilização e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Demandas tipo CzRM, gravação digital de voz e tela, solução de gestão de atendimento em arquitetura web, disponibilização de recursos de atendimento multimídia, desenvolvimento e customização de sistema de integração (Computer Telephony Integration – CTI) entre plataforma de comunicação de voz e sistemas corporativos, com no mínimo uma quantidade média de 110.000 (cento e dez mil) atendimentos ativos e/ou receptivos humanos

por mês, equivalente a 50% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado destes atendimentos.

- c) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços de BackOffice Especializado em formato humano com no mínimo uma quantidade média de 25.000 (vinte e cinco mil) atividades relacionadas a demandas de denúncias por mês, equivalente a 50% (vinte e cinco por cento) do volume total estimado destes serviços.
- d) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 30.000 (trinta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado de atendimentos pelos canais telefônico e presencial.
- e) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência no fornecimento da mesma solução tecnológica de CzRM ofertada, disponibilizada no modelo Software as Service (SaaS) em nuvem, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Termo de Referência e seus anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório dos requisitos descritos nos subitens a seguir:
  - Disponibilização, implantação, suporte e manutenção da solução tecnológica de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão –CzRM, com no mínimo os seguintes módulos integrados em uma mesma instância:
    - (i) atendimento multicanal – call center, (ii) portal de atendimento, (iii) aplicativo móvel;
  - A plataforma deverá ter gerenciado a

abertura e o tratamento de pelo menos 200.000 (duzentos mil) demandas de denúncias por ano equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado destes serviços. Entende-se por demandas de denuncia os registros que geraram uma solicitação de serviços e que seguem um fluxo de workflow no sistema. Não serão aceitos como compatíveis registros de protocolos de atendimentos informativos solucionados em primeiro atendimento e que não geraram fluxos de tratamento.

- Ter executado serviços técnicos de disponibilização e implantação da mesma solução ofertada, contemplando manutenção corretiva e evolutiva dos aplicativos, capacitação, desenvolvimento de novas funcionalidades e sustentação, em modelo de fornecimento SaaS, com índice de disponibilidade superior a 97,99%;

Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica da unidade de serviços, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles são a quantidade de atendimentos. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca.

Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de atestados e/ou declarações, desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA.

Com fulcro no art. 17, §6º, inciso III da Lei 14.133/21, a licitante deverá apresentar material e corpo técnico em conformidade com Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 ou ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022 para fins de habilitação, através de apresentação de Política de Segurança da Informação devidamente certificada por organização independente acreditada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

#### **DA ACEITABILIDADE DOS PREÇOS**

O critério de verificação da exequibilidade será pela avaliação da planilha de custos e formação de preços, observados os custos dos itens referentes ao

serviço, em conformidade com ANEXO VII-D MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

O modelo de planilha de custos e formação de preços previsto no Anexo VII-D da IN SEGES/MPDG nº 5/2017 deverá ser adaptado às especificidades do serviço e às necessidades da licitante para efetiva e correta demonstração da exequibilidade, de modo a permitir a identificação de todos os custos envolvidos na execução do serviço, e constituirá parte integrante da proposta de preços.

Serão analisados critérios objetivos na planilha de custos e formação de preços que implicarão desclassificação da proposta caso demonstre custos de mão de obra inferiores aos valores mínimos aplicáveis, por exemplo Acordo Coletivo de Trabalho, organização das equipes e atendentes ou infraestrutura física com prejuízo à saúde laboral, por exemplo o não atendimento de condições previstas na NR-17, ou ainda qualquer outra afronta direta aos normativos vigentes.

O critério de julgamento da proposta é o menor preço global por lote. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

### **ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS**

O custo estimado da contratação é de R\$ 45.051.691,18, segundo pesquisa de mercado. Será realizada pesquisa com fornecedores após Audiência Pública que defina a solução como um todo de forma definitiva.

### **RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2024.

Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado serviço, CONTRATANTE e CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

- a) Analogia com outros itens do Catálogo;

- b) Aferição empírica da dimensão do esforço por meio de simulação, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por fiscal da CONTRATANTE, do trabalho da CONTRATADA.

O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.

Após o término de um ciclo de serviço mensal, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar inaplicabilidade dos fatores de ajustes do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.

O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início de um ciclo de serviço mensal, isto é, o número de USAs não poderá ser atualizado retroativamente.

As quantidades de USA apresentadas no Catálogo Preliminar de Serviços, correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes e na expectativa de migração e expansão para novos canais, os quais não possuímos histórico de demandas.

Considerando que a USA é unidade padrão para todas as atividades, a quantidade de USAs estimadas para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços de acordo com as demandas reais de atendimento da Central Disque 100.

LISTA DE ANEXOS:

ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM

ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA  
PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO

ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA

ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO

## **ANEXO I - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO E OPERAÇÃO DO TIPO CZRM.**

1.1. O presente anexo descreve as características de serviço da disponibilização de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100.

1.2. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

1.3. A especificação técnica da **Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento** da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100 a ser disponibilizada está contida no **ANEXO II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**.

1.4. Para suporte à operação da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, a CONTRATADA deverá disponibilizar **Solução Integrada Multicanal e de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CZRM**, composta de uma plataforma com os ambientes de treinamento, homologação, e produção de um sistema que será utilizado pela CONTRATANTE, sistema esse que poderá integrar e interagir com os sistemas legados da CONTRATANTE e de outros órgãos parceiros.

1.5. A solução deverá permitir a configuração de acessos para a posição de atendimento, tratamento e gerenciamento, os quais serão usados com perfis previamente definidos, sendo permitido cadastrar o número de servidores, parceiros e/ou terceiros do Ministério proporcional ao número de licenças de uso requeridas pela CONTRATANTE para atendimento no sistema. Já o perfil *cidadão* deverá ter acesso ilimitado.

1.6. A solução deverá ser integrada, por meio de *webservices ou API*, aos sistemas legados da CONTRATANTE e ser composta por, entre outros elementos, visão do cidadão e visão administrativa, e, ainda, proporcionar a gestão dos processos por meio de relatórios e consultas gerenciais, além de disponibilizar relatórios gerenciais a serem definidos pelos gestores dos diversos órgãos e setores da CONTRATANTE.

1.7. A solução deverá possibilitar a integração do canal de atendimento com outras plataformas tecnológicas a exemplo do Whatsapp, Webchat, Outlook e Fala.BR, ObservaDH, SIPIA, dentre outros, por meio de ferramenta omnichannel. Além disso, proporcionar uma interface de comunicação com as demandas recebidas pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

1.8. A solução contratada deverá ser disponibilizada como serviço hospedado em ambiente de nuvem e deverá também:

- a) Ser capaz de escalar os recursos de infraestrutura de acordo com a demanda, sem perda de desempenho, priorizando a eficiência econômica de sua operação, prevendo as sazonalidades dos serviços da CONTRATANTE;
- b) Estar apta à administração remota, por meio de acesso seguro via internet, segundo as regras da Política de Segurança de Informação em vigor na CONTRATANTE. Por meio desse acesso, será possível operar e



parametrizar a plataforma independente de local. Todos os acessos e as transações deverão ser registrados para fim de auditoria.

1.9. O serviço contratado deverá prever a atualização permanente da solução (Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento da Central do Disque Direitos Humanos – Disque 100), devendo contemplar, no mínimo, os seguintes canais:

- a) Atendimento *call center omnichannel* (voz, e-mail, chat, mensageria, vídeo chamada, sms, redes sociais, etc);
- b) Aplicativo móvel (app mobile)
- c) Chat com assistente virtual;
- d) Mensageria instantânea (WhatsApp e outros meios disponíveis no mercado, atendendo aos padrões de política de uso corporativos e a sua integração);

1.10. Deverá também disponibilizar funcionalidades que permitam engajamentos da CONTRATANTE com o usuário Cidadão via e-mail, SMS, WhatsApp e demais redes sociais, bem como a aplicação de processos de atendimentos cognitivos em linguagem natural com uso de inteligência artificial para os canais em que seja possível sua aplicação.

1.11. Disponibilização mensal em formato SaaS (Software como Serviço) da Plataforma fornecida deverá atender às seguintes configurações:

- a) Deve garantir acesso ilimitado para o perfil Cidadão, por meio da integração do portal de serviços web e aplicativo mobile integrados à solução de CzRM, independentemente da quantidade de acessos simultâneos realizados, de modo que o cidadão usuário dos serviços da CONTRATANTE possa utilizar todos os recursos de autoatendimento para abertura e consulta de demandas nos diversos canais da plataforma a partir de login de acesso específico, incluindo, mas não se limitando a serviços, informações, reclamações, críticas, elogios, sugestões, denúncias, agendamentos e acesso ao registro de todo o histórico de solicitações do cidadão. A plataforma também deverá garantir acesso ilimitado a todas as sessões de atendimento, independentemente da quantidade de atividades e de tempo de interação (autoatendimento) na solução global, tendo como fonte do consumo as informações contidas na Base de Conhecimento unificada da plataforma multicanal.
- b) Possuir Módulo de Atendimento Multicanal com facilidade de implementação e integração de processos de atendimento para os canais de atendimento *call center*, chat, portal web, aplicativo móvel (app mobile), mensageria instantânea e SMS (shortcode dedicado).
- c) Possuir Módulo de Gestão de Situações Sazonais, de situações de riscos e de alertas, com capacidade de operacionalizar mensagens de SMS enviadas simultaneamente (incluídos os custos de envio da operadora de telefonia de celular) e mensagens ilimitadas de notificação push e mensagens de e-mail enviadas.
- d) Possuir Módulo de *Business Intelligence* e *Big Data* para tratamento dos dados e geração de indicadores na forma de dashboards, bem como geração de

relatórios e informações gerenciais e estratégicas, compatíveis com a natureza dos dados estruturados (Plataforma) e não estruturados (Facebook, WhatsApp, Telegram etc.), capaz de exportar as informações na forma de planilhas ou arquivos de texto e geração de estudos preditivos.

e) Possuir Módulo de Soluções Cognitivas em que já esteja incluso o processamento de interações de texto por mês, devendo possuir facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos autônomos nos atendimentos multimídias via *web*, com capacidade de integração em todos os canais disponíveis, tais como *chat* e mensageria instantânea (WhatsApp /SMS), dentre outros, sempre permitindo a interação entre a solução (Plataforma) e os sistemas legados e canais já existentes na CONTRATANTE.

f) Possuir Módulo de monitoramento de denúncias que possibilite a verificação do recebimento de denúncias e as respostas enviadas pelos órgãos acionados.

g) Possuir Módulo de monitoramento de recrutamento e seleção e demais status dos operadores que compõem a equipe da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque100, na forma de *dashboards*, bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas.

h) Garantir o acesso de todos os usuários e colaboradores da CONTRATADA envolvidos na operação dos serviços de atendimento ora contratados (operadores de atendimento, supervisores, monitores, coordenadores etc.), de acordo com seu dimensionamento.

i) Garantir o acesso ilimitado aos servidores e/ou outros terceirizados da CONTRATANTE vinculados à unidade gestora dos serviços e demais órgãos públicos que atuam direta ou indiretamente na rede de atendimento de Direitos Humanos. O licenciamento de uso da Plataforma deverá possuir mecanismos de configuração de perfis e de acesso à Base de Conhecimento.

j) Quaisquer componentes de *software* necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente, deverão ser incluídos no fornecimento.

k) Os componentes de *software* que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

l) Os serviços que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (*End-of-Sale*) anunciado, isto é, os serviços devem estar em produção e ser comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (*End-of-Sale*) dos produtos que compõem a solução, o suporte (*End-of-Support*) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

1.12. A CONTRATADA, além da disponibilização da plataforma anteriormente descrita, deverá prover os serviços técnicos especializados necessários para a automação e manutenções adaptativas e evolutivas (parametrização e customização), integração de sistemas e bases de dados existentes e a implantação de serviços cognitivos, os quais serão realizados sob demanda através do Catálogo de Serviços e de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

1.13. A CONTRATADA deve realizar treinamento específico para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica por nível de conhecimento.

## **1. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E GARANTIA**

2.1. Todos os serviços do Termo de Referência deverão ser prestados em Português do Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:

2.2. O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;

2.3. O acesso a sites com conteúdo na língua inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou <download= de componentes de software;

2.4. A utilização de material original do fabricante em inglês, na realização da capacitação técnica, somente nos casos de ausência da publicação em português;

2.5. Outros casos, com o aceite da CONTRATANTE.

2.6. Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso ao site dos fabricantes dos serviços fornecidos que constituem o objeto do Termo de Referência para consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários e efetuar downloads de quaisquer atualizações de software ou documentações.

2.7. Caso haja diferentes níveis de acesso no site, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.

2.8. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sobre a descontinuidade comercial e sobre o término do suporte técnico do fabricante dos produtos objeto do Termo de Referência. A CONTRATANTE deverá ser formalmente comunicada, com antecedência mínima de 6 (seis) meses.

2.9. A garantia dos serviços contratados deverá considerar o período mínimo de 12 meses a partir da data de emissão do Termo de Aceite.

2.10. A prestação dos serviços relacionados à garantia não deve imputar qualquer custo adicional à CONTRATANTE.

2.11. Durante todo o período de garantia, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico com o apoio de profissionais técnicos especializados.

2.12. A CONTRATADA, em consonância com os princípios e normas da CONTRATANTE, deverá implementar na execução do objeto deste instrumento, ações e políticas que respeitem e valorizem a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa, garantindo tratamento equânime, repudiando condutas que possam caracterizar assédio, preconceito e discriminação étnico-racial e de gênero.

## **3. PLANEJAMENTO DO SERVIÇO - TRANSIÇÃO INICIAL DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

3.1. A transição inicial consiste na implantação da nova solução, realizando migração de todos os serviços atualmente disponibilizados no CONTRATANTE para a

nova solução, o que inclui a carta de serviços e atividades técnicas como carga de dados, parametrização, integração, criação de formulários, relatórios e demais necessidades de customizações para uso da CONTRATANTE,

3.2. O plano de implantação deverá ser executado em no máximo de 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço e deve prever ciclos (sprints) de entregas de valor frequentes a cada 2 semanas.

3.3. **A implantação não será remunerada** e a homologação se dará com todos os serviços, Base de Conhecimento (Carta de Serviços), fluxos de demandas, dados migrados e customização para atendimento nas mesmas bases atuais.

3.4. A CONTRATADA deverá alocar quantidade e perfis profissionais necessários para realização da migração no prazo determinado.

#### **4. Cronograma inicial**

4.1. A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução, em Brasília/DF, em local a ser definido pelo CONTRATANTE, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com o CONTRATANTE.

4.2. Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

4.2.1. Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. O CONTRATANTE definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA, de que forma os serviços deverão ser disponibilizados. A CONTRATADA e o CONTRATANTE, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de implantação/Migração antes de iniciar a operação do serviço.

4.2.2. Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.

4.2.3. Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à CONTRATANTE e/ou à CONTRATADA, a mesma terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.

4.2.4. Como produto da reunião técnica, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o Plano de Implantação.

4.2.5. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da

CONTRATANTE.

## **5. AMBIENTE TECNOLÓGICO ATUAL**

5.1. As informações disponibilizadas sobre a solução tecnológica atual têm como objetivo subsidiar o planejamento da CONTRATADA, uma vez que esta será responsável por migrar todo o conteúdo da Solução Tecnológica Atual para a Solução Tecnológica nova.

5.2. A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, 132 serviços solicitáveis na Plataforma, sendo 72 serviços ativos e 60 inativos. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade pode variar.

5.3. A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, 2.839 Cartas de Serviço, sendo 846 ativas e 1.993 inativas/descontinuadas.

5.4. A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, cerca de 305.427 mil denúncias em aberto ou em andamento que deverão ter todos os seus dados migrados para a nova solução, de forma a permitir a conclusão da prestação do serviço. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.

5.5 A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, dados completos de aproximadamente 23.313.699 denúncias, solicitações, manifestações, cujos dados deverão ser migrados para garantir a continuidade da série histórica. Vale destacar que até o término do processo de contratação da solução essa quantidade de solicitações pode variar.

5.6. A solução tecnológica atual possui, até outubro de 2023, cadastro de aproximadamente 114.896 de pessoas que deverão ser migrados para a nova plataforma.

5.7. O banco de dados atual está em formato PostgreSQL, possui 489 tabelas e, em outubro de 2023 possuía um tamanho de, aproximadamente, 246 GB.

5.8. A titularidade dos aplicativos nas lojas Apple e Google Store deverá ser preferencialmente em nome do CONTRATANTE, salvo orientação diferente da CONTRATANTE. Para isso, a CONTRATADA deverá dar o suporte necessário a CONTRATANTE, para o cumprimento dessa definição.

5.9. Destaca-se que os dados apresentados nesta seção estão em constante atualização e que a CONTRATADA deverá migrar a solução em sua totalidade no momento da implantação. Destaca-se que a CONTRATANTE continuará ampliando o número de serviços disponíveis nos canais durante o período de licitação, o que pode acarretar um aumento dos números acima mencionados.

## **6. PLANO DE IMPLANTAÇÃO**

6.1. O plano de implantação terá o objetivo de identificar, mapear e detalhar os processos atuais do CONTRATANTE e detalhar como esses processos serão aderentes ao sistema standard contratado e, caso não o sejam, detalhar GAPs que deverão ser

resolvidos para atender essas demandas e disponibilizar as soluções com os serviços da CONTRATANTE.

6.2. O Plano de Implantação dos serviços fornecidos deverá obrigatoriamente conter de forma detalhada os itens abaixo discriminados, não se tratando de um rol exaustivo de exigências, podendo a CONTRATADA complementar com os itens que julgar necessário para a eficiente execução dos serviços:

- a) Descrição dos softwares que deverão ser disponibilizados como serviços;
- b) Descrição de todos os recursos e condições que serão providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação;
- c) Relação dos especialistas da CONTRATADA alocados nos processos de implantação;
- d) Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
- e) Descrição das etapas do processo de implantação, detalhando as opções de configuração;
- f) Cronograma de execução;
- g) Necessidade de atualização de versões dos serviços fornecidos.

6.3. O plano de implantação deverá contemplar as seguintes atividades: Gestão da Mudança, Plano de Implantação do Portal de Solicitação/Gestão de Serviços e Aplicativo, Migração de Dados, Parametrização de Serviços, Migração de Serviços, Deploy e Operação Assistida.

6.4. Gestão de mudança tem como objetivo garantir que usuários finais da CONTRATANTE, em todos os níveis hierárquicos, estejam capacitados a administrar, operar e usar de forma autônoma a solução implantada, assimilando corretamente as mudanças introduzidas.

6.5. Será responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Elaborar plano de comunicação e materiais, que deverão ser aprovados pela CONTRATANTE;
- b) Planejar e implantar as tarefas relativas à capacitação dos usuários no uso da solução;
- c) Identificar as principais mudanças e impactos organizacionais, propor recomendações e ações para preparar as áreas para as mudanças referentes à implantação da solução, de forma a assegurar o cumprimento dos benefícios propostos;
- d) Estabelecer uma rede de apoio, visível e tangível com as lideranças, para acompanhar e garantir o sucesso no processo de implantação da solução;
- e) Minimizar resistências à mudança, estimulando e promovendo a aceitação da mudança;
- f) Suportar a Equipe de Gestão da CONTRATANTE na conscientização dos envolvidos sobre o Projeto, integração das ações aos objetivos da organização e Projeto, promoção do comprometimento e motivação dos usuários em relação às etapas do Projeto e demais particularidades;
- g) Realizar o alinhamento sobre o entendimento do Projeto a todos os

envolvidos com o mesmo através de ações de comunicação;

h) Determinar, dimensionar e gerenciar os impactos organizacionais decorrentes do processo de implantação através da confecção de um relatório de análise de impacto;

i) Monitorar e analisar os fatos e comportamentos capazes de influenciar ou comprometer a implantação do projeto, sugerindo as ações necessárias para solução de problemas em tempo hábil;

j) Capacitar o corpo funcional da CONTRATANTE nos módulos da solução para que a mudança possa efetivamente ser implantada.

#### 6.6. Será responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) Supervisionar a equipe de Gestão de Mudança da CONTRATADA;
- b) Gerir comunicação a ser disponibilizada aos servidores da CONTRATANTE;
- c) Buscar o compromisso dos stakeholders frente às mudanças;
- d) Validar método de trabalho a ser seguido pela CONTRATADA;
- e) Validar e aprovar os produtos/artefatos/serviços gerados pela CONTRATADA.

6.6. A Migração de Dados é o processo de transferência dos dados corporativos do atual sistema utilizado na CONTRATANTE, para a base de dados da solução adquirida.

#### 6.7. Será responsabilidade CONTRATADA:

- a) Realizar a análise das bases de dados da solução atual para determinar como os dados nela contidos serão transferidos para o banco de dados da nova solução; Preparar os dados existentes de forma a compatibilizá-los com a base de dados da nova solução;
- c) Executar o desenvolvimento de programas necessários para efetuar a transferência de dados, caso necessário;
- d) Realizar a transferência de todos os dados existentes nos programas e controles do CONTRATANTE para o banco de dados da nova solução, e verificar, juntamente com CONTRATANTE, a integridade dos dados migrados e corrigir, se houver, erros ou inconsistências das informações apuradas durante a verificação;
- e) Executar o desenvolvimento de soluções que permitam a convivência dos dados mestres da solução com as demais plataformas legadas utilizadas pelo CONTRATANTE, quando estas utilizarem as mesmas informações.

#### 6.8. Será responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) Validar dados que serão carregados na solução em conjunto com a CONTRATADA para os devidos apoios técnicos necessários;
- b) Desenvolver regras para carga dos dados existentes nos sistemas legados nas tabelas de conversão necessárias para a migração para a nova solução;

6.9. A Parametrização e migração de serviços são processos de diagnóstico e migração de serviços para a nova solução.

#### 6.10. Será responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Levantar os processos atuais (<AS IS=): a CONTRATADA deverá compreender o funcionamento dos processos e procedimentos de atendimento ao usuário, atores envolvidos e responsáveis por atividades de execução, aprovação e outras inerentes ao fluxo do processo, além de identificação de gargalos e restrições que ocasionam morosidade.
- b) Propor melhorias para migração na nova solução (<TO BE=): a partir da compreensão dos processos, procedimentos e legislação existentes e considerando o objetivo de otimizar a gestão do atendimento ao cidadão, a CONTRATADA deverá propor novos processos e procedimentos redesenhados para atender a este objetivo e alinhado às melhores práticas e mais eficientes, os quais deverão ser replicados no fluxo da solução.
- c) Realizar Análise de GAP e identificação de interfaces e desenvolvimentos: nessa etapa serão propostos os desenvolvimentos, customizações e parametrizações necessárias em Formulários, Relatórios e Interfaces. Serão identificadas também as Integrações, Conversões, Melhorias Workflows necessários para atender ao processo.

### 7. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO, CONTINUIDADE DO NEGÓCIO E TRANSIÇÃO FINAL

7.1. A transferência de conhecimento objetiva, dentre outros, a internalização da expertise relacionada à automação dos serviços públicos com a utilização da solução tecnológica, de forma que a Administração esteja apta para inserir, modificar ou excluir serviços com autonomia.

7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica e funcional atualizada referente aos produtos entregues em cada item contratado.

7.3. A CONTRATADA deverá **disponibilizar uma base de dados replicada em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE**, atendendo aos seguintes requisitos:

- a) Atualização D-1 de dados a partir do ambiente de produção;
- b) Toda a infraestrutura de segurança, disponibilidade, integridade e confidencialidade desse ambiente deverão ser providenciadas pela CONTRATADA;
- c) A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito, imediato e ininterrupto a esse ambiente, durante toda a vigência contratual;
- d) A CONTRATADA deverá manter os dados e arquitetura do banco de dados do sistema atualizados em tempo real e repassá-los ao término do contrato ou em até 3 (três) dias após a solicitação da CONTRATANTE, por meio do gestor do contrato.

Nos últimos 3 (três) meses que antecederem o término da vigência contratual, a CONTRATANTE irá nomear uma comissão responsável por cuidar do plano de transição do contrato. Essa comissão terá a prerrogativa de a qualquer momento solicitar à CONTRATADA qualquer informação ou artefato que julgar necessário para garantir que a CONTRATANTE não sofrerá nenhum tipo de interrupção na operação do serviço durante uma troca de fornecedor.



No período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e ao término do contrato, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE:

- a) Documentação funcional e manual do usuário da solução;
- b) Os modelos de dados da solução tecnológica;
- c) As bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata;
- d) Dicionário e modelo de dados das bases;
- e) A documentação, as configurações, as parametrizações, dados armazenados e quaisquer outros artefatos oriundos de customizações realizadas na plataforma;
- f) Os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato, conforme produtos especificados neste TR ou no catálogo de serviços.
- g) Manual de todos os serviços digitalizados, incluindo formulários, fluxos internos, base de conhecimento;

7.4. A entrega de modelos e bases de dados da solução tecnológica, documentação correlata, bem como de artefatos e produtos gerados ao longo do contrato deverá ser acompanhada de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações. Tais apresentações serão realizadas pela CONTRATADA para as equipes dos órgãos ou entidades quando da entrega de produtos e lavratura dos respectivos Termos de Recebimento Provisório.

## ANEXO II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

A solução deverá fornecer interfaces, módulos, plug-ins e add-ons integrados nativamente para os seguintes perfis de usuário:

- a) As interfaces voltadas para atividades que percorrem a recepção, registro, tratamento e resolução das denúncias dos usuários devem atender aos perfis atendimento, operacional e gerencial:
- b) **Perfil Atendimento:** usuário alocado na central telefônica da CONTRATANTE, responsável por visualizar informações sobre as denúncias, receber e registrar as denúncias dos usuários. Esse usuário pode pertencer a um ou mais grupos de atendimento associados a serviços de diferentes temas e assuntos.
- c) **Perfil Operacional:** usuários internos dos órgãos responsáveis por dar tratamentos a denúncias registradas pelos diferentes canais, executar o fluxo de trabalho, responder ao usuário, monitorar o andamento de suas demandas, organizar o seu dia a dia de trabalho
- d) **Perfil Gerencial:** usuário responsável pela gestão da prestação do serviço, organização e gestão das equipes de sua unidade.
- e) **Perfil Configuração:** usuários alocados no CONTRATANTE responsáveis pela parametrização do serviço, com funções de criação e manutenção de

formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados, a gestão de situações sazonais, situações de riscos e alertas, e comunicações em redes sociais, dentre outras.

Os requisitos funcionais também foram agrupados nas seguintes Categorias de Requisitos:

- a) Canais de Atendimento: funcionalidades relacionadas aos canais de atendimento para o relacionamento com os cidadãos. Os canais de atendimento do CONTRATANTE e seus requisitos estão divididos em:
  - Assistido (Central Telefônica e Atendimento Presencial);
  - Chat;
  - Redes Sociais.
  - Comunicação com a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, por e-mail.
- b) Gestão da Prestação do Serviço ao Cidadão: funcionalidades associadas à busca e solicitação de serviços, bem como ao tratamento interno das solicitações e acompanhamento do progresso das solicitações por parte do cidadão. Os requisitos estão divididos em: implantar os roteiros
- c) Formulários: funcionalidades relacionadas à configuração, visualização e uso de formulários de dados associados aos serviços;
- d) Fluxo de atendimento – fases (visão usuário): funcionalidades relacionadas às fases de atendimento que o usuário enxerga;
- e) Fluxo de trabalho interno – etapas (visão CONTRATANTE): funcionalidades relacionadas às etapas de trabalho interno para a prestação do serviço;
- f) Organização do atendimento interno dos serviços: funcionalidades relacionadas à organização, priorização, distribuição dos atendimentos das solicitações realizadas pelos cidadãos, entre outros;
- g) Publicação de serviços (gestão de mudanças): requisitos relacionados à publicação de novos serviços e a gestão de mudanças, contemplando a disponibilização de ambientes e o controle de versão dos serviços;
- h) Gestão de usuários: requisitos relacionados à ativação, desativação de usuários, definição e redefinição de perfis, entre outros.
- i) Base de conhecimento:
  - Carta de serviços: funcionalidades relacionadas à exibição e gerenciamento de informações relacionadas aos serviços do CONTRATANTE.
  - Perguntas mais frequentes (FAQ): funcionalidades relacionadas e gerenciamento e exibição de perguntas mais frequentes (FAQ) sobre os serviços do CONTRATANTE.
  - Base do atendimento: funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento nos canais assistidos.
- j) Integridade e imutabilidade de dados:

- k) Gestão de dados:
  - Relatórios, gráficos e dashboards: funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, dashboards e painéis de indicadores.
- l) Agendamento:
  - Agendamento de atendimento presencial: funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com a necessidade de presença física do usuário em uma unidade de atendimento.
- m) Notificação:
  - Envio de notificação: funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações aos usuários da solução.
- n) Avaliação de Serviço:
  - Avaliação da satisfação do serviço: funcionalidades relacionadas à avaliação do cidadão em relação ao serviço que foi prestado a ele.
- o) Pesquisa:
  - Pesquisa temática ou de opinião: funcionalidades relacionadas à construção e envio de pesquisas para usuários da solução.
- p) Situações sazonais:
  - Gerenciamento de divulgações, situações de riscos e alertas: funcionalidades relacionadas à gestão de divulgações enviadas por e-mail, notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB para os usuários.

A CONTRATADA deverá definir e estabelecer a equivalência dos seus tipos de subscrições (incluindo licenças) necessárias para o atendimento dos requisitos de cada perfil solicitado neste ANEXO.

A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o fluxo de trabalho interno do CONTRATANTE e as fases do fluxo de atendimento que serão apresentadas ao usuário que solicita o serviço público. Dessa forma, quem solicita o serviço público terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na CONTRATANTE e demais órgãos dividido em etapas.

Todos os requisitos foram classificados em Obrigatórios para POC (OP).

## 1. CANAIS DE ATENDIMENTO

### 1.1. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA)

REQUISITOS		C
1.1.1. A solução deverá oferecer interfaces para atendimento assistido, permitindo registrar em cada denúncia o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da denúncia.		
1.1.2. Para o atendimento via Central Telefônica, a solução deverá ser capaz de identificar o cadastro do usuário, a partir dos dados recebidos pela solução CTI (Computer Telephony Integration).		OP

PERFIL	REQUISITOS	C
--------	------------	---

Atendimento	1.1.3. Permite que o atendente registre todas as denúncias do cidadão em uma interface de atendimento, em nome do cidadão ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos. Se for utilizada a opção de upload e download de arquivos o atendente deve ter um meio específico, como WhatsApp ou E-mail, que permita receber os documentos e consiga anexar a solicitação, sendo que isso não se aplica para demandas anônimas.	OP
	1.1.4. Permite que o atendente crie um novo cadastro para o cidadão ainda não cadastrado na solução ou edite todos os campos que a CONTRATANTE definir como editáveis para esse perfil, além do sistema possibilitar definir ou remover obrigatoriedade de preenchimento de campos, através de permissionamento via interface do sistema.	OP
	1.1.5. Permite que o atendente solicite a reinicialização de senha de um cidadão e que, automaticamente, seja enviado um e-mail ao cidadão com as instruções para recuperação da senha.	OP
	1.1.6. Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um cidadão, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	1.1.7. Permite que o atendente consulte o andamento de uma denúncia anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP
	1.1.8. Permite que o atendente, antes de criar uma nova denúncia pelo cidadão, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado e possa optar por reforçar uma denúncia existente ao invés de abrir uma nova.	OP
	1.1.9. Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (script), executando um fluxo de atendimento passo a passo.	OP
	1.1.10. Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (scripts) que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	1.1.11. Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma denúncia em um campo de texto específico.	OP
	1.1.12. Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	OP
	1.1.13. Permite que o supervisor possa visualizar ou intervir em uma conversa em tempo real fazendo a transferência para outro operador finalizando a conversa.	OP
Configuração	1.1.14. Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando: definições de respostas rápidas, definição de navegação de serviços, definições de formulários de solicitações, publicações de avisos (ocorrências ou eventos) e publicações de avisos ao operador.	OP
	1.1.15. Permite criar, editar e excluir scripts de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao cidadão.	OP
	1.1.16. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (scripts).	OP

## 1.2. CHAT

REQUISITOS		C
1.2.1. A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e cidadãos disponível no Portal de Atendimento WEB.		OP

1.2.2. A solução deverá permitir integração com assistentes virtuais de diálogos dirigidos chatbots).	OP
1.2.3. A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um cidadão logado sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na denúncia.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	1.2.4. Permite que o cidadão solicite informações ou realize uma denúncia por meio de chat on-line, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP
	1.2.5. Permite que o cidadão veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.	OP
	1.2.6. Permite que o cidadão visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.	OP
	1.2.7. Permite que o cidadão opte por receber histórico da conversa do chat por um e-mail.	OP
Atendimento	1.2.8. Permite que cidadão avalie o atendimento após o seu encerramento.	OP
	1.2.9. Permite que o atendente interaja com os cidadãos por meio de chat online, na mesma interface do canal assistido.	OP
	1.2.10. Permite que o atendente registre denúncias, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP
	1.2.11. Permite que o atendente envolva outros usuários no chat com o cidadão.	OI
	1.2.12. Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o cidadão, como por exemplo dados já fornecidos pelo cidadão, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.	OP
	1.2.13. Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às denúncias.	OP
	1.2.14. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.	OP
	1.2.15. O sistema deverá analisar o conteúdo das mensagens das interações do operador e fornecer sugestões de correções gramaticais, ortográficas e de pontuação antes do envio da mensagem ao destinatário. Essa funcionalidade auxiliará os operadores a aprimorar a qualidade e precisão das mensagens, garantindo uma comunicação mais profissional e coerente com os clientes. Com as sugestões de correção, o sistema contribuirá para melhorar a experiência do atendimento e evitar erros comuns de linguagem.	OP
	1.2.16. Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os operadores e gestores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.	OP
	1.2.17. O sistema deverá ser capaz de oferecer um chat próprio, onde o atendente poderá durante o atendimento consultar a base de conhecimento sem a necessidade de navegação, sendo apenas com perguntas. Dessa forma, o sistema promoverá a eficiência do atendimento ao disponibilizar conhecimentos úteis de forma contextualizada, otimizando o tempo e melhorando a qualidade do suporte prestado aos usuários.	OP

Configuração	1.2.18. Permite configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento.	OP
	1.2.19. Permite configurar respostas– padrão.	OP
	1.2.20. Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, além de possibilitar visualizar resultados históricos e por período da avaliação dos atendimentos, dentre outros critérios de visualização de pesquisa.	OP

### 1.3. ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	<p>1.3.1. Permite que o cidadão pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente utilizando linguagem natural e coloquial, com uso de tecnologia de Inteligência Artificial do tipo Generativa, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitar serviço e consultar status de atendimento;</li> <li>b) Realizar manifestação, denúncia, reclamação, elogio, sugestão etc.;</li> <li>c) Avaliar serviços prestados;</li> <li>d) Avaliar o atendimento do Assistente Virtual Inteligente;</li> <li>e) Buscar orientações gerais e esclarecer dúvidas sobre os serviços;</li> <li>f) Responder pesquisas temáticas e de opinião;</li> <li>g) Buscar informações gerais, como notícias, leis, decretos e eventos, telefones úteis, horários de funcionamento das unidades de atendimento.</li> </ul>	OP
	1.3.2. Permite que o cidadão utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo. Caso o chatbot não consiga entender exatamente o que o cidadão solicitou, deverá apresentar uma lista com possíveis funcionalidades que possam estar aderentes ao que foi digitado. Baseado no que o cidadão escolher, o chatbot irá aprender quais são as respostas mais adequadas.	OP
	1.3.3. Permite que o cidadão seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis, etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas.	OP
	1.3.4. Permite que o cidadão seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável.	OP
	1.3.5. Permite que o cidadão utilize recurso de auto navegação, levando-o para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.	OP
	1.3.6. Permite que o cidadão responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.	OP
	1.3.7. Permite que o cidadão receba respostas de voz nos canais que suportarem envio de áudio. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.	OP
	1.3.8. Permite a transferência de um atendimento eletrônico para um operador humano, mantendo todos os dados previamente registrados durante o atendimento eletrônico.	OP

	1.3.9. Permite o reconhecimento de imagens para a pré-validação de atendimentos utilizando imagens de documentos. Essa funcionalidade permitirá a verificação e validação de documentos fornecidos pelo cliente por meio de imagens, garantindo maior agilidade e precisão no processo de atendimento. O sistema será capaz de identificar e extrair informações relevantes dos documentos, auxiliando na tomada de decisões e agilizando a resolução do atendimento de forma mais eficiente.	OP
	1.3.10. O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente.	OP
Configuração	1.3.11. Permite parametrizar o Modelo	OP
	Linguagem Natural – MLN para contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permite a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento da diversidade de perfis de cidadãos.	
	1.3.12. Permite desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.	OP
	1.3.13. Permite acompanhar em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento.	OP
	1.3.14. Permite a extração de relatórios sobre as interações realizadas entre o cidadão e o chatbot, possibilitando a consolidação dos resultados.	OP
	1.3.15. Permite a visão analítica e cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível: a) Avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente, incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos cidadãos, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na auto navegação, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros; b) Emitir relatórios estatísticos de acesso por canal (rede social, portal WEB), por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc); e c) Realizar auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.	OP
Gerencial	1.3.16. O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação	OP
	contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.	
	1.3.17. O sistema deverá oferecer o acompanhamento dos atendimentos de forma contínua, apresentando informações e indicadores relevantes em tempo real por meio de um dashboard. Essa funcionalidade permitirá aos gestores e equipes envolvidas obterem uma visão abrangente e atualizada do desempenho do atendimento, possibilitando uma análise mais eficaz e a identificação de áreas de melhoria para otimização do serviço prestado.	OP

#### 1.4. REDES SOCIAIS

<b>REQUISITOS</b>	<b>C</b>
-------------------	----------

1.4.1. A solução deverá permitir integração com redes sociais que possuam APIs, devem ser apresentadas no mínimo 2 (duas) integrações, podendo ser: Facebook Messenger, X (antigo Twitter), Telegram e WhatsApp.	OP
--	----

PERFIL	REQUISITOS	C
	1.4.2. Permite que o atendente interaja com o cidadão por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.	OP

## 2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

### 2.1. FORMULÁRIOS

REQUISITOS	C
2.1.1. A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação e dando completa autonomia à CONTRATANTE.	OP
2.1.2. A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios ou outras bases de logradouros).	OP
2.1.3. A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.	OP
2.1.4. A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção, além de realizar a publicação de novas versões e, quando necessário, <i>rollback</i> para versões anteriores sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
2.1.5. A solução deverá permitir configurar serviços com formulário sem processo definido ou vinculado a algum processo automatizado de negócio;	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	2.1.6 Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.	OP
	2.1.7. Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas ( <i>hints</i> ) nos campos dos formulários conforme regras definidas.	OP
	2.1.8. Permite que o atendente insira manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP
	2.1.9. Permite que o atendente reutilize um arquivo previamente carregado na solução em uma nova solicitação.	OP
Operacional	2.1.10. Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo cidadão ou atendente, conforme regras definidas e que as alterações sejam armazenadas em histórico para que possam ser consultadas e confrontadas.	OP
Configuração	2.1.11. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, campo de data, campo de data e hora, campo numérico, arquivo (anexo), coordenada geográfica dentre outros.	OP
	2.1.12. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.	OP
	2.1.13. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia,	OP



	formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo)	
	2.1.14. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.	OP
	2.1.15. Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia, exportação e importação de formulário para reutilização.	OP
	2.1.16. Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, como máscaras e placeholder, por exemplo em campos específicos de CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail.	OP
	2.1.17. Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas ( <i>hints</i> ) nos campos dos formulários.	OP
	2.1.18. Permite inserir e configurar imagens ou cores como opções selecionáveis de formulário (por exemplo, configurar um formulário cujas opções de seleção sejam imagens de diferentes tipos de árvores).	OP
	2.1.19. Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.	OP
	2.1.20. Permite configurar formulários distintos para serviços por canais de atendimentos.	OP
	2.1.21. Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.	OP

## 2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO CIDADÃO)

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	2.2.1. Permite que o cidadão receba um número de protocolo único para cada nova denúncia, independente do canal utilizado. No caso do canal de atendimento telefônico, no momento da implantação este protocolo de atendimento será fornecido pela solução	OP
	CTI ( <i>Computer Telephony Integration</i> ). Esta integração não precisa ser demonstrada na POC.	
	2.2.2. Permite que o cidadão acrescente informações para complementar, cancelar ou reabrir uma denúncia nos diversos canais de atendimento.	OP
	2.2.3. Permite que o cidadão retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma denúncia. Qualquer retorno ( <i>reply</i> ) via email deve ser inserido na respectiva denúncia original, bem como seus anexos.	OP
	2.2.4. Permite que o cidadão visualize, faça o download de títulos e boletos (documentos), realize upload de comprovantes (arquivos) e acompanhe o status do protocolo e os dados associado a prestação do serviço (como prazo por exemplo).	OP
Atendimento	2.2.5. Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço.	OP
	2.2.6. Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma denúncia a pedido do cidadão no canal assistido.	OP
	2.2.7. Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, visualize, faça o download de títulos e boletos e realize upload de comprovantes de pagamento.	OP
	2.2.8. Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, acompanhe o status do protocolo e os dados associado a prestação do serviço (como prazo e histórico de interações por exemplo).	OP

## 2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO MINISTÉRIO) –

## PROCESSOS DE NEGÓCIO

REQUISITOS	C
2.3.1. A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno de cada serviço e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços que dê autonomia à CONTRATADA para cadastro e gestão dos fluxos.	OP
2.3.2. Para isso a solução deve disponibilizar editor visual para modelagem de processos utilizando da notação BPMN ou similar, contendo, no mínimo, os seguintes elementos: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, subprocesso, <i>gateway</i> exclusivo, múltiplas instâncias em paralelo e raias na vertical e horizontal (não permitindo elementos fora dessas).	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Operacional	2.3.3. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes a ela, incluindo o status da ocorrência.	OP
	2.3.4. Permite que o servidor receba a denúncia e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à denúncia para as etapas seguintes (por exemplo, aprovar ou reprovar uma documentação).	OP
	2.3.5. Permite que o servidor assuma, devolva e transfira a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de denúncia.	OP
	2.3.6. Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.	OP
	2.3.7. Permite que o servidor encaminhe uma denúncia para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.8. Permite que o servidor envie e receba uma denúncia por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno ( <i>reply</i> ) via e-mail deve ser inserido na respectiva denúncia original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.	OP
	2.3.9. Permite que o servidor altere o tipo de violação de uma denúncia, fazendo com que a denúncia vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP
	2.3.10. Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.	OP
	2.3.11. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma denúncia.	OP
	2.3.12. Permite que servidor faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma a fim de registrar como evidência da execução do trabalho	OP
	2.3.13. Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na denúncia diretamente na plataforma a fim de apoiar na execução dos serviços.	OP
	2.3.14. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das denúncias registradas pelo cidadão com o detalhamento de todas as informações referentes à análise da denúncia, incluindo seu status.	OP
	2.3.15. Permite que o servidor distribua as denúncias entre os servidores da unidade de atendimento.	OP
	2.3.16. Permite que o servidor encaminhe uma denúncia para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP

	2.3.17. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma denúncia.	OP
Configuração	2.3.18. Permite a criação do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou notação similar com auxílio de modelador gráfico. O fluxo corresponde às etapas de tratamento do serviço, por exemplo <aprovação da documentação=, <emissão de ordem de serviço=, <aprovação do diretor=, etc.	OP
	2.3.19. Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelos menos três níveis, a exemplo: tema > assunto > serviço.	OP
	2.3.20. Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, sem necessidade de programação e com autonomia, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.	OP
	2.3.21. Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, denúncia anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros atributos do serviço.	OP
	2.3.22. Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao cidadão.	OP
	2.3.23. Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno, permitindo que o cidadão complemente o pedido em diferentes etapas do serviço.	OP
	2.3.24. Permite realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o <i>rollback</i> para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	2.3.25. Permite a configuração da reabertura de serviço finalizado por serviço, canal de atendimento e perfil de usuário, podendo iniciar um fluxo de trabalho diferenciado.	OP
	2.3.26. Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda denúncia da mesma pessoa, ou é uma região específica da cidade, ou é um tipo de serviço marcado como crítico/prioritário).	OP
	2.3.27. Permite configurar hierarquias para suportar a criação, alteração, exclusão, junção e separação de unidades de atendimento e grupos de atendimento e mantendo a integridade dos dados.	OP
	2.3.28. Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.	OP
	2.3.29. Permite a criação de regras automáticas de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da denúncia (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização, ação no fluxo de trabalho, etc.).	OP
	2.3.30. Permite configurar respostas– padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.	OP
	2.3.31. Permite o encerramento automático de solicitações, conforme regras definidas.	OP
	2.3.32. Permite configurar em quais fases do atendimento o cidadão pode complementar uma denúncia.	OP

## 2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS

REQUISITOS	C
2.4.1. A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento das denúncias e respectiva tratativa que permita a identificação de eventuais desvios e gargalos.	OP

2.4.2. A solução deverá oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização das denúncias, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de denúncias por cidadão, unidade de atendimento, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de violação, endereço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, ordenação, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.	OP
--	----

PERFIL	REQUISITOS	C
Operacional	2.4.3. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.	OP
	2.4.4. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento, dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP
	2.4.5. Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.	OP
	2.4.6. Permite receber alertas por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.	OP
Gerencial	2.4.7. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.	OP
	2.4.8. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP
	2.4.9. Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de drill down, informações sobre filas de atendimentos, backlog de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, dentre outros.	OP
Configuração	2.4.10. Permite configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, CPF e endereço da solicitação.	OP
	2.4.11. Permite configurar calendário e horário útil de trabalho da CONTRATANTE e de suas unidades e grupos de atendimento, considerando dias úteis, finais de semana e feriados.	OP

## 2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)

REQUISITOS	C
2.5.1. A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços em ambientes de homologação com vistas a testar a sua publicação.	OP
2.5.2. A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas ao status dos fluxos de atendimentos dos serviços.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Configuração	2.5.3. Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP
	2.5.4. Permite o retorno da configuração	OP

	de um serviço para uma situação anterior ( <i>rollback</i> ), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	
	2.5.5. Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.	OP

## 2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS

REQUISITOS	C
2.6.1. A solução deverá realizar a inativação automática de subscrição por período de inatividade parametrizável. Por padrão, essa parametrização deve inativar todas as subscrições sem uso por mais de 45 dias.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	2.6.2. Permite que o atendente visualize o seu perfil de acesso.	OP
Operacional	2.6.3. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OP
Gerencial	2.6.4. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	OP
	2.6.5. Permite que o servidor ative e desative usuários da solução de sua unidade e grupo de atendimento.	OP
	2.6.6. Permite que o servidor edite informações dos usuários da sua unidade e grupo de atendimento.	OP
	2.6.7. Permite que o servidor associe os usuários de sua unidade e grupo de atendimento aos perfis de acesso e serviços existentes.	OP
	2.6.8. Permite que o servidor visualize as ações realizadas pelos usuários da sua unidade ou grupo de atendimento na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.	OP
Configuração	2.6.9. Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.	OP
	2.6.10. Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.	OP
	2.6.11. Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.	OP
	2.6.12. Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.	OP
	2.6.13. Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.	OP
	2.6.14. Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.	OP
	2.6.15. Permite definir quais tipos de acesso o perfil gerencial pode distribuir para os usuários de sua unidade, os quais poderão variar de acordo com as unidades.	OP
	2.6.16. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	2.6.17. Permite visualizar e extrair relatórios, gráficos e dashboards dos dados dos usuários da solução, sem necessidade de escrever código de programação, incluindo pelo menos os dados cadastrais do usuário, login, perfil, níveis de acesso, unidade de atendimento, grupo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados.	OP

### 3. BASE DE CONHECIMENTO

#### 3.1. CARTA DE SERVIÇOS

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	3.1.1. Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços.	OP
	3.1.2. Permite que o atendente realize impressão da Carta de Serviços, contemplando a data de criação e de atualização.	OP
	3.1.3. Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.4. Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.	OP
	3.1.5. Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	OP
	3.1.6. Permite que o atendente receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
Operacional	3.1.7. Permite que o servidor visualize a Carta de Serviços.	OP
	3.1.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.9. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
Gerencial	3.1.10. Permite visualizar as informações das Cartas dos serviços.	OP
	3.1.11. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.1.12. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	OP
	3.1.13. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.1.14. Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.	OP
	3.1.15. Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.	OP
	3.1.16. Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.	OP
	3.1.17. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.	OP
	3.1.18. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.	OP
	3.1.19. Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.1.20. Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.	OP
	3.1.21. Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.	OP

	3.1.22. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.1.23. Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o <i>rollback</i> para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.1.24. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.	OP
	3.1.25. Permite configurar regras de envio de notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços no formato de e-mail, SMS e alerta visual.	OP
	3.1.26. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tipo de serviço b) Data e horário de criação e atualização das Cartas c) Pendência de análise das sugestões de alteração d) Avaliação realizada sobre a Carta	OP

### 3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	3.2.1. Permite que o cidadão tenha acesso a uma página de Perguntas Mais Frequentes, no Portal de atendimento.	OP
	3.2.2. Permite que o cidadão avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
Atendimento	3.2.3. Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca.	OP
	3.2.4. Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP
	3.2.5. Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.	OP
	3.2.6. Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Operacional	3.2.7. Permite que o servidor visualize as Perguntas Mais Frequentes correspondentes à solicitação recebida.	OP
	3.2.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Gerencial	3.2.9. Permite visualizar as Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade.	OP
	3.2.10. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.2.11. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.2.12. Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização.	OP
	3.2.13. Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.	OP
	3.2.14. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.15. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.	OP

	3.2.16. Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP
	3.2.17. Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.18. Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços.	OP
	3.2.19. Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.	OP
	3.2.20. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.2.21. Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o <i>rollback</i> para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP
	3.2.22. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.23. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.	OP
	3.2.24. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta) b) Serviço c) Tipo de serviço d) Canal de atendimento e) Data e horário de criação e atualização das FAQs f) Quantidade de acessos às FAQs por canal g) Pendência de análise das sugestões de alteração h) Avaliação realizada sobre as FAQs i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes	OP

### 3.3. BASE DO ATENDIMENTO

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	3.3.1. Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.	OP
	3.3.2. Permite que o atendente compartilhe com o cidadão, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.	OP
	3.3.3. Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.	OP
	3.3.4. Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.5. Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas atualizações.	OP
	3.3.6. Permite que o atendente visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OP
Operacional	3.3.7. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OP
	3.3.8. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP



	3.3.9. Permite que o servidor visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	OP
Gerencial	3.3.10. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	OP
	3.3.11. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
Configuração	3.3.12. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Base do atendimento sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP
	3.3.13. Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc.) na Base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.	OP
	3.3.14. Permite que todas as informações cadastradas na Base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.	OP
	3.3.15. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.	OP
	3.3.16. Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.	OP
	3.3.17. Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.	OP
	3.3.18. Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.	OP
	3.3.19. Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.	OP
	3.3.20. Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento.	OP
	3.3.21. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP
	3.3.22. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Período de criação e atualização dos itens da base b) Usuário (criador e modificador de conteúdo) c) Avaliação do conteúdo d) Quantidade de acessos e) Pendência de análise das sugestões de alteração	OP

#### 4. INTEGRIDADE E IMUTABILIDADE DE DADOS

REQUISITOS	C
4.1. A solução deverá permitir o armazenamento imutável de dados de atendimento em rede Blockchain permissionada, garantindo a integridade das informações e a transparência no processo. Isso assegura que nenhum registro seja adulterado, promovendo a confiabilidade das informações e a prestação de contas aos cidadãos e às partes interessadas.	OP
4.2. A solução deverá implementar um mecanismo de consenso distribuído, permitindo que várias partes mantenham e verifiquem os registros de atendimento de maneira confiável, eliminando a necessidade de uma autoridade central. Isso promove a descentralização e reduz a dependência de intermediários.	OP

4.3. A solução deverá utilizar Smart Contracts para automatizar processos relacionados aos atendimentos e aprovações. Isso permite garantir que os dados possam ser coletados e tratados para finalidades específica e legítimas. Ainda, reduz a intervenção humana, acelera a conclusão dos atendimentos e aumenta a eficiência operacional.	OP
4.4. A solução deverá oferecer controle de acesso e permissões para leitura e gravação dos dados de atendimento, impedindo acessos não autorizados, garantindo a confidencialidade das informações pessoais dos usuários e de denúncias. Assim, apenas perfis autorizados poderão ler ou modificar informações sensíveis, fortalecendo a segurança e a privacidade dos dados.	OP
4.5. A solução deverá fornecer uma auditoria transparente, registrando todas as transações e alterações nos atendimentos. Isso simplifica auditorias internas e externas, reforçando a confiança e a responsabilidade no processo.	OP
4.6. A solução deverá permitir a integração com outros sistemas da contratante através de APIs REST seguras, permitindo que estes sistemas possam consumir de forma eficiente as informações armazenadas. Isso reduz a duplicação de esforços e melhora a consistência dos dados em toda a organização.	OP
4.7. A solução deverá aplicar criptografia avançada para proteger os dados de atendimento. Isso torna o sistema altamente resistente a ataques e invasões, reduzindo significativamente o risco de violações de dados.	OP
4.8. A solução deverá oferecer rastreabilidade completa dos atendimentos, desde sua criação até a conclusão, facilitando a análise e o acompanhamento dos históricos dos atendimentos. Isso ajuda na avaliação e otimização dos processos.	OP
4.9. A solução deverá adotar um sistema de armazenamento distribuído e redundante para garantir alta disponibilidade e resiliência contra falhas. Isso assegura que os registros de atendimento estejam sempre acessíveis, mesmo em situações adversas.	OP
4.10. A solução deverá permitir e gerenciar o armazenamento e validação de documentos relacionados às solicitações de atendimento em conformidade com regulamentações legais. Isto visa a garantia de imutabilidade e segurança dos documentos relacionados aos atendimentos.	OP

## 5. GESTÃO DE DADOS

### 5.1.1 - RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS

REQUISITOS	C
5.1.1. A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário, sem necessidade de customização e contendo qualquer dado configurado e instâncias de processo do BPMS.	OP
5.1.2. solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: impressão, imagem, HTML, XLS, CSV e PDF.	OP
5.1.3. A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de notificações de relatórios por e-mail, sem a necessidade de desenvolvimento, dando autonomia para o usuário.	OP
5.1.4. A solução deverá permitir especificar datas iniciais e finais customizadas para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por D-1, 7 dias, 15 dias, 30 dias e 90 dias.	OP
5.1.5. A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios D-1 até 20.000 linhas de resultados, dashboards e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento nunca superior a 10 segundos por execução.	OP
5.1.6. A solução deverá fornecer um módulo de mapa de calor em tempo real que permita a visualização dinâmica e instantânea dos atendimentos em um mapa geográfico.	OP
5.1.7 O sistema deverá permitir que os usuários apliquem filtros personalizáveis aos dados exibidos no mapa de calor, incluindo categorias de atendimento, datas, localizações geográficas, entre outros.	OP
5.1.8 O módulo deverá oferecer funcionalidades de zoom interativo que permitam aos usuários ampliar e reduzir a visualização do mapa de calor para detalhar ou obter uma visão mais ampla dos atendimentos.	OP

5.1.9 Os usuários devem ter a capacidade de clicar em um ponto no mapa de calor para acessar informações detalhadas sobre o atendimento correspondente, incluindo: Protocolo, situação, serviço, meio de comunicação, data e descrição.		OP
5.1.10 O módulo de mapa de calor deverá oferecer suporte à atualização automática em tempo real, garantindo que os dados exibidos reflitam instantaneamente quaisquer novos atendimentos ou alterações nos dados existentes.		OP
5.1.11 O módulo de análise de dados do mapa de calor deve ser compatível com várias plataformas e dispositivos, incluindo desktops, tablets e dispositivos móveis, para garantir acessibilidade universal.		OP
5.1.12 A solução deve incorporar medidas de segurança robustas para proteger as informações sensíveis exibidas no mapa de calor, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados.		OP
5.1.13 A solução deve integrar o módulo de análise de dados do mapa de calor com o sistema de gestão de atendimentos existente, permitindo a sincronização e a atualização contínua dos dados.		OP
5.1.14 A solução deverá fornecer um módulo de monitoramento de recrutamento e seleção e demais status dos operadores da equipe da Central de Atendimento do Disque 100, na forma de <i>dashboards</i> , bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas.		OP
5.1.15 A solução deverá fornecer Módulo de monitoramento de denúncias que possibilite a verificação do recebimento de denúncias e as respostas enviadas pelos órgãos acionados, na forma de <i>dashboards</i> , bem como geração de relatórios e informações gerenciais e estratégicas.		OP
<b>PERFIL</b>	<b>REQUISITOS</b>	
Operacional	5.1.14. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulários, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
	5.1.15. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, dados das solicitações em gráficos, no mínimo do tipo: barra vertical e horizontal, pizza, em linha, dispersão, coluna empilhada e com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status; bem como salvar os filtros aplicados.	OP
	5.1.16. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , possibilitando a formatação, seleção, agrupamento ( <i>drill up</i> ), detalhamento ( <i>drill down</i> ) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Gerencial	5.1.17. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulário, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
	5.1.18. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status; bem como salvar os filtros aplicados.	OP

	5.1.19. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , possibilitando a formatação, seleção, agrupamento ( <i>drill up</i> ), detalhamento ( <i>drill down</i> ) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP
Configuração	5.1.20. A solução deverá permitir selecionar os campos e as informações que estarão presentes nos relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> , sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a formatação, agrupamento ( <i>drill up</i> ), detalhamento ( <i>drill down</i> ) e totalização dos dados da solução, sem necessidade de customização da ferramenta.	OP
	5.1.21. A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros, sem necessidade de customização da ferramenta.	OP
	5.1.22. A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica) de forma segregada; b) Solicitações por tipo de serviço; c) Solicitações pelas taxonomias;	OP
	d) Solicitações por tipo de solicitante; e) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, bairro, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento; f) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável); g) Solicitações atrasadas; h) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento; i) Solicitações por solicitante; j) Solicitações por atendente; k) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço; l) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço; m) Solicitações reabertas; n) Solicitações encaminhadas; o) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.	
	5.1.23. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independente da quantidade de visitas) b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários) c) Quantidade de visualizações de página ( <i>Pageviews</i> ) d) Quantidade de Páginas/Visita e) Taxa de saída f) Taxa de rejeição ( <i>Bounce Rate</i> ) g) Número de novas visitas e recorrentes h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real) i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, divulgações, situações de riscos e alertas, etc.) j) Origem geográfica do acesso k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.)	OP

	<p>l) Tempo de navegação</p> <p>m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução</p>	
	<p>5.1.24. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (<i>drill up</i>), detalhamento (<i>drill down</i>) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação permitindo a geração de relatórios e <i>dashboards</i> com autonomia, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Quantidade de ligações recebidas</p> <p>b) Quantidade de ligações atendidas</p> <p>c) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento)</p> <p>d) Tempo de espera (médio, total e por atendimento)</p> <p>e) Taxa de abandono</p> <p>f) Quantidade de rechamadas</p> <p>g) Quantidade de transferências</p> <p>h) Resultados da avaliação de satisfação</p> <p>i) Taxa de ocorrência de ligações longas (<i>long call</i>)</p> <p>j) Taxa de ocorrência de ligações curtas (<i>short call</i>)</p>	OP
	<p>5.1.25. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento)</p> <p>b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento)</p>	OP
	<p>5.1.26. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Avaliação dos serviços concluídos</p> <p>b) Avaliação do Aplicativo Móvel</p> <p>c) Avaliação do Chat</p>	OP
	<p>5.1.27. Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e dashboards nos canais de atendimento.</p>	OP
	<p>5.1.28. Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.</p>	OP

	5.1.29. Permite a criação, sem programação e com autonomia, de <i>dashboards</i> com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza e do tipo dispersão.	OP
	5.1.30. Permite a representação das solicitações em um mapa de calor, correspondente ao território nacional, dos tipos mancha térmica e escala de cor, com a possibilidade de filtros, pelo menos por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status;	OP
	5.1.31. Permite o <i>zoom-in</i> e <i>zoom-out</i> no mapa de calor, com a possibilidade de visualizar mais informações sobre a solicitação de acordo com o nível de zoom aplicado, exibindo pelo menos o número do protocolo (com link para a interface de prestação do serviço), a etapa ou fase da prestação do serviço, a data de abertura, estado, cidade, a taxonomia da solicitação.	OP
	5.1.32. Permite a visão Mapa ou Satélite, podendo aplicar mancha térmica e realizar recorte específico do mapa para demonstrações de resultados em marcadores.	OP
	5.1.33. Permite a exibição de informações referentes ao processamento do mapa de calor (por exemplo, data atualizada do último processamento).	OP
	5.1.34. Permite a criação de modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.	OP
	5.1.35. Permite que os relatórios, gráficos e dashboards criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.	OP

## 6. NOTIFICAÇÃO

### 6.1 - ENVIO DE NOTIFICAÇÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Atendimento	6.1.1. Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.	OP
Operacional	6.1.2. Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.	OP
	6.1.3. Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.	OP
Gerencial	6.1.4. Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.	OP
Configuração	6.1.5. Permite configurar as regras de envio de notificações aos usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.	OP
	6.1.6. Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail e SMS.	OP

## 7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

### 7.1 - AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	7.1.1. Permite que o cidadão realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.	OP
	7.1.2. Permite que o cidadão receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação do serviço.	OP
Atendimento	7.1.3. Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do cidadão.	OP

Operacional	7.1.4. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados por ele, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço ou unidade, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OP
Gerencial	7.1.5. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	OP
Configuração	7.1.6. Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.	OP
	7.1.7. Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.	OP

## 8. PESQUISA

### 8.1 - PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO

PERFIL	REQUISITOS	C
Cidadão	8.1.1. Permite que o cidadão cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail e SMS.	OP
	8.1.2. Permite que o cidadão cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.	OP
Atendimento	8.1.3. Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do cidadão para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica ou Atendimento Presencial).	OP
Configuração	8.1.4. Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.	OP
	8.1.5. Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.	OP
	8.1.6. Permite o envio das perguntas e a coleta das respostas das pesquisas pelos canais de atendimento, SMS e e-mail.	OP
	8.1.7. Permite o envio de notificação a determinado grupo de usuários solicitando que responda a pesquisa, conforme requisitos presentes no item 9. SITUAÇÕES SAZONAIS.	OP
	8.1.8. Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.	OP
	8.1.9. Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.	OP

## 9. SITUAÇÕES SAZONAIS

### 9.1 - GERENCIAMENTO DE DIVULGAÇÕES, DE SITUAÇÕES DE RISCOS E DE ALERTAS

REQUISITOS	C
9.1.1. A solução deverá estabelecer interface com solução da contratante para interação eletrônica via mensagens de texto do tipo SMS e serviços de mensageria instantânea.	OP

PERFIL	REQUISITOS	C
--------	------------	---

Cidadão	9.1.2. Permite ao cidadão cadastrado receber uma divulgação, alertas e comunicações pelos diversos canais de atendimento.	OP
Configuração	9.1.3 Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos cidadãos, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de divulgações através de e-mail e SMS Exemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os cidadãos que solicitaram um determinado serviço.</li> <li>• Envio de SMS com um link para uma pesquisa para cidadãos que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano.</li> </ul>	OP
	9.1.4. Permite a execução de comunicações após algum evento comportamental do usuário (por exemplo: abandono de navegação, preenchimento de formulário).	OP
	9.1.5. Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.	OP
	9.1.6. Permite o uso de tag nas divulgações enviadas por e-mail, com capacidade de detecção de abertura e cliques em links no conteúdo.	
	9.1.7. Permite a edição do nome do responsável pela mensagem (<CONTRATANTE=, por exemplo) e conteúdo da divulgação, suportando hyperlinks, texto, e imagens no e-mail.	OP
	9.1.8. Permite a realização de testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo, etc.	OP
	9.1.9. Permite a visualização prévia do conteúdo da divulgação e do alerta antes da publicação.	OP
	9.1.10. Permite a geração de relatórios, gráficos e <i>dashboards</i> customizados para o acompanhamento do desempenho de cada divulgação ou situação de risco, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP
	9.1.11. A solução deverá disponibilizar relatórios de todas as divulgações, situações de riscos e alertas enviadas com seus respectivos retornos.	OP

## 1. REQUISITOS TÉCNICOS REQUISITOS GERAIS

10.1. Será responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service) com toda infraestrutura, licenças (se necessário), componentes de hardware e software, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.

10.2. Todos os requisitos técnicos deverão ser comprovados para homologação da implantação.

10.3. Os recursos de infraestrutura da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se às necessidades da CONTRATANTE.

10.4. A CONTRATADA deverá administrar e gerenciar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, os Softwares Básicos e Ferramentas que suportarão os Sistemas Aplicativos da solução, bem como administrar o Banco de Dados e as aplicações da solução.

10.5. A solução e seus dados, em ambiente de produção, contingência e seus backups devem ser hospedados em Data Center(s) em conformidade com a certificação TIA 942, no mínimo TIER II.



O Tempo Médio de Resposta (medida que reflete a média dos tempos de resposta das requisições feitas ao sistema no período de 01 (um) mês, considerando a infraestrutura da CONTRATADA) deve ser igual ou inferior a 0,5 (zero vírgula cinco) segundos.

10.6. A solução deverá permitir a plena utilização em todos os canais de atendimento da CONTRATANTE, independentemente de sua localização física. O acesso à solução se dará por meio da Internet e pela Rede Corporativa da CONTRATANTE.

10.7. A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de desenvolvimento (parametrização), homologação, treinamento e produção e ter a possibilidade de realizar exportação/importação de processos sem necessidade de downtime.

10.8 A solução deverá ser responsiva para uso em mobile/celular.

10.9. A solução deverá disponibilizar de forma nativa interfaces, módulos, add-ons e plug-ins, sem necessidade de customização, para os principais recursos de atendimento e prestação dos serviços públicos, tais como: Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, chat, telas para o atendente presencial, atendente telefônico e usuário gerencial.

10.10. Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integradas a solução pela CONTRATADA, não haverá custos adicionais para que a CONTRATANTE possa atender os cidadãos utilizando as novas redes, dentro do conceito de omnichannel.

10.11. A solução deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela CONTRATANTE.

10.12. A solução deverá armazenar e disponibilizar toda a jornada do cidadão pelos diversos canais de atendimento, registrando todas as ações e conteúdos gerados por ele, pela solução e pelos outros usuários que interagem com a solução. Assim, o Ministério poderá interagir com o cidadão por meio de diversos canais em um mesmo atendimento.

10.13. A solução deverá acompanhar a jornada completa do cidadão, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou no momento em que for solicitada. Neste sentido, a solução permitirá por meio de uma única interface gráfica a consulta e a exibição de informações históricas e analíticas de todas as interações referentes a um determinado cidadão ou a um conjunto de cidadãos, e sobre as denúncias realizadas.

10.14. O atendimento não humano será feito por assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots), conforme especificado no ANEXO I.I.

10.15. A solução não poderá se caracterizar ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.

10.16. A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do cidadão, permitindo apenas um cadastro por dado definido como chave entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de uma mesma chave

por mais de uma vez (Exemplo: somente um cadastro para aquele e-mail ou para determinado CPF). A solução deverá indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de inserção dos dados, independente da natureza (estruturada e não estruturada, sistêmica e não sistêmica), possibilitando a realização de buscas por palavras-chave, além de possuir arquitetura avançada de pesquisa textual, objetivando melhor desempenho.

10.17. A solução deverá permitir o monitoramento da atividade de pesquisa e de acesso à solução, registrando as estatísticas de palavras-chave utilizadas pelos usuários nas buscas e de quantidade de acesso aos resultados de forma a subsidiar a gestão de vocabulário da solução.

10.18. Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a CONTRATADA deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

- a) Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Linux, Android e iOS;
- b) Prover mecanismos de identificação por georreferenciamento, por meio do uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API e outras bases de logradouros).
- c) Providenciar o pagamento do uso da API para consumir serviços de georreferenciamento.

10.19. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE todas as atualizações de software que compõem a solução adquirida.

10.20. Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

10.21. Os componentes que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (End-of-Sale) anunciado, isto é, os componentes devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (End-of-Sale) dos componentes que compõem a solução, o suporte (End-of-Support) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

10.22. A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches) dos serviços objeto deste Termo de Referência. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

10.23. Caso as condições de licenciamento dos softwares fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período de garantia, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento implique em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas à CONTRATANTE, sem custo adicional.

## **2. REQUISITOS DE AUTENTICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO**

11.1. A solução deverá permitir a parametrização de chave de login a ser definido pela CONTRATANTE.

11.2. A solução deverá permitir vários níveis de configuração de login e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, caracteres especiais.

11.3. A solução deverá fornecer gerenciamento de direitos e permissionamentos para todos os perfis da solução, incluindo, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.

11.4. A solução deverá permitir a função de envio de e-mail e para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado para se cadastrar.

11.5. A solução deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento WEB, Aplicativo Móvel, e-mail, SMS ou outros recursos seguros de lembrete de login e senha.

11.6. A solução deverá permitir autenticação por padrões Single Sign-On (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD).

11.7. A solução deverá permitir a utilização da plataforma Gov.BR para validação dos dados cadastrais e controle de acesso à solução.

11.8. A solução poderá vir a se integrar à autenticação integrada com a base única do governo federal (Gov.BR), a critério da CONTRATANTE;

## **3. MARCA DO MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA**

12.1. A solução deverá permitir a inserção da marca/logotipo do CONTRATANTE em telas, dashboards, portais, Aplicativo Móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo, onde possível, as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento da solução.

12.2. A solução deverá permitir a configuração das interfaces da solução para seguir os padrões de cores e a identidade visual da CONTRATANTE.

## **4. REQUISITOS DE CONFIGURAÇÃO**

13.1. A solução deverá permitir que as parametrizações, configurações e ajustes a serem realizados pelo <Perfil Configurador> possam ser realizadas através de interface gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação e dando autonomia ao Ministério.

Os metadados para construção das telas e interfaces deverão ser armazenados na própria solução.

## **5. REQUISITOS DE USABILIDADE**

14.1. A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas, bem como compatibilidade com dispositivos móveis.

14.2. O aplicativo móvel da solução deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

14.3. A solução deverá possuir a capacidade de sugestão para correção ortográfica no idioma português (Brasil), aplicando-se regras como de acentuação.

14.4. A solução deverá ser responsiva para uso em celular, tablet e mobile.

14.5. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) e com os padrões HTML e CSS conforme preconizados pelo W3C (World Wide Web Consortium).

14.6. Os sítios e portais WEB da solução deverão atender aos seguintes requisitos de acessibilidade:

- a) Toda imagem informativa deve possuir uma alternativa textual equivalente;
- b) Não utilizar a cor como único meio visual de transmitir informações, indicar uma ação, pedir uma resposta ou distinguir um elemento visual;
- c) Toda a funcionalidade do sítio ou portal deve ser operável através de uma interface de teclado;
- d) As páginas web não devem possuir nenhum conteúdo que pisque mais de três vezes no período de um segundo;
- e) As páginas web devem ter títulos que descrevem o tópico ou a finalidade;
- f) É fornecida uma explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns;
- g) O idioma principal da página está identificado;
- h) As páginas não possuem atualização ou redirecionamento automático;
- i) As fontes das páginas possuem tamanho ideal de leitura (11 ou superior);
- j) O sítio deve ser validado pelo Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios – ASES WEB (<http://asesweb.governoeletronico.gov.br/>), buscando efetuar as correções das eventuais não conformidades;
- k) Em cada alteração de conteúdo, devem ser realizados testes de manutenção da acessibilidade de forma a verificar se o sítio permanece acessível.

## **6. REQUISITOS DE SEGURANÇA**

15.1. Deverão ser garantidas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados no ambiente tecnológico gerenciado pela CONTRATADA.

15.2. A solução deverá oferecer comunicação segura SSL, bem como permitir que informações confidenciais sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas aos usuários da solução.

15.3. A CONTRATADA deverá providenciar certificado de acesso HTTPS emitido por autoridade certificadora.

15.4. A solução deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões (firewall redundante e detecção de tentativa de acessos, por exemplo), bem como assegurações contra a captura de dados por códigos maliciosos.

15.5. A solução deverá registrar as informações das operações de inclusão, exclusão e alteração efetuadas sobre as entidades (mesmo que por acesso indireto ou via API, por exemplo), contendo: operação realizada, usuário que realizou a operação, data/hora da operação, módulo/interface/dados afetados.

15.6. Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.

15.7. A solução deverá disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da solução para auditoria em tempo real, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para gerenciamento, deve permitir também diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados.

15.8. As seguintes diretivas devem ser observadas pela CONTRATADA para o caso de custódia de dados, informações e conhecimentos:

- a) garantia de Foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;
- b) garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Administração Pública Federal;
- c) garantia que a Administração Pública Federal tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- d) vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados;
- e) vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- f) garantia de uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.

15.9. A CONTRATADA deverá realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade mínima mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia, lista de riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação utilizados, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

15.10. A CONTRATADA deverá possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, revisado e testado no mínimo anualmente com o registro de evidências, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

15.11. A CONTRATADA deverá possuir sistema de hardware e de dados para missão crítica com política de Disaster Recovery, balanceamento, conectividade, backup, e restore durante a vigência contratual com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas.

15.12. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de codificação, segurança, autenticação e controle de acesso.

## **7. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE**

16.1. Disponibilizar um Kit de Desenvolvimento de Software (Software Development Kit – SDK), permitindo a integração com aplicativos existentes ou o desenvolvimento de aplicativos personalizados.

16.2. A solução deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços, ou em áreas de disponibilização de informações usadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas, barramentos de serviços, áreas de disponibilização, bem como gerar bancos de dados intermediários para obter as informações necessárias aos atendimentos.

16.3. A solução deverá ter a capacidade de atualizar os sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE, seja diretamente em bancos de dados, ou indiretamente, mediante gravação em bancos de dados intermediários, barramentos de serviços ou áreas para disponibilização de informações. A CONTRATADA deverá desenvolver programas, rotinas e áreas para atualizar as informações armazenadas nos sistemas usados pela CONTRATANTE.

16.4. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com aplicações internas e externas da CONTRATANTE por meio de webservices ou APIs utilizando os padrões REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros.

16.5. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.

16.6. O desenvolvimento de programas e rotinas para acesso e atualização das informações dos sistemas da CONTRATANTE observarão as regras determinadas pela CONTRATANTE. Quando necessário, a CONTRATADA deverá desenvolver integrações, as quais se tornarão propriedades da CONTRATANTE.

16.7. Disponibilizar API (Application Programming Interface) para integração com softwares de terceiros.

16.8. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com a solução da central de atendimento telefônico da CONTRATANTE, conforme especificado no item 10.8 Computer Telephony Integration (CTI).

## **8. COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION (CTI)**

17.1. A solução deverá integrar-se à plataforma de telecomunicações do CONTRATANTE de atendimento telefônico via webservices REST e XML RPC a fim de que as seguintes funcionalidades sejam providas:

- a) *Screen pop up*: abertura da tela inicial de atendimento quando ocorrer o recebimento de uma chamada telefônica pelo atendente exibindo as informações de cadastro do cidadão com base no telefone do qual se originou a chamada;
- b) Caso não haja nenhum cadastro relacionado ao telefone, a solução deverá apresentar uma tela em branco, com o número de telefone já preenchido, a fim de que seja possível o cadastro inicial do cidadão;
- c) Caso exista mais de um cadastro com o mesmo telefone, deverá ser mostrada uma lista com todos cidadãos vinculados ao número de telefone;
- d) Em qualquer caso, a tela de atendimento deverá permitir a criação de um novo cadastro;
- e) A tela de atendimento deverá exibir o caminho percorrido pelo cidadão na URA (Unidade de Resposta Audível).

17.2. A solução não poderá permitir que o cadastro e o registro da chamada sejam cancelados, obrigando que o atendente preencha o mínimo de informações, conforme formulário disponibilizado para tal.

17.3. A solução deverá vincular a gravação da conversa telefônica ao registro do atendimento. Todo atendimento das centrais do CONTRATANTE são gravados em um servidor específico e identificado por meio de uma URL. Ao final do atendimento, a solução deverá ser capaz de vincular tal URL à solicitação.

17.4. A solução deverá fornecer, à plataforma de telecomunicações das centrais do CONTRATANTE, lista de telefones de determinado grupo de usuários a fim de que seja realizada a discagem automática pela central telefônica.

## **9. REQUISITOS DE DESEMPENHO E DISPONIBILIDADE**

18.1. A solução deverá ser tolerante a falhas de hardware, software e energia, e a pausas controladas, permitindo a retomada do processamento a partir do ponto em que ocorreu a interrupção.

18.2. A solução deverá prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância.

18.3. A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade conforme acordo de nível de serviço definido.

18.4. A CONTRATADA deverá oferecer uma área restrita em uma interface WEB para acompanhamento on-line de software e infraestrutura, com relatórios e dashboards das informações de desempenho do ambiente da solução, contemplando pelo menos as seguintes medidas em tempo real:

- a) Disponibilidade do software;
- b) Quantidade de Acessos;
- c) Escalabilidade dos recursos computacionais provisionados.

## **10. REALIZAÇÃO DE PROVA DE CONCEITO – POC (AMOSTRA).**

19.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação, iniciar a Prova de Conceito (amostra) da solução que terá duração de até 5 (cinco) dias úteis contados do seu início, objetivando com isso, a comprovação de atendimento das especificações técnicas sem ônus para a Contratante.

19.2. A convocação para a POC (amostra) será realizada por e-mail, contendo local de realização e horário.

19.3. Ao término de cada dia da POC (amostra) será emitido a ata com as ocorrências, devendo estar assinada pela Contratante, e, opcionalmente, pela licitante avaliada e anexada a lista de comparecimento de todos que entraram no ambiente da POC (amostra).

19.4. Em caso de desclassificação da empresa classificada em primeiro lugar, será convocada para a POC (amostra) a segunda colocada e assim sucessivamente, obedecida à ordem de classificação das licitantes.

19.5. Não serão aceitas demonstrações de funcionalidade através de programas de apresentação tipo powerpoint, e/ou de softwares gráficos (vídeos e imagens prévias).

19.6. A licitante, no encerramento de cada fase, deverá fornecer a gravação das telas (em modo contínuo ou gravador de passos) que foram utilizadas no decorrer da POC (amostra).

19.7. A POC (amostra) acontecerá em duas fases, sendo a primeira para avaliação dos componentes e a segunda para avaliação dos requisitos funcionais, cujo detalhamento será informado no e-mail de convocação.

19.8. No caso de aprovação da licitante nas duas fases da POC (amostra), será emitido pela Contratante, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Homologação da POC (amostra).

19.9. Em complemento informa-se que a exigência da Prova de Conceito (POC) como fase pré-qualificatória – em relação ao licitante provisoriamente vencedor – pós realização do pregão eletrônico, possibilitará ao CONTRATANTE averiguação dos insumos tecnológicos que comporão a proposta para operacionalização dos serviços licitados. Reforça-se que tal fase não se aterá às especificações relacionadas a marcas e modelos de produtos, pois nenhum artefato do presente processo licitatório aventou tal possibilidade.

19.10. A POC, conforme disposto no § 3º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, possui como objetivo principal, possibilitar a Administração Pública a comprovação de aderência da amostra apresentada às especificações definidas no Termo de Referência e Edital.

## **11. VALORES DE PAGAMENTO CONTINUADO MENSAL**

20.1. Disponibilização, manutenção e sustentação de Plataforma de CzRM:



$$VmCzRM = (VmDisCzRM - VgCzRM)$$

VmCzRM – Valor mensal da plataforma de CzRM

VmDisCzRM – Valor mensal de disponibilização de plataforma de CzRM

VgCzRM – Valor da glosa referente a Plataforma de CzRM

20.2. O valor faturado dos serviços relacionados à Plataforma de CZRM será calculado com base valor da disponibilização mensal da instancia SaaS da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento da Central de Relacionamento com Cidadão – CZRM descontado o valor das glosas.

20.3. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente um relatório informando o nível de serviço de disponibilidade da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão – CZRM, juntamente com o quantitativo de acessos simultâneos de uso.

20.4. Valor das glosas:

20.4.1. Para fins de remuneração e cálculo do valor faturado, o valor da glosa para os serviços de **implantação, fornecimento, manutenção e sustentação de Plataforma de CZRM** será determinado pelo descumprimento do nível de serviço de disponibilidade da Plataforma.

20.4.2. Será aplicada glosa pela indisponibilidade do serviço, causada pela CONTRATADA, quando inferior aos valores descritos.

20.4.3. Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, serão aplicadas glosas conforme as faixas listadas na tabela a seguir:

Nível de serviço – Percentual (%) de disponibilidade da Plataforma	Percentual de glosa sobre valores mensais de disponibilização da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão – CZRM (VmCZRM)
Disponibilidade g 99%	Não há glosa.
98,99 % g Disponibilidade g97%	VG = 10% x VmCZRM
96,99 % g Disponibilidade g96%	VG = 20% x VmCZRM
95,99 % g Disponibilidade g95%	VG = 30% x VmCZRM
94,99 % g Disponibilidade g94%	VG = 50% x VmCZRM
Disponibilidade f 93,99%	VG = 100% x VmCZRM

*Vg – glosas referentes aos níveis de serviço de disponibilidade da Plataforma*

## ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

## **1. ATIVIDADES DE APOIO DA CONTRATADA**

### **1.1. ORGANIZAÇÃO E DIMENSIONAMENTO – OD**

1.1. O serviço de Organização e Dimensionamento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

1.1.1. Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE; Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;

1.1.2. Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;

1.1.3. Planejamento dos serviços da operação;

Realização de acompanhamentos diários/ semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores;

1.1.4. Otimização da distribuição de chamadas; Execução do planejamento da operação;

1.1.5. Otimização de escala e redimensionamento de recursos;

1.1.6. Proposição de melhorias nos processos de atendimento;

1.1.7. Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;

1.1.8. Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação; Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;

1.1.9. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

1.1.10. Reportar os pontos críticos ou oportunidade de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da Central;

1.1.11. Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;

1.1.12. Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação; Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências; Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

1.1.13. Acompanhamento das ocorrências de atendimento; Gerenciamento da escala de trabalho;

1.1.14. Monitoramento do atendimento em tempo real; Esclarecimento de dúvidas dos operadores; Identificação das necessidades de treinamento; Fornecimento de feedback aos operadores; Planejamento de metas;

1.1.15. Análise de indicadores de desempenho; Gerenciamento do clima organizacional da equipe; Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento;

1.1.16. Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

1.1.17. Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;

1.1.18. Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Atendimento;

1.1.19. Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Atendimento;

1.1.20. Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;

1.1.21. Projeção de dimensionamento do volume de tráfego-hora para dias futuros, com apoio de base de dados e de outros recursos de análise integrados à plataforma de comunicação; e

1.1.22. Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

## **1.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC**

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

1.2.1. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na CONTRATANTE para cada um dos sistemas/serviços atendidos que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;

Produção de informações necessárias ao atendimento;

1.2.2. Otimização, em conjunto com profissionais da CONTRATANTE, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento; Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;

1.2.3. Elaboração e implantação dos procedimentos operacionais padrão e dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e via multicanais, após validação pelas equipes da CONTRATANTE;

1.2.4. Acompanhar a eficiência e a eficácia dos documentos produzidos; Atualizar documentos de conhecimento;

1.2.5. Entrevistar as Secretarias finalísticas do ministério a fim de criar novos documentos de conhecimento, scripts e procedimento;

1.2.6. Monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

1.2.7. A CONTRATADA é responsável por elaborar e implementar os roteiros internos destinados à operacionalização técnica do serviço, abrangendo cada tipo de classificação das solicitações, o registro de sugestões, críticas e reclamações. Além disso, deverá desenvolver as rotinas de atendimento, incluindo diagramas e descrições do fluxo de atendimento de chamadas a serem seguidos pelo Atendente, juntamente com outros procedimentos internos. É relevante destacar que tais procedimentos são sujeitos a alterações pela CONTRATANTE, total ou parcialmente, antes da homologação para uso.

1.2.8. A CONTRATADA, mediante as diretrizes da CONTRATANTE e conforme especificações do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, terá a responsabilidade de desenvolver materiais em diversos formatos relacionados à operacionalização técnica do serviço. Isso inclui, por exemplo, a elaboração de manuais de utilização do sistema e demais materiais de apoio.

1.2.9. Os serviços de elaboração de FAQ's, Procedimentos e Scripts não serão

objetos de faturamento por USAs nos casos de implantação de novos sistemas com o intuito de construção da base de conhecimento inicial para operacionalização dos serviços.

1.2.10. A CONTRATANTE assegurará o fornecimento de recursos substanciais para o aprimoramento do serviço, incluindo roteiros de atendimentos, formulários de registro de denúncias, scripts de atendimentos, base de informações e demais documentos associados humanizada do atendimento. Este conjunto abrangente de instrumentos incluirá detalhes minuciosos, como a descrição do diálogo recomendado para o operador ao interagir com o cidadão, promovendo uma execução consistente e eficaz das atividades.

### **1.3 GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA**

1.3.1. Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/software dos sistemas voltados para o atendimento, da base de conhecimento, do conjunto de relatórios e dos serviços prestados aos usuários pela Central de Atendimento. As atividades compreendidas neste serviço deverão contemplar:

1.3.2. A implantação inicial e os serviços continuados de manutenção adaptativa e evolutiva (novas funcionalidades) do Sistema de Gestão de Atendimento e da Base de Conhecimento necessárias à prestação dos serviços;

1.3.3. Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / CONTRATANTE, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;

1.3.4. Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;

1.3.5. Customização de aplicativos/software dos sistemas de informações e serviços voltados para o atendimento utilizados pela CONTRATANTE;

1.3.6. Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;

1.3.7. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;

1.3.8. Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;

1.3.9. Instalação de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento; Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);

1.3.10. Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados; Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados; Configuração de equipamentos de dados;

1.3.11. Utilização de soluções de cabeamento estruturado;

1.3.12. Manutenção da segurança de rede local e da plataforma de comunicação, por meio de verificação constante do ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;

1.3.13. Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação; Disponibilização de acesso à internet e intranet;

1.3.14. Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e para a implementação de novos módulos ou rotinas no sistema em

produção; Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e implantação de aplicativos para rede intranet/internet;

1.3.15. Elaboração de projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;

1.3.16. Coordenação e execução das atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;

1.3.17. Preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de programação; e Documentação dos serviços realizados.

1.3.18. A CONTRATADA fará uso de um sistema informatizado de gestão unificada do atendimento aos usuários da CONTRATANTE.

1.3.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar as informações dos chamados telefônicos recebidos no modelo FEBRABAN com vistas a possibilitar o batimento de informações dos relatórios gerados pela operadora de telefonia, fornecedora dos enlaces 0800 e DDR.

#### **1.4 GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS**

1.4.1. O serviço de Gestão do Nível de Serviços consiste na execução das seguintes atividades: Monitoramento o atendimento efetuado pelos atendentes;

1.4.2. Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CONTRATANTE;

1.4.3. Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento; Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);

Acompanhamento da avaliação individual e periódica da equipe de atendimento; Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;

1.4.4. Promoção da avaliação individual e periódica do pessoal do atendimento;

1.4.5. Fornecimento de subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o aprimoramento dos procedimentos dos serviços da Central de Atendimento; Realização de pesquisas nos meios de comunicação acerca dos serviços prestados pela Central;

1.4.6. Monitoramento da frequência e dos tipos de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros;

1.4.7. Criação de estratégias para adequação dos turnos de atendimento e dos serviços prestados;

1.4.8. Disponibilização de relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via web, meio magnético, impresso) pela CONTRATANTE;

1.4.9. Proposição de melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades do ambiente operacional;

1.4.10. Apresentação de relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise;

1.4.11. Monitoramento da avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;

1.4.12. Fornecimento de retorno de avaliação de desempenho (feedback) a todos os operadores; Fornecimento de informações sobre os monitoramentos efetuados;

1.4.13. Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços; Proposição de melhorias nos processos de atendimento;

1.4.14. Fornecimento de informações à CONTRATANTE para aperfeiçoamento dos roteiros e procedimentos de atendimento;

1.4.15. Implementação das melhorias apontadas pela CONTRATANTE; Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento;

1.4.16. Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados; Planejamento e execução de ações de melhoria do clima organizacional;

1.4.17. Planejamento e execução dos programas e campanhas motivacionais; e Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

## **1.5 GESTÃO DA SUCESSÃO CONTRATUAL**

1.5.1. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, que consiste em um documento estratégico que delineia as etapas e atividades necessárias para passagem da operação da central de atendimento, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

1.5.2. Após a entrega do Plano de Transição, supramencionado, pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

1.5.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

1.5.4. O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de atendimento utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

1.5.5. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de atendimento e qualquer cópia de segurança porventura existente.

1.5.6. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE.

1.5.7. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

1.5.8. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estarão sujeitas a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.

1.5.9. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE,

utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

1.5.10. Todos os perfis de acesso aos produtos cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual serem revogados pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto à área competente.

1.5.11. Ao Gestor e aos Fiscal (is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.

1.5.12. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas aos sistemas sustentados, para a prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato.

1.5.13. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.

1.5.14. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada. Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados: Registros dos chamados e seus históricos; Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos, scripts, etc; Gravações dos chamados (voz e tela).

## **2. DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS**

2.1. Com o objetivo de melhor atender aos níveis crescentes de demanda por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável e disponibilizar a cada uma das unidades gestoras dos produtos um mecanismo de consulta a dados estatísticos acerca dos processos de atendimento, o CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a disponibilização de solução analítica OLAP (On-Line Analytical Processing) acessível através de interface Web, contendo de forma centralizada e atualizada os dados utilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços, tais como de telefonia e de relacionamento, entre outros.

2.2. A solução analítica deverá contemplar painéis gerenciais (Dashboards) e relatórios dinâmicos, com flexibilização de escolha e detalhamento, para os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do CONTRATANTE.

2.3. Os painéis serão disponibilizados à alta gerência do CONTRATANTE, portanto, deverão apresentar de maneira consolidada e de fácil percepção os principais indicadores necessários à tomada de decisões.

2.4. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de capacitação para os usuários da solução analítica.

2.5. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

2.6. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou por meio de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

2.7. A CONTRATADA deverá fornecer informações de modelagem e descrição dos metadados relativos aos dados fornecidos.

2.8. A CONTRATADA terá 30 (trinta) dias para implementar a solução analítica e prover o acesso aos dados, contados a partir da data final de estabilização dos serviços, ou seja, após o 90º dia de operação dos serviços.

2.9. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento do hardware, software e consultoria necessários à elaboração e implantação da solução analítica e para prover o acesso aos dados.

2.10. Todos os custos relacionados à construção e disponibilização da solução analítica e ao provimento do acesso aos dados deverão estar contemplados na proposta comercial.

### **3. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

3.1. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

3.2. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

3.3. Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:



3.3.1. Controle de acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. A CONTRATADA deverá prover segurança por meio de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário da CONTRATADA.

3.3.2. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da CONTRATANTE. Toda informação originária da prestação dos serviços de tele atendimento deverá ser disponibilizada somente pela CONTRATANTE e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

3.4. Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso a CONTRATADA e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços.

3.5. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

3.6. Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

3.6.1. A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados do funcionários demitidos/dispensados; Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.

3.6.2. A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço à CONTRATANTE.

3.6.3. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

3.6.4. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoronamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

3.6.5. Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas

no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.

3.6.6. A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da CONTRATANTE, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da CONTRATANTE.

3.6.7. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.

3.6.8. Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

3.7. Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação. Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:

3.7.1. Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;

3.7.2. Portas USB bloqueadas para equipamentos de memória (pendrive, cartão de memória) e de conectividade (modem 3G) e similares;

3.7.3. Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB; Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;

3.7.4. Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;

3.7.5. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

3.7.6. Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

3.7.7. As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas; A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;

3.7.8. Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;

3.7.9. Aplicativos do tipo <bloco de notas – notepad= devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;

3.7.10. Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;

3.7.11. Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento;

3.7.12. Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;

3.7.13. O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;

3.7.14. Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;

3.7.15. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet;

3.7.16. O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da CONTRATANTE e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

3.7.17. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

3.7.18. As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.

3.7.19. Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.

3.7.20. Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.

3.7.21. A CONTRATADA deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

3.7.22. A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

3.7.23. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.

3.7.24. A CONTRATADA deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da CONTRATANTE, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.

3.7.25. A CONTRATADA deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.

3.7.26. As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.

3.7.27. O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

3.7.28. Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

3.7.29. Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da CONTRATANTE.

3.7.30. Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

## **ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

### **1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA**

1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar as condições de infraestrutura física da Central de Atendimento para a efetiva e adequada prestação dos serviços, constituindo estrutura própria com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados da Central de Atendimento, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, hardwares, softwares, equipamentos de rede local e informática, visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços.

1.2. As instalações da CONTRATADA podem constituir-se em qualquer localidade da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94/98, na distância máxima de 50 quilômetros, a partir da sede do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania na Esplanada dos Ministérios, localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Brasília/DF - 70.054-906

1.3. A CONTRATANTE não fará nenhuma exigência em relação à marca ou ao modelo dos produtos utilizados pela CONTRATADA, sendo critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores, ficando os custos envolvidos por conta da CONTRATADA.

### **2. INFRAESTRUTURA FÍSICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

2.1. A edificação deverá ser provida de acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia e no-breaks, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de layout e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, dentre outros, conforme requisitos a seguir:

2.1.1. Controle de Acesso – deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. O software de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Atendimento, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência.

2.1.2. Acessibilidade – a CONTRATADA deverá disponibilizar edificação e estrutura interna como mobiliários, que atenda às normas de acessibilidade vigentes, incluindo aquelas federais, estaduais e municipais.

2.1.3. Instalações Hidráulicas – a CONTRATADA deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora nº 24 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE.

2.1.4. Sistema de Refrigeração – para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MP/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

2.1.5. Circuito Fechado de Televisão – o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Atendimento, exceto em ambientes privados, como banheiros, com possibilidade de acesso remoto via WEB.

2.1.6. A Contratada deverá implantar no sítio serviço de vigilância armada 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;

2.1.7. A Contratada deverá manter postos permanentes de Brigada de Incêndio nos locais de prestação de serviço, 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção;

2.2. A CONTRATANTE deverá possuir acesso integral às imagens do CFTV através de permissão individual para os colaboradores que designar, incluindo as gravações que deverão ser mantidas por 90 (noventa) dias, ao mínimo.

2.3. Rede Física e Lógica – a rede física e lógica da CONTRATADA deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço para atendimento de voz sobre IP. Ainda, deve possuir conexão à Internet (Web), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários. A rede de acesso deverá permitir segregação por funções dentro do Atendimento.

2.4. Link de comunicação – a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados privativo (requisito de segurança de TI da CONTRATANTE), principal e redundância, entre o ambiente da Central de Atendimento e o ambiente de TI da CONTRATANTE para acesso sistema de gestão de atendimento, monitoramento da operação por meio do acesso às gravações de voz e tela, entre outros. Eventual necessidade de instalação de equipamentos de modo a permitir a interconexão com a rede de dados da CONTRATANTE (gateway) e seus custos de operação será responsabilidade da CONTRATADA. Todos os custos de implantação e utilização do link correrão por conta da CONTRATADA. Para referência da proponente, o contrato vigente utiliza link primário de 30Mb/s e redundância de 10 Mb/s, protocolo MPLS com criptografia entre os gateways.

2.5. A CONTRATADA deverá prover sistema ininterrupto de energia com as seguintes características mínimas:

2.5.1. Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break e Grupo Motor-Gerador para suportar o funcionamento da plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia.

2.5.2. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores.

2.5.3. Instalações elétricas conforme NBR-5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão;

2.5.4. Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.

2.5.5. Mobiliário e Equipamentos de Apoio – todo o mobiliário necessário será fornecido pela CONTRATADA e deverá atender aos requisitos previstos na Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o Apêndice II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

2.6. Os serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo e Gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA e devem atender as seguintes características:

2.6.1. Sala de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, em conformidade com a NR-17/MTE;

2.6.2. Posições de Atendimento (PA) do tipo Box com regulagem de altura e equipadas com microcomputador e telefone, ou softphone, tipo hands-free;

2.6.3. Mesas isoladas e estrategicamente colocadas para os supervisores em função de seu grupo

de atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas;

2.6.4. Cadeiras ergonômicas, conforme NR-17/MTE;

2.6.5. Sala de descanso laboral intrajornada e pausas adequadamente mobiliada (poltronas, sofás, televisores e outros) para os atendentes e supervisores;

2.6.6. Sala de treinamento (laboratório de informática) que comporte no mínimo 30 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos operadores, monitores, supervisores, agentes de treinamento e equipe de analistas, quando necessário. Essa sala será disponibilizada

2.6.7. Sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hipermídia (Datashow, Telão); microcomputador para cada participante com acesso à internet e aos sistemas necessários à operação; mesas e cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.

2.6.8. Sala de treinamento (dinâmicas de grupo, seleções e integrações) que comporte no mínimo 50 pessoas, devidamente mobiliada e climatizada destinada a realização periódica de cursos de capacitação dos profissionais, quando necessário. Essa sala será disponibilizada sempre que necessário e deverá estar equipada com todos os recursos de hipermídia (Datashow, Telão, Caixa de som e microfones sem fio); cadeiras; quadro branco; e toda infraestrutura necessária às capacitações.

2.6.9. Espaço de refeitório para os funcionários da CONTRATADA alocados na operação dos serviços, em conformidade com NR-24/MTE.

2.6.10. Sala de reunião mobiliada e equipada para reuniões administrativas, operacionais e eventual utilização da CONTRATANTE em ações de divulgação, eventos e outros, com capacidade para 20 (vinte) lugares, dispondo de projetor ou televisor com 65 polegadas ou superior;

2.6.11. Sala de apoio à CONTRATANTE mobiliada e equipada para suporte à fiscalização operacional do contrato, com capacidade para 2 (duas) estações de trabalho, mesa de reunião para 4 (quatro) lugares e projetor ou televisor com 50 polegadas ou superior;

2.6.12. Ambientes e mobiliários independentes e apropriados a cada categoria de serviços e seus profissionais alocados;

2.6.13. Todos os ambientes deverão estar identificados conforme NBR 9050:2004;

2.6.14. Os ambientes de atendimento deverão ser segmentados pela divisão física e isolamento acústico conforme o tipo de serviço: generalista, especialistas e BackOffice ; podendo ser compartilhado o mesmo ambiente para os tipos generalista e especialista.

2.6.15. Todos os ambientes de atendimento e staff segmentado (Salas de Atendimento, Sala de coordenação com visibilidade para a operação, Sala de Gerência, Sala de monitoria e Sala da Psicologia) deverão possuir segundo controle de acesso através de dispositivos tecnológicos biométricos que garantam a presença apenas dos profissionais e supervisores nas salas específica;

2.6.16. Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança; e

2.6.17. Demais equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração.

2.6.18. Acústica – para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

2.6.19. Segurança Contra Incêndios – as condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

2.6.20. A CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de rede lógica, equipamentos (informáticos ou não), nobreak, ar condicionado, de incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.

2.6.21. Também será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de

apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

### **3. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DE TELECOMUNICAÇÃO**

3.1. As especificações tecnológicas se resumem aos elementos negociais e técnicos essenciais ao perfeito funcionamento da Central de Atendimento para equalização das propostas, garantia mínima dos serviços, não constituindo-se em contratação de tecnologia da informação pois seu objeto principal envolve o atendimento de usuários através de execução indireta, sendo permitido à CONTRATADA disponibilizar o máximo de serviços automatizados viáveis, mantidas as condições de acolhimento, inter-relação humana, proteção de direitos humanos e privacidade das vítimas, aprovados pela CONTRATANTE.

3.2. A CONTRATADA deverá prover na Central de Atendimento completa infraestrutura de telecomunicação, incluindo linhas de comunicação para realização dos atendimentos ativos e receptivos, composta de plataforma de comunicação de solução tecnológica e de recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

3.3. Os custos da infraestrutura de comunicações e das ligações receptivas e ativas realizadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive link de dados, troncos de telefonia de acesso local, conexão à internet e outros.

3.4. O custo de interconexão e integração com a solução de telefonia utilizada pela CONTRATANTE, no atendimento presencial, será por conta da CONTRATADA.

3.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA, a manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de telecomunicação utilizados na Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estarem previstos na planilha de custos e formação de preços da utilização dos serviços.

3.6. Deverá atender às exigências contidas na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei n.º 9.472 de 16/07/1997), regulamentos da Anatel, normas ABNT e recomendações da ITU-T aplicáveis (série y).

3.7. O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia e utilizar codecs de compressão de voz baseada em GSM, ULAW, ALAW, G729, G722, com gravação em formato GSM de baixa perda ou outro formato superior.

3.8. Deverá possuir capacidade de realizar chamadas de vídeo on line entre usuário e atendente, mediante prévio cadastro e autorização do usuário, com uso de duplo fator de autenticação.

3.9. A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão para chamadas de vídeo, sendo responsável pela documentação e interface de conexão do sistema da CONTRATANTE para realização das chamadas de vídeo, cabendo o desenvolvimento da aplicação de interconexão à CONTRATANTE.

3.10. A CONTRATADA deverá dispor de componente de interconexão com aplicações comerciais de chamadas de vídeo, de ampla distribuição em lojas de aplicativos e licença gratuita, integrado aos controles anti-trote da plataforma de comunicação telefônica.

3.11. A arquitetura da plataforma de comunicação para a Central de Atendimento, deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

3.11.1. Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;



- 3.11.2. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de melhor desempenho;
- 3.11.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
- 3.11.4. Capacidade de processamento;
- 3.11.5. Armazenamento de dados;
- 3.11.6. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
- 3.11.7. Acréscimo do número de relatórios contemplados;
- 3.11.8. Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;
- 3.11.9. Capacidade de integração com os sistemas de atendimento utilizados pela CONTRATANTE;
- 3.11.10. Capacidade de administração remota, por intermédio de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;

3.12. Estar preparada para prover capacidade de CTI (Computer Telephony Integration), de acordo com a demanda futura da CONTRATANTE, compondo um ambiente integrado de voz e dados;

3.13. Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;

3.14. Possibilitar a comunicação via VoIP (Voice over Internet Protocol), visando a comunicação entre localidades geográficas da CONTRATANTE, através de protocolo SIP (Session Internet Protocol);

3.15. O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender todas chamadas sem perdas ou desconexões.

3.16. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir, para iniciar, no mínimo, sem prejuízo de outras funcionalidades indicadas pela CONTRATANTE as seguintes funcionalidades:

- 3.16.1. Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- 3.16.2. Módulo de integração com o Sistema de Gestão de Atendimento;
- 3.16.3. Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);
- 3.16.4. Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- 3.16.5. Capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física da PA;
- 3.16.5. Possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- 3.16.6. Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
- 3.16.7. Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- 3.16.7. Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- 3.16.8. Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- 3.16.9. Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
- 3.16.10. Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- 3.16.11. Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- 3.16.12. Permitir ao atendente visualizar o desempenho tanto individual (nome do atendente, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) no display do terminal de

voz ou na tela da aplicação de atendimento;

3.16.13. Permitir ao Supervisor visualizar na tela do terminal de voz ou na tela da aplicação de atendimento, informações do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas distribuídas, chamadas abandonadas e nível de serviço) e dos atendentes (quantidades de atendentes livres, em atendimento, em pausa e em pós-atendimento);

3.16.14. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminara consulta;

3.16.15. Possuir interface de música ou mensagem para chamadas em espera;

3.16.16. Permitir transferência entre atendentes por conexão ou por conferência;

3.16.17. A gravação das mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, às expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta.

3.16.18. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio por locutor ou através de sistemas inteligentes de texto para voz, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à homologação da CONTRATANTE;

3.16.19. Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível, etc.); e

3.16.20. Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos, tais como modem e cabos.

3.17. A CONTRATADA deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC, tais como fiação, protetores de linha, baterias, materiais de fixação e outros considerados necessários. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.18. Os relatórios, além da periodicidade definida na Ordem de Serviço, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação. Quando na produção de novos relatórios os prazos serão acordados de comum acordo entre a Contratante e Contratada.

Relatórios básicos:

- 1) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo horário;
- 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo horário;
- 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, até 20 segundos e posterior a 20 segundos, em intervalo horário;
- 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo horário;
- 5) Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 6) Tempo médio de duração, diário e mensal, das ligações, em segundos, em intervalo horário;
- 7) Tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por serviço e situação sazonal, em segundos, em intervalo horário;
- 8) Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo horário;
- 9) Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos, em intervalo horário;
- 10) Quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera por serviço e situação sazonal, por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 11) Comparativos, diário e mensal, em intervalo horário, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

3.19. Todos os relatórios deverão estar disponíveis à CONTRATANTE para consulta via Internet e em tempo real, com possibilidade de exportação para tabela eletrônica em formato XLS e CSV.

3.20. A ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período desejado.

3.21. Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta.

3.22. Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte.

3.23. A Plataforma de Comunicação da CONTRATADA deverá possuir capacidade de múltiplos canais (meios) e estar preparada para prover capacidade de atendimento humano e automatizado (robotizado), de acordo com a demanda estimada pela CONTRATANTE, e acordo com o disposto neste Termo de Referência.

3.24. O software de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

3.24.1. Deverá gerenciar todos os postos de atendimento, supervisão e grupos especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, de maneira local ou remotamente;

3.24.2. Permitir, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;

3.24.3. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;

3.24.4. Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;

3.24.5. Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;

3.24.6. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE;

3.24.7. O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas.

3.24.8. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados.

3.24.9. Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, supervisores, coordenadores e gerentes;

3.24.10. Permitir aos supervisores e gerente(s) a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;

3.24.11. Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).

3.24.12. Permitir aos supervisores e gerente(s) realizar monitoria de qualidade dos atendimentos realizados através da eleição aleatória de chamadas dos atendentes e realizar a mensuração da qualidade no próprio sistema.

3.25. O sistema de gerenciamento de chamadas deverá ainda gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Atendimento, tais como:

- Relatórios Consolidados;
- Registro de horários por operador: Chegada e saída;
- Bloqueios de repouso;
- Bloqueios de toailete;

- Bloqueios de serviços;
- Bloqueios para telefonema;
- Tempo pós-atendimento;
- Tempo médio de ligação, tempo ativo, maior tempo;
- Quantidade de atendimento por atendentes cadastrados;
- Histórico de cada ligação por atendente, registrando início e fim de cada ligação (sendo solicitado quando houver necessidade, assim como possibilidade de constatar se um atendente derrubou a ligação telefônica propositadamente);
- Quantidade diária de ligações atendidas, por atendente e/ou por grupo de atendentes;
- Quantidade diária de ligações repassadas ao atendente pelo discador e, porventura, não atendidas, bem como o detalhamento dos motivos do não atendimento;
- Quantidade de chamadas que foram recebidas da URA por período de atendimento;
- Quantidade de ligações não atendidas pelos atendentes (perdas) e os motivos;
- Percentual de eficiência em relação às ligações que foram recebidas da URA e as que foram atendidas;
- Relatório de grupo de atendentes;
- Relatório de pesquisa de satisfação;
- Quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento; e
- Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados.

3.26. Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da CONTRATANTE, e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via Web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a CONTRATANTE.

3.27. Os relatórios devem ser disponibilizados à CONTRATANTE nos intervalos mensais, mediante a comprovação dos serviços e indicadores e/ou quando solicitados.

3.28. Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

3.29. O atendimento eletrônico corresponde às consultas automatizadas realizadas pela URA, bastando que o cidadão impute as informações solicitadas pelo sistema, selecionando-as e discando-as a partir de teclado telefônico.

3.30. As consultas automatizadas têm como finalidade o acesso a serviços da CONTRATANTE, que poderão estar residentes nas estruturas físicas ou em outra plataforma. Tais consultas deverão ser desenvolvidas e implementadas na URA pela CONTRATADA para funcionamento no início da operação da Central de Atendimento, a ser disponibilizado pela CONTRATADA 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando-se de Árvore de Atendimento definida para cada área de negócio.

3.31. Os serviços automatizados poderão ser sugeridos pela CONTRATADA ou propostos pela CONTRATANTE devendo originar Documento de Desenho do Serviço e Plano de Implantação específico a ser aprovado pela CONTRATANTE.

3.32. Toda a troca de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CONTRATANTE, cabendo-lhe a homologação.

3.33. A seguir apresentam-se as características mínimas para a Unidade de Resposta Audível – URA:

3.33.1. Deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;

3.33.2. Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);

3.33.3. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração pela CONTRATANTE;

3.33.4. Capacidade, de acordo com a demanda futura, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe de operação da CONTRATANTE;

3.33.5. Capacidade, de acordo com a demanda futura, de reconhecimento de voz natural por meio de implementação de software específico;

3.33.6. Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA, tanto analógicas como digitais;

3.33.7. Possibilitar que os usuários da CONTRATANTE não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);

3.33.8. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;

3.33.9. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;

3.33.10. Funcionalidade de atendimento eletrônico integrado com bases de dados ou aplicações externas da CONTRATANTE, sem a necessidade de atendimento humano.

3.33.11. Permitir a integração com bases de dados incluindo a possibilidade de o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania alterar as especificações dos serviços disponíveis na URA;

3.33.12. Possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, entre outros) para realização de consultas em banco de dados padrão SQL ou consultas em mainframe via gateway de acesso;

3.33.13. Permitir acesso remoto às tarefas de operação, configuração e supervisão a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma;

3.33.14. Dirigir a ligação do (a) usuário (a) chamador (a) diretamente para a hierarquia de menus e submenus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;

3.33.15. Permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

3.34. Árvore de Atendimento será construída pela CONTRATADA com o apoio e supervisão da CONTRATANTE e deverá ser utilizada na Central de Atendimento.

3.35. As gravações fraseológicas correrão às expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta.

3.36. Caso a CONTRATANTE solicite a posteriori a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira.

3.37. Todas as gravações fraseológicas da Árvore de Atendimento a serem implementadas na URA deverão ser feitas em estúdio, podendo provisoriamente serem gravadas digitalmente para posterior substituição, desde que solicitado pela CONTRATANTE, devendo ser submetidas à apreciação e homologação da CONTRATANTE antes de entrarem em produção.

3.38. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP/ IP, Socket e com banco de dados relacional por meio de consultas SQL.

3.39. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL;

3.40. A solução da URA deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema.

3.41. Deverá ser possível efetuar o acesso on–line e a impressão desses relatórios por meio da Rede LAN, bem como a importação para planilhas eletrônicas de mercado (pelo menos nos formatos XLS e ODF), que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 02 (dois) anos.

3.42. Os relatórios poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo–se utilizar a Internet como meio de comunicação.

3.43. Se houver necessidade de incluir, alterar ou excluir algum relatório ou consulta, a responsabilidade de agir conforme as instruções da CONTRATANTE recai sobre a CONTRATADA. A definição das ações a serem tomadas e o prazo para execução serão estabelecidos pela CONTRATANTE.

3.44. Relatórios básicos da URA são:

- 1) Recursos ativos e inativos;
- 2) Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo horário;
- 3) Quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo horário;
- 4) Quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo horário;
- 5) Quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo horário;
- 6) Quantidade, por hora, dia e mês, de ligações com transações realizadas na URA, para cada tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- 7) Quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo atendente para a URA, em intervalo horário (por atendente);
- 8) Quantidade, diária e mensal, de desconexões por timeout (com a indicação do respectivo ponto);
- 9) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- 10) Quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 11) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com a Rede local;
- 12) Relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- 13) Relatório, diário e mensal, de comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;
- 14) Relatório, diário e mensal, de ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- 15) Relatório, diário e mensal, de navegação;
- 16) Relatório, diário e mensal, por Automatic Number Identification (ANI).
- 17) Relatório, diário e mensal, por dados de URA;
- 18) Relatório, diário e mensal, de ligações terminadas pelo usuário;
- 19) Relatório, diário e mensal, de ligações desistentes e bloqueadas;
- 20) Relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- 21) Relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso; e
- 22) Disponibilidade dos troncos de telefonia conectados.

3.45. O Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:

- 3.45.1. Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
- 3.45.2. Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;
- 3.45.3. Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- 3.45.4. Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir de qualquer estação de operação, supervisão, monitoramento desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como número

chamador, identificação do usuário, identificação do operador/supervisor/monitor/outros, períodos, número do ramal ou tronco;

- 3.45.5. Manter arquivo das gravações armazenadas de modo on-line por período mínimo de noventa dias, contados a partir da data de gravação de cada atendimento;
  - 3.45.6. Manter arquivo das gravações armazenadas de modo off-line (sob demanda ou arquivo morto) durante todo o período de execução contratual;
  - 3.45.7. Permitir que todos os acessos ao gravador, pelos empregados da CONTRATADA, sejam limitados de acordo com suas atribuições, vinculado aos níveis de gerenciamento e com mecanismos de segurança contra acessos indevidos;
  - 3.45.8. Funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento;
  - 3.45.9. O gravador deverá iniciar o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
  - 3.45.10. Os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
  - 3.45.11. A reprodução ou exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos abertos compatíveis com softwares reprodutores de licenciamento livre; e
  - 3.45.12. Possibilitar armazenamento das gravações temporariamente em disco rígido no servidor de gravação e definitivamente em unidades de armazenamento que mantenham a integridade e perenidade dos dados, incluindo seu armazenamento com duplicidade em localidade indicada pela CONTRATANTE e outra a critério da CONTRATADA.
- 3.46. O Sistema de Gravação de Tela da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:
- 3.46.1. Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC, permitindo à CONTRATANTE realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;
  - 3.46.2. Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte da CONTRATANTE, no momento do atendimento de uma chamada pelo atendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
  - 3.46.3. Permitir as gravações de tela sob demanda concatenadas com a gravação de voz da chamada e a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e
  - 3.46.4. Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela de 100% de atendimento das chamadas do atendente ou do grupo de atendimento/especialidade.
  - 3.46.5. Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações de voz e tela via acesso WEB, possibilitando, assim, o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
  - 3.46.6. Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação de voz e tela deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows ou Linux;
  - 3.46.7. Por meio de controle de permissão de acesso, a CONTRATADA deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANs;
- 3.47. A Consulta aos arquivos das gravações de voz e tela armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta:
- 3.47.1. Data e hora inicial, data e hora final, teleatendente, grupo DAC, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;
  - 3.47.2. Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;
  - 3.47.3. As gravações de voz e tela deverão ser efetuadas full-time e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias on-line e

por prazo de toda vigência contratual na forma off-line (backup) em duplicidade, uma sob custódia da CONTRATADA e ou da CONTRATANTE.

- 3.47.4. O Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:
- 3.47.5. Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
- 3.47.6. Ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- 3.47.7. Dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- 3.47.8. Efetuar a remessa dos registros, em tempo real, de todas as chamadas;
- 3.47.9. Gravar o registro em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade; e
- 3.47.10. Permitir agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico.

3.48. A plataforma de comunicação multisserviços IP da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da CONTRATANTE, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados e deverá possuir as seguintes características:

- 3.48.1. O aplicativo CTI deverá possibilitar aos atendentes e supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário por meio da integração com o sistema de gestão de atendimento;
- 3.48.2. Permitir a realização de consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas;
- 3.48.3. Possibilitar a identificação do usuário a partir do número chamador para consultas ao sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos da CONTRATANTE para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas.

#### **4. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC, NAS MODALIDADES LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL – LDN**

4.1. O fornecimento da infraestrutura de comunicação inclui o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC e na modalidade Discagem Direta Gratuita DDG utilizando os TRIDÍGITO 100, nas modalidades Local e Longa Distância Nacional – LDN, Fixo e Móvel, para utilização na Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100.

4.2. A CONTRATADA deverá prever e fornecer todos os demais itens de infraestrutura de comunicação, necessárias para o pleno funcionamento do serviço contratado, entre eles: troncos de Entrada, Saída e Interligações Digitais (E1) uni/bidirecionais, chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR), e outros.

4.3. A solução a ser fornecida deverá ser dimensionada para evitar chamadas perdidas por indisponibilidade ou congestionamento e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

4.4. Os serviços na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), com redirecionamento das ligações do tridígito 100, deverá possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e LDN, originadas de terminais telefônicos fixos e móveis, sendo destinados à Central de Teleatendimento do serviço de utilidade pública.



4.5. A prestadora de serviços de telecomunicações da CONTRATADA será responsável por concentrar o encaminhamento das chamadas com destino ao tridígito para o tronco local da Central de Atendimento, independente da operadora de origem da chamada.

## **5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

5.1. A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela CONTRATADA tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:

- 5.1.1. Todos os atendimentos devem ser direcionados para pesquisa de satisfação, a solução deve permitir a análise de todos;
- 5.1.2. Permitir a criação de um questionário de pesquisa;
- 5.1.3. Possibilitar a criação de uma pesquisa por meio de divulgação ativa;
- 5.1.4. Disponibilizar tela de instruções ao atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
- 5.1.5. Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;
- 5.1.6. Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

5.2. A CONTRATADA deverá elaborar programa a ser aprovado pela CONTRATANTE de cada atendimento para realização periódica de pesquisa de satisfação, o qual contemplará o método de seleção de amostragem a ser utilizado, bem como todo processo de aplicação e compilação de resultados.

A alteração da periodicidade e do instrumento da realização da pesquisa ficará a critério da CONTRATANTE.

## **6. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

6.1. A CONTRATADA deverá possuir Política de Segurança da Informação, devidamente certificados no padrão de Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 ou ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos (as) cidadãos (ãs) e do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz e procedimentos para realização de troca de dados;

6.2. A CONTRATADA deverá criar e prover solução de segurança, por meio de segmentação física e lógica de ambientes no gerenciamento do PABX / DAC, no software de atendimento e na URA configurados em regime de alta disponibilidade;

6.3. A CONTRATADA deverá contar com sistemas de segurança, tais como:

- Firewall baseado em hardware;
- Controle de acesso por senha / police (sistema de segurança).
- A CONTRATADA deverá prover segurança, por meio da utilização de identificação individual (ID) de todos os profissionais alocados na prestação dos serviços, definindo usuário e senha pessoal.
- A senha deverá ser alterada, no máximo, a cada 30 (trinta) dias. O login de todos os profissionais aos sistemas deve, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação do usuário e senha;
- Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deve ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitida duplicidade de login;
- Os profissionais com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que

não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Acordo de Confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação;

- O termo ou acordo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deve também ser expressa, claramente, a penalidade e o processo disciplinar formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;
- Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do profissional;

6.4. Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

- Comunicação prévia ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania dos dados do profissional e da situação em questão;
- Os acessos do profissional desligado a ambientes e sistemas serão imediatamente cancelados pela CONTRATADA, que informará o assunto ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
- Objetos utilizados no ambiente de trabalho pelo profissional desligado, que são de propriedade do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, deverão ser devolvidos para a CONTRATADA, que os realocará ou os devolverá ao Ministério, conforme o caso.
- Os empregados da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o devido retorno;
- Na estrutura de rede da CONTRATADA, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;
- A CONTRATADA deverá realizar mensalmente a manutenção de <backups= (cópias de segurança) de todas as informações registradas, referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
- A rede utilizada pelos funcionários deve permitir acesso restrito à internet, limitada a sites previamente definidos pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, com a participação da área de segurança. As estações utilizadas para acessar recursos do Ministério deverão permitir apenas a sua utilização por pessoas autorizadas a esse fim;
- Nas Estações de Trabalho ou Posições de Atendimento – PA's, utilizadas pelos (as) atendentes e analistas, não poderá haver drive de disco flexível, mídia ótica ou dispositivo USB habilitado, que permita o acesso à gravação e à leitura, salvo para usuários de manutenção autorizados;
- A CONTRATADA deverá utilizar sistema interno de segurança (circuito integrado de TV) que permita a gravação de todas as imagens, mesmo sob baixa ou nenhuma luminosidade (natural ou artificial), para o monitoramento de todos os pontos dos ambientes físicos que serão utilizados para a prestação dos serviços contratados. As imagens, em tempo real, poderão ser, mediante solicitação do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, distribuídas na Intranet, com acesso liberado mediante usuário e senha personalizada;
- A CONTRATADA deverá encaminhar, conforme solicitação expressa, ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania banco de dados (Backup), atualizado, com todo conjunto de informações registradas no sistema informatizado utilizado pela Central do Disque 100.

6.5. No que se refere a contratação ou a substituição a CONTRATADA terá que manter serviço em conjunto com a CONTRATANTE, que vai interagir e acompanhar as atividades de recrutamento, seleção e contratação garantindo a adequação ao perfil profissional e às condições operacionais da Central de Atendimento do Disque 100.

## **7. CONDIÇÕES DE CONTINGÊNCIA**

7.1. Para que os serviços descritos neste Termo de Referência não sofram solução de continuidade é exigido que a CONTRATADA providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações:

- Para o caso de movimento grevista direto (próprios colaboradores) e indireto (transportes ou terceiros) a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Contingência, junto ao Plano de Implantação, que evite solução de continuidade dos serviços prestados, garantindo o funcionamento mínimo de 80% (oitenta por cento) do serviço de utilidade pública;
- A CONTRATADA deverá apresentar no plano de contingência, medida adequada que assegure o traslado de seus empregados ou execução de teletrabalho, no caso de paralisação do serviço de transporte coletivo, sem comprometimento das escalas de turnos de revezamento.
- A CONTRATADA poderá dispor de local de operação alternativo de contingenciamento, sem ônus adicionais, com capacidade para prestação de, no mínimo, 90% (noventa por cento) da demanda de serviços, mantendo os mesmos padrões, originalmente contratados, de qualidade no atendimento e de estrutura física;
- Deverá ser mantida cópia de segurança interna e externa, de todas as informações registradas em função dos atendimentos realizados.
- As cópias de segurança (back-up) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o back-up.

## ANEXO IV - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

### 1. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

1.1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

1.2. O Catálogo Preliminar de Serviços apresenta o detalhamento dos segmentos de serviço, modalidade, suas atividades, a quantidade estimada mensal de atividades necessárias para sua execução, associadas ao Cálculo do Tempo Médio de Conversação por Interações equivalente à CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO (CAU), a classificação das atividades elegíveis ao ajuste do FATOR DE PRODUTIVIDADE e a estimativa quantitativa de USAs para a contratação. A descrição dos indicadores consta no ANEXO X – MEMÓRIA DE CÁLCULO.

1.3. O Catálogo Preliminar de Serviços apresentado abaixo será utilizado para a mensuração de Unidades de Serviço de Atendimento – USA, e iniciará a contratação com as seguintes atividades catalogadas por Segmento de Serviço:

1.4 Para a consecução do Catálogo Preliminar de Serviços, foram consideradas as médias dos indicadores para o período de janeiro a dezembro de 2023, a fim de garantir a diversidade temporal que caracteriza o Disque 100 (campanhas temáticas, eventos de grande repercussão e datas específicas que alteram as volumetrias mensais).

CATÁLOGO DE SERVIÇOS										
	SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
				(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (F x 12)
STHG	Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	111.376	398	44.327.648	398	1,00	111.376,00	1.336.512,00
STHG		Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
STHG	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	1.252	20	25.040	24	1,10	1.147,67	13.772,00
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	1.222	19	23.218	24	1,10	1.064,16	12.769,90
STHG			GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	10.194	31	316.014	24	1,10	14.483,98	173.807,70
STHE	Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	13.323	1.257	16.747.011	1.257	1,00	13.323,00	159.876,00

STHE	Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	40	93	3.720	91	1,10	44,97	539,60
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	21	86	1.806	91	1,10	21,83	261,97
STHE			ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	588	93	54.684	91	1,10	661,02	7.932,18
STHE	Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	23	186	4.278	186	1,10	25,30	303,60
STHE	Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	47.318	1	47.318	1	1,10	52.049,80	624.597,60
SBHE	Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	92	388	35.696	388	1,00	92,00	1.104,00
SBHE	Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	30.580	618	18.898.440	618	1,10	33.638,00	403.656,00
SBHE	Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	8	7.683	61.464	7.683	2,50	20,00	240,00
SBHE	Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	3.097	1	3.097	1	1,10	3.406,70	40.880,40
SBHE		Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	9.335	1	9.335	1	0,20	1.867,00	22.404,00
SBHE	Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	729	1	729	1	0,20	145,80	1.749,60
									233.618,96	2.803.427,56

1.4. A USA envolve todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços tais como: mão de obra direta na realização da atividade e/ou atendimento, mão de obra indireta associada à gestão dos serviços, incluindo, mas não se limitando, ao acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica, comunicações e material de escritório, dentre outros.

1.5. Os quantitativos estimados para cada uma das atividades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias da CONTRATANTE, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de sistemas/ações/programas do Ministério no escopo de atendimento ou da implantação de novas células, desde que não superem o total anual contratado em unidades de serviço para cada subitem contratado.

1.6. O quantitativo de UNIDADE DE SERVIÇO de cada atendimento concluído com sucesso será obtido automaticamente com base na razão entre o tempo efetivo do atendimento, ou interações, por tipo e modalidade e CAU do CATÁLOGO DE SERVIÇOS correspondente, e em seguida multiplicado pelo FATOR DE PRODUTIVIDADE respectivo.

1.7. O tempo médio de atendimento, ou interações, será obtido automaticamente a partir da média móvel dos tempos de todos os atendimentos com sucesso dos últimos dois meses e do mês referente do ano anterior para correção de sazonalidade, por exemplo, para a Ordem de Serviço do mês de dezembro de 2023 serão utilizados os dados de todos os atendimentos dos meses de novembro e outubro de 2023 e os dados do mês de dezembro de 2022. Os valores referência de tempo médio de atendimento, ou interações, será detalhado por serviço de atendimento: generalista, especialista e especializado. Os valores de tempo médio de atendimento se referem ao período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023 para o atendimento em execução no contrato atual vigente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos automatizados ativos e receptivos no contrato, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

1.8. Todos os valores de referência para correspondência unitária de atendimento (1 atendimento) serão aferidos com base na média móvel dos últimos 2 (dois) meses e o mês referente do ano anterior (ajuste de sazonalidade) dos quantitativos de atendimentos ativos e receptivos e seus respectivos tempos médios de atendimento (TMA) no SERVIÇOS, TIPO DE ATENDIMENTO e MODALIDADE correspondente. Esse valor será revisto de forma periódica, refletindo a inclusão/exclusão de atendimentos assistidos ativos e receptivos no contrato, sendo o TMA obtido do resultado do tempo total utilizado pelos atendentes desse nível no registro / tratamento / conclusão dessas demandas dividido pelo quantitativo total de demandas tratadas neste nível, respeitada a aplicação das demais regras estabelecidas na revisão do CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

1.9. Os valores em USA refletem a conclusão 1 (um) ATENDIMENTO de cada TIPO (Telefônico, SMS, Aplicação Internet, Redes Sociais, Whatsapp, Telegram, e-mail, presencial, entre outros) e MODALIDADE (assistida, automatizada) e são obtidos pela aplicação dos respectivos fatores de produtividade e tempo médio de atendimento ou número de interações médio relacionados

1.10. O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços, atividades, perfis, tempo de produtividade e outros parâmetros necessários. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços para a Central de Atendimento Disque 100.

1.12. O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.

1.13. Após o término de um ciclo de serviço mensal, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar inaplicabilidade dos fatores de ajustes do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.

1.14. O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início de um ciclo de serviço mensal, isto é, o número de USAs não poderá ser atualizado retroativamente.

1.15. As quantidades de USA apresentadas no Catálogo Preliminar de Serviços, correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes.

1.16. Considerando que a USA é unidade padrão para todas as atividades, a quantidade de USAs estimadas para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços de acordo com as demandas reais de atendimento da Central Disque 100.

#### ANEXO V - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS PERFIS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO

1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

#### DESCRIÇÃO DAS HABILIDADES E RESPONSABILIDADES POR PERFIL

CARGO	ATIVIDADES MÍNIMAS	DIMENSIONAMENTO	QUALIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA
Atendente Generalista	<p>Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Atender as ligações dos cidadãos ou terceiros, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</li><li>b. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</li><li>c. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</li><li>d. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</li><li>e. Outras funções referentes à operação.</li></ul>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior;</li><li>b. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</li><li>c. Domínio da linguagem escrita em português;</li><li>d. Habilidades de argumentação;</li><li>e. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li><li>f. Comportamento ético;</li><li>g. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</li><li>h. Conhecimento básico de Internet;</li><li>i. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux;</li><li>j. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li><li>k. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</li></ul>
Atendente Especialista	<p>Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos</li></ul>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior;</li><li>b. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</li><li>c. Domínio da linguagem escrita em português;</li></ul>

	<p>concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Contratante;</p> <p>b. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</p> <p>c. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</p> <p>d. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>e. Auxiliar os serviços de retaguarda (Back Office) quando determinado pela Contratante;</p> <p>f. Outras funções referentes à operação.</p>		<p>d. Habilidades de argumentação;</p> <p>e. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>f. Comportamento ético;</p> <p>g. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>h. Conhecimento básico de Internet;</p> <p>i. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux;</p> <p>j. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>k. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p>
Atendente Especialista Bilíngue	<p>Atendimentos diversos aos usuários dos serviços da Central de Atendimento em outros idiomas além do português, tais como:</p> <p>a. Atender as ligações dos cidadãos, em especial aquelas com alto grau de complexidade, fornecendo informações e esclarecimentos concernentes a Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos, de acordo com roteiro/procedimentos fornecidos pela Contratante;</p> <p>b. Registrar os atendimentos realizados (sugestões, elogios, denúncia, reclamações, informações e retorno de demandas);</p> <p>c. Sinalizar as situações que não tenham solução imediata à supervisora;</p> <p>d. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito</p>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço.	<p>a. Conhecimento e fluência verbal em idioma estrangeiro: para atendimento em inglês e espanhol e;</p> <p>b. Conhecimento em comunicação por meio de linguagem de sinais LIBRAS, com certificado: para atendimento por videochamada. A qualificação será alocada com o atendimento correspondente.</p> <p>c. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo em qualquer área de formação e com curso de línguas certificado pelo MEC. Preferencialmente cursando ensino superior;</p> <p>d. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</p> <p>e. Domínio da linguagem escrita em português;</p> <p>f. Habilidades de argumentação;</p> <p>g. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>h. Comportamento ético</p> <p>i. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto</p>



	<p>de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>e. Auxiliar os serviços de retaguarda (Back office) quando determinado pela Contratante;</p> <p>f. Outras funções referentes à operação.</p>		<p>j. Conhecimento básico de Internet;</p> <p>k. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux</p> <p>l. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook</p> <p>m. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimento rotineiros.</p>
Monitor(a) de Atendimento	<p>Monitorar a qualidade do atendimento da Central, tais como:</p> <p>a. Monitorar as ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>b. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento;</p> <p>c. Fornecer feedback a todas aos operadores, nos critérios estabelecidos pela Contratante;</p> <p>d. Monitorar e avaliar as ligações constantes e trotes;</p> <p>e. Elaborar relatórios com as informações sobre os monitoramentos efetuados, tanto da qualidade do atendimento quanto dos trotes;</p> <p>f. Planejar e estabelecer metodologias de verificação e controle dos serviços, utilizando também as ferramentas de Inteligência de voz, segundo os critérios estabelecidos pela Contratante;</p>	01 (um/uma) Monitor(a) de Atendente proporcional para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes alocados na operação.	<p>a. Grau de escolaridade mínima: nível médio completo. Preferencialmente cursando ensino superior;</p> <p>b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>c. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto; na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</p> <p>d. Domínio da linguagem escrita em português;</p> <p>e. Habilidades de argumentação;</p> <p>f. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</p> <p>g. Comportamento ético;</p> <p>h. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;</p> <p>i. Conhecimento básico de Internet;</p> <p>j. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e/ Linux;</p> <p>k. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>l. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.</p>
Supervisor(a) de Atendimento	<p>Supervisionar o teleatendimento humano da Central, tais como:</p> <p>a. Acompanhar o desempenho dos atendentes e da qualidade do atendimento, em parceria com a equipe de monitoria;</p> <p>b. Monitorar o atendimento realizado pelos atendentes generalistas e especialistas em tempo real;</p> <p>c. Gerenciar a escala de trabalho;</p>	01 (um/uma) Supervisor(a) de Atendimento proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes alocados na operação;	<p>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <p>b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d. Capacidade de se comunicar, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa audição;</p> <p>e. Domínio da linguagem escrita em português.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Esclarecer as dúvidas dos atendentes;</li> <li>e. Identificar as necessidades de treinamento;</li> <li>f. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</li> <li>g. Fornecer <i>feedback</i> e informações sobre procedimentos e processos de trabalho aos teleatendentes;</li> <li>h. Gerenciar o clima organizacional da equipe;</li> <li>i. Propor melhorias nos processos de atendimento;</li> <li>j. Atuar como atendente em situações de contingência;</li> <li>k. Outras funções referentes à supervisão da operação.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Habilidades de argumentação;</li> <li>g. Habilidades de atenção e paciência da escuta;</li> <li>h. Comportamento ético;</li> <li>i. Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto</li> <li>j. Conhecimento básico de Internet;</li> <li>j. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux;</li> <li>k. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> <li>l. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</li> <li>m. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>n. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</li> <li>o. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</li> <li>p. Técnicas de gestão de pessoas;</li> <li>q. Domínio dos sistemas/aplicativos de atendimento;</li> <li>r. Comportamento ético;</li> <li>s. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.</li> </ul>
Coordenador(a) de Operação	<p>Coordenar o atendimento eletrônico e humano da Central e manutenção logística da operação, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Propor e Implementar os procedimentos e processos de trabalho de acordo com o planejamento definido pela Contratante;</li> <li>b. Acompanhar e analisar os indicadores de performance do atendimento;</li> <li>c. Elaborar relatórios sobre a produtividade do atendimento;</li> <li>d. Acompanhar o dimensionamento dos recursos materiais e humanos para a</li> </ul>	01 (um/uma) Coordenador(a) de Operação proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes alocados na operação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</li> <li>b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</li> <li>c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>d. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</li> <li>e. Habilidades de argumentação;</li> <li>f. Conhecimento de técnicas de gerenciamento de <i>contact center</i></li> <li>g. Conhecimento técnico de métricas de <i>contact center</i>;</li> </ul>

	<p>manutenção da operação;</p> <p>e. Gerenciar as questões relacionadas aos recursos humanos, como o controle de absenteísmo, escalas de férias, rotatividade da equipe, processos de promoção profissional internos à operação, entre outras;</p> <p>f. Interagir com a operação visando manter a padronização dos procedimentos, garantindo a comunicação tempestiva para a disseminação da informação</p> <p>g. Acompanhar o encaminhamento adequado das ocorrências do teleatendimento;</p> <p>h. Prezar pela padronização dos procedimentos nas atividades de retaguarda;</p> <p>i. Acompanhar o funcionamento do atendimento eletrônico;</p> <p>j. Representar as demandas do atendimento junto as demais áreas da operação;</p> <p>k. Promover a interação entre a supervisão e a monitoria quanto ao monitoramento da qualidade do atendimento;</p> <p>l. Propor melhorias nos processos e protocolos de atendimento eletrônico e humano;</p> <p>m. Implementar as melhorias apontadas pela Contratante quanto ao atendimento eletrônico e humano</p> <p>n. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>		<p>h. Conhecimento básico de Internet;</p> <p>i. Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows Linux;</p> <p>j. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>k. Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>l. Habilidades para gerenciar e administrar conflitos interpessoais melhoria do clima organizacional;</p> <p>m. Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>n. Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela Contratante;</p> <p>o. Facilidade com a utilização das ferramentas de inteligência de</p> <p>p. Comportamento ético;</p> <p>q. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.</p>
Analista de BackOffice Especializado	<p>Realizar serviços de retaguarda e apoio à gestão da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a. Revisar, analisar, encaminhar e monitorar as demandas registradas no atendimento, de acordo com os fluxos</p>	Dimensionamento a cargo da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	<p>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <p>b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p>

	<p>e protocolos estabelecidos pela Contratante;</p> <p>b. Encaminhar as demandas revisadas e analisadas às autoridades, por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., de acordo com os fluxos e protocolos estabelecidos pela Contratante;</p> <p>c. Realizar o monitoramento de denúncias; Acionar os órgãos de controle estabelecidos no fluxo de encaminhamento; Incluir informações sobre o monitoramento no sistema; Realizar buscas ativas até a conclusão total do monitoramento;</p> <p>d. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</p> <p>e. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p>f. Preencher os relatórios referentes ao tratamento, encaminhamento e monitoramento das demandas e demais áreas do apoio à gestão;</p> <p>g. Elaborar relatórios de trabalho, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos;</p> <p>h. Reportar-se à Supervisão quanto à execução de todas as atividades de apoio à gestão;</p> <p>i. Organizar informações sobre os conteúdos disseminados no atendimento para a contínua atualização</p>		<p>c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p>e. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux;</p> <p>f. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>g. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>h. Capacidade de avaliação e síntese</p> <p>i. Comportamento ético</p> <p>j. Habilidade de articulação, argumentação e interação com as áreas afins;</p> <p>k. Proatividade;</p> <p>l. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;</p> <p>m. Domínio de microinformática, software de produtividade, Inter Intranet.</p> <p>n. Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;</p> <p>o. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência</p>
--	---	--	--

	<p>dos bancos de informações e opinar sobre a sua melhoria;</p> <p>j. Opinar sobre a utilização das ferramentas e procedimentos de trabalho com o intuito de apontar melhorias e/ ou correções;</p> <p>j. Apoiar as atividades de capacitação definidas pela Contratante;</p> <p>k. Outras funções referentes à Retaguarda e apoio à gestão da operação.</p>		
Supervisor(a) de <i>BackOffice</i>	<p>Supervisionar serviços de BackOffice da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a. Executar as funções de supervisão de todas as atividades de BackOffice e apoio à gestão;</p> <p>b. Orientar os Agentes de BackOffice quanto às atividades a serem desempenhadas e à gestão de dados para melhor organização e registro das demandas;</p> <p>c. Gerenciamento do clima organizacional da equipe;</p> <p>d. Participar da elaboração dos planejamentos de trabalho junto com a Coordenação;</p> <p>e. Organizar as atividades, escalas e rotinas de BackOffice, incluindo fluxos de tratamento e elaboração de planos de trabalho para a equipe;</p> <p>f. Elaborar relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>g. Realizar contato com as áreas indicadas para obter informações acerca dos procedimentos tomados a partir do envio das demandas, a fim de monitorar a resolução das manifestações, conforme estabelecido pela Contratante;</p>	01 (um/uma) Supervisor(a) de <i>BackOffice</i> para cada 20 (vinte) Analistas alocados na operação;	<p>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <p>b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d. Capacidade de gerenciamento, monitoração, organização, com liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>e. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</p> <p>f. Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>g. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</p> <p>h. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e Linux</p> <p>i. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>j. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>k. Capacidade de avaliação e síntese</p> <p>l. Comportamento ético;</p> <p>m. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins</p> <p>n. Proatividade;</p> <p>o. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhor contínua da qualidade dos serviços;</p> <p>p. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede;</li> <li>i. Apoiar o acompanhamento e a avaliação dos resultados atingidos, com base nas metas estabelecidas pela Contratante em conjunto com as demais áreas temáticas da mesma;</li> <li>j. Apoiar todas as atividades referentes à capacitação da equipe, de acordo com os critérios e parâmetros definidos pela Contratante;</li> <li>k. Opinar sobre os procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho;</li> <li>l. Identificação das necessidades de treinamento na BackOffice;</li> <li>m. Atuar como Analista de BackOffice em situações de contingência;</li> <li>n. Outras funções referentes à supervisão de BackOffice da operação.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>q. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet e dos softwares utilizados na operação;</li> <li>r. Capacidade comportamental para atividades que exigem urgência</li> </ul>
Coordenador(a) de <i>BackOffice</i>	<p>Coordenar os serviços de <i>BackOffice</i> da Central de Atendimento, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Coordenar a implementação do planejamento de trabalho, procedimentos, protocolos, fluxos e ferramentas de trabalho estabelecidos pela Contratante;</li> <li>b. Elaborar e propor melhorias nos procedimentos de apoio à gestão solicitadas pela Contratante;</li> <li>c. Prezar pela padronização dos procedimentos nas</li> </ul>	<p>02 (dois/duas) Coordenadores (as) de BackOffice – posto de serviço PCR para as coordenações, respectivamente, do PMS – Posto de Monitoramento de Serviços e do PED – Posto de Encaminhamento de Denúncias, para o início do contrato. Após o período inicial, a proporção será de 01 (um/uma) Coordenador(a) para cada 200 (duzentos) analistas alocados na operação;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente em Direito, com certificado reconhecido pelo MEC;</li> <li>b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</li> <li>c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</li> <li>d. Capacidade de liderança de equipes;</li> <li>e. Desejável experiência nas atividades de atendimento em utilidade pública;</li> <li>f. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais Windows e/ Linux;</li> <li>g. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</li> </ul>

	<p>atividades de BackOffice;</p> <p>d. Gerenciar as alterações nos sistemas de tecnologia de informação e opinar sobre o seu aperfeiçoamento;</p> <p>e. Acompanhar e analisar os indicadores de performance e produtividade desejados pela Contratante;</p> <p>f. Elaborar e apresentar à Contratante relatórios de trabalho e gerenciais, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>g. Representar as demandas da BackOffice junto às demais áreas da operação;</p> <p>h. Gerenciar a escala de trabalho;</p> <p>i. Reportar-se à Gerência Geral, para fins de gestão da BackOffice;</p> <p>j. Realizar contatos com os serviços que compõem a rede de atendimento por meio de contato via telefone, fax, carta, formulário web, chat, vídeo chamada, etc., a fim de apoiar o monitoramento da rede;</p> <p>k. Participação de reuniões com as/os representantes da Contratante;</p> <p>l. Ser o ponto focal da relação com representantes dos órgãos do sistema de justiça, entre outros, que receberão as demandas do Disque 100;</p> <p>m. Outras funções referentes à Coordenação de BackOffice da operação.</p>		<p>h. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção</p> <p>i. Capacidade de avaliação e síntese</p> <p>j. Comportamento ético;</p> <p>k. Habilidade de articulação e interação com as áreas afins</p> <p>l. Proatividade;</p> <p>m. Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços</p> <p>n. Técnicas de gestão de pessoas;</p> <p>o. Habilidade de negociação e administração de conflitos;</p> <p>p. Domínio de microinformática, software de produtividade, Internet e Intranet.</p>
Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo	<p>Coordenar o planejamento e a condução dos processos de formação e capacitação da Central de Atendimento tais como:</p> <p>a. Elaborar programas de treinamento, visando o planejamento</p>	01 (um/uma) Coordenador(a) de Treinamento e Conteúdo proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e/ou analistas alocados na operação	<p>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente com habilitação em Licenciatura e/ou formação áreas de humanidades: ou Ciências Sociais, ou Serviço</p>

	<p>estratégico de capacitação continuada, de acordo com as necessidades e critérios da Contratante;</p> <p>b. Conduzir processos de formação e treinamento solicitados pela Contratante;</p> <p>c. Verificar junto às demais áreas a necessidade de capacitação em suas equipes;</p> <p>d. Integrar aos programas de capacitação conteúdos e alternativas que possam complementar as atividades desenvolvidas pelas psicólogas, em comum acordo com estas e com a Contratante;</p> <p>e. Organizar o material didático das capacitações da equipe;</p> <p>f. Elaborar textos para apoio às atividades de capacitação e disseminação de conteúdo, segundo as solicitações da Contratante;</p> <p>g. Executar as atividades referentes à manutenção e atualização dos conteúdos e as informações do atendimento, por meio das ferramentas utilizadas na operação;</p> <p>h. Levar ao conhecimento da Contratante as necessidades de capacitação e atualização de conteúdo e informação;</p> <p>i. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>		<p>Social, o Psicologia, ou Direito, com certificado reconhecido pelo MEC;</p> <p>b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d. Conhecimento sobre as políticas públicas de direitos humanos;</p> <p>e. Conhecimento sobre atendimento a vítimas de violações de direitos humanos;</p> <p>f. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;</p> <p>g. Habilidade em conduzir reuniões;</p> <p>h. Habilidades de organização, planejamento, controle, liderança solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;</p> <p>i. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria clima organizacional;</p> <p>j. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos;</p> <p>k. Bom conhecimento de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita</p> <p>l. Comportamento ético;</p> <p>m. Bom conhecimento dos softwares e ferramentas utilizadas na operação</p> <p>n. Conhecimento de legislação voltada à atividade de contact center atendimento.</p>
Analista de Planejamento e Controle	<p>Conduzir os processos de Planejamento, Tráfego e Estatísticas da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a. Planejar e mapear os processos relacionados aos serviços da operação, como forma de apoio à Contratante e à Gerência Geral;</p> <p>b. Acompanhar a quantidade de ligações</p>	01 (um/uma) Analista de Planejamento e Controle proporcional para cada grupo de até 200 (duzentos) atendentes e/ou analistas alocados na operação.	<p>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC;</p> <p>b. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>c. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>d. Habilidades em análise de diagnósticos e cenários estatísticos</p>



	<p>dos diversos skills, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, de planejamento e controle, quanto nos sistemas disponibilizados pela Contratante;</p> <p>c. Disponibilizar informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Contratante, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, incluindo tabelas e gráficos ilustrativos de acompanhamento dos serviços executados;</p> <p>d. Dimensionar, alocar e apresentar à Contratante, propostas para a otimização do dimensionamento dos recursos humanos, materiais e de ferramentas, visando apoiar a Contratante nos ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, etc.;</p> <p>e. Realizar acompanhamentos diários/ semanais/ mensais de cada segmento da operação, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação da equipe e dos recursos;</p> <p>f. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>		<p>e. Habilidades em métodos e ferramentas estatísticas;</p> <p>f. Habilidades em relação a bases de dados;</p> <p>g. Domínio em Excel e outras ferramentas de controle de dados;</p> <p>h. Experiência com gerenciamento de processos, contemplando pontos de verificação e controle dos serviços;</p> <p>i. Domínio de técnicas de dimensionamento de <i>contact center</i> baseada em <i>Erlang C</i>;</p> <p>j. Domínio de métricas de <i>contact center</i>;</p> <p>j. Raciocínio lógico e matemático;</p> <p>k. Visão sistêmica;</p> <p>l. Capacidade de análise/síntese;</p> <p>m. Habilidades na área de controle de tráfego em central de atendimento;</p> <p>n. Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em emergências/não previstas;</p> <p>o. Conhecimento das ferramentas e softwares utilizados na operação</p> <p>p. Comportamento ético;</p> <p>q. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de <i>contact</i> e atendimento.</p> <p>r. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.</p>
Psicólogo(a)	<p>Conduzir os processos de Apoio Psicológico dos serviços da Central de Atendimento, tais como:</p> <p>a. Realizar atendimento psicológico, com o mínimo de 07 (sete) e máximo 15 (quinze) pessoas integrando o grupo, com aproximadamente 90 (noventa) minutos de duração, em que cada funcionário participe de, ao menos, 01 (um) grupo por semana;</p> <p>b. Realizar atendimento individual sempre que</p>	<p>01 (um/uma) Psicólogo(a) proporcional para cada grupo de até 15 (quinze) atendentes e/ou analistas alocados na operação;</p>	<p>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em Psicologia, com certificado reconhecido pelo MEC;</p> <p>b. Possuir registro profissional da região ativado (CRP01);</p> <p>c. Experiência profissional de, no mínimo, 06 (seis) meses;</p> <p>d. Experiência em atendimento individual e/ou experiência em atendimento em grupo e/ou em psicologia organizacional;</p> <p>e. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e</p>

	<p>um integrante da equipe manifeste interesse;</p> <p>c. Realizar atendimento individual a todos os atendentes, monitores e supervisores de atendimento, como suporte terapêutico e independente de crise, pelo menos 01 (uma) vez por semana, em consonância com o ETP nº 49/2023;</p> <p>d. Realizar apoio às atividades de seleção e treinamento (formação e capacitação), visando identificar perfis adequados aos postos de trabalho descritos no Termo de Referência;</p> <p>e. Elaborar e apresentar à Contratante, relatórios acerca das atividades realizadas e resultados alcançados nos atendimentos em grupo e nos processos de seleção e treinamento;</p> <p>f. Notificar à Coordenação de operação, bem como a contratante, dando conhecimento das medidas adotadas quanto a existência de casos de grave crise psicológica na equipe, a fim de subsidiar medidas para a diminuição do estresse no atendimento - ressaltando-se as limitações éticas quanto ao sigilo profissional;</p> <p>g. Elaborar propostas de medidas para a melhoria do clima organizacional, bem como a diminuição de eventuais aumentos da taxa de absenteísmo;</p> <p>h. Propor estratégias de motivação, bem como formas de intervenção junto às funcionárias, com vistas à melhoria da relação destas com a temática do atendimento;</p> <p>i. Propor à Coordenação de Treinamento e Conteúdo a necessidade de dinâmicas, atividades e conteúdo específicos que possam</p>		<p>melhoria clima organizacional;</p> <p>f. Domínio de técnicas e dinâmicas variadas para trabalhar em g ou individualmente;</p> <p>g. Conhecimento básico de Internet e Intranet;</p> <p>h. Conhecimento básico em Word, Excel e Outlook;</p> <p>i. Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na fala, boa redação, boa fluência verbal, boa dicção;</p> <p>j. Capacidade de avaliação e síntese;</p> <p>k. Comportamento ético</p>
--	---	--	---

	<p>complementar o apoio psicológico;</p> <p>j. Realizar análise comportamental e participar de entrevistas nos processos de promoção profissional internos à operação;</p> <p>k. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>		
Gerente-Geral	<p>Refere-se a atividades de gestão geral da central de atendimento tais como:</p> <p>a. Gerenciar os serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento às usuárias, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Contratante;</p> <p>b. Propor o planejamento organizacional da operação;</p> <p>c. Levar ao conhecimento da Contratante todas as informações por ela solicitadas, bem como as ocorrências incomuns à rotina da Central;</p> <p>d. Gerenciar os recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;</p> <p>e. Gerenciar a segurança da informação de acordo com os requisitos e diretrizes deste Termo;</p> <p>f. Administrar todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;</p> <p>g. Administrar situações de conflito da operação;</p> <p>h. Propor à Contratante melhorias dos processos, métodos e procedimentos de trabalho;</p> <p>i. Garantir a padronização dos procedimentos e a interação entre as coordenações;</p> <p>j. Propor redimensionamentos da operação quando</p>	01 (um/uma) Gerente Geral para o contrato;	<p>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo em qualquer área de formação e com curso certificado pelo MEC.</p> <p>b. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em cargos gerenciais área de teleatendimento;</p> <p>c. Domínio de gestão de contratos no geral;</p> <p>d. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>e. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p>f. Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de contact center;</p> <p>g. Conhecimento técnico de métricas de contact center;</p> <p>h. Experiência na área de gestão;</p> <p>i. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contrato</p> <p>j. Liderança;</p> <p>k. Habilidade de negociação e administração de conflitos;</p> <p>l. Comportamento ético</p> <p>m. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.</p>

	<p>solicitado pela Contratante;</p> <p>k. Outras atividades inerentes à função;</p> <p>l. Participar de reuniões com as/os representantes da Contratante.</p>		
Consultor de CzRM	<p>Refere-se a atividades de manutenções evolutivas e adaptativas tais como:</p> <p>a. Parametrizar e configurar os módulos da Plataforma de CzRM com foco nas necessidades do</p> <p>b. usuário dos serviços;</p> <p>c. Escrever, adaptar, manter e dar suporte a código;</p> <p>d. Melhorar continuamente os serviços com uso de novas ferramentas e técnicas;</p> <p>e. Realizar integração de sistemas e automações com Inteligência Artificial;</p> <p>f. Estruturar bancos de dados, construir data warehouse, relatórios, dashboards, mapas e demais atividades relacionadas a banco de dados.</p> <p>g. Conduzir pesquisas de usuários, bem como utilizar outras ferramentas de descoberta e teste para o desenho de serviços do ponto de vista do usuário;</p> <p>h. Elaborar ou facilitar espaços de realização de protótipos de baixa, média e alta fidelidade, bem como protótipos navegáveis para teste dos serviços com usuários;</p> <p>j. Sugerir melhorias necessárias para que os serviços sejam disponibilizados por meio da solução de CzRM ou sugerir outros meios de digitalização;</p> <p>k. Levantamento e mapeamento de processos;</p> <p>l. Elaborar manuais e relatórios que complementem a</p>	Dimensionamento a carga da Contratada com capacidade para atender a demanda de serviço	<p>a. Grau de escolaridade mínima: nível superior completo com experiência de 6 (seis) meses em Consultoria de Tecnologia da Informação;</p> <p>b. Certificação Oficial do Fabricante da Plataforma de CzRM em n de Administrador e Desenvolvedor;</p> <p>c. Experiência de no mínimo 6 (seis) meses em análise e desenvolvimento da Plataforma de CzRM disponibilizada;</p> <p>d. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;</p> <p>e. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;</p> <p>f. Amplo conhecimento de técnicas de manutenção de sistemas;</p> <p>g. Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;</p> <p>h. Habilidade de negociação e administração de conflitos</p> <p>i. Comportamento ético;</p> <p>j. Conhecimento das normativas voltadas à atividade de contact e atendimento.</p>

	diagramação realizada;		
--	---------------------------	--	--

## ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

2. Os indicadores contratuais a serem exigidos e mensurados serão:

**IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados:** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.

**Memória de cálculo:** Quantidade de atendimentos registrados / Quantidade de atendimentos recebidos

**IND 002 - Capacitação continuada:** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os agentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.

**Memória de cálculo:** Quantidade de horas de capacitação continuada realizadas / Quantidade de Horas de Capacitação continuada previstas

**IND 003 - Apoio Psicológico:** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos agentes ativos, conforme tempo dimensionado.

**Memória de cálculo:** Quantidade de horas de Apoio Psicológico realizadas / Quantidade de Horas de Apoio Psicológico previstas

**IND 004 - Qualidade:** Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.

**Memória de cálculo:** Média das notas de monitoria realizadas durante o mês

**IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria):** Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação da atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.

**Memória de cálculo:** Quantidade de atendimentos atendidos em até **20 segundos** de espera / quantidade de atendimentos entrantes na fila de atendimento humano

3. A qualidade dos serviços prestados será mensurada a partir da avaliação de um conjunto de itens inerentes às atividades, efetivamente realizados, que irá compor uma avaliação geral de performance contratual da prestação do serviço, no mês de referência.

Item	Indicador	Descrição	Período	Índice de performance por desempenho realizado
1	<b>IND 001 - Atendimentos telefônicos registrados</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para registrar os atendimentos recebidos.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 70,00 - índice 50 Entre 70,01 e 75,00 - índice 70 Entre 75,01 e 80,00 - índice 80 Entre 80,01 e 85,00 - índice 90 Acima de 95,00 - índice 100
2	<b>IND 002 - Capacitação continuada</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para capacitar os atendentes ativos, conforme tempo dimensionado pelo Contratante.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100
3	<b>IND 003 - Apoio Psicológico</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade técnica da central de atendimento para realização de atividades de apoio psicológico aos atendentes ativos, conforme tempo dimensionado.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100

4	<b>IND 004 - Qualidade</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a qualidade de cada processo de trabalho executado, em cada nível de atendimento, por meio de critérios de monitoramento previamente definidos em comum acordo entre Contratante e Contratada, de forma amostral, por atendente.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 80,00% - índice 50 Entre 80,01% e 85,00% - índice 70 Entre 85,01% e 90,00% - índice 80 Entre 90,01% e 95,00% - índice 90 Acima de 95% - índice 100
5	<b>IND 005 - Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria)</b>	Este indicador tem por objetivo mensurar a capacidade de tempo médio da primeira interação do atendente nos serviços que demandam atendimento síncrono.	<b>Mensal</b>	Abaixo de 70,00 - índice 50 Entre 70,01 e 75,00 - índice 70 Entre 75,01 e 80,00 - índice 80 Entre 80,01 e 85,00 - índice 90 Acima de 95,00 - índice 100
<b>Média da exigência de performance contratual</b>			<b>Mensal</b>	<b>Média dos índices: IND 001; IND 002; IND 003; IND 004; IND 005;</b>

4. O resultado da média dos índices de performance efetivamente desempenhados deverão compor a tabela de mensuração de incidências, para efeito de glosas, conforme abaixo:

<b>Faixas de Glosa - Média da exigência de performance contratual</b>	<b>Peso</b>
Acima ou igual a 95%	Sem Glosa
De 90,00 % a 94,99 %	1% no valor da fatura
De 85,00 % a 89,99 %	2% no valor da fatura
De 80,00% a 84,99%	5% no valor da fatura
Abaixo ou igual a 79,99%	10% no valor da fatura

5. Tendo em vista a sensibilidade da temática do atendimento prestado e o grande alcance das divulgações do serviço, o indicador de **Nível de Serviço para canais assistidos (Telefone receptivo + Mensageria)** deverá ser desconsiderado do cálculo de performance da central de atendimento, sempre que houver variação atípica no volume ou no tempo médio de execução da atividade. Considerar-se atípico quando os dados de total de atendimentos recebidos no canal e/ou tempo médio de atendimento variar em mais de 10% do dimensionado na proposta vigente.

## ANEXO VII - PROPOSTA DE PREÇOS

1. Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Premilinar nº 49/2023, não podendo se desassociar deste.

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE:
RAZÃO SOCIAL:
CNPJ:
ENDEREÇO:
E-MAIL:

2. OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, incluindo serviços de BackOffice para tratamento, encaminhamento e monitoramento de demandas de denúncia, com disponibilização de instalações físicas, disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

### DETALHAMENTO DOS CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	SEGMENTO DE SERVIÇO	CATSER	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	VALOR UNITÁRIO DO ITEM	VALOR ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO GLOBAL EM 12 MESES
						( A )	( B )	( C ) = ( A x B )	( D ) = ( C x 12 )
1	Serviço de Teleatendimento Humano e Eletrônico, Back Office e Suporte Operacional	STHG - Serviço de Teleatendimento Humano Generalista (Identificação: coluna Modalidade, linhas 2 a 5 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	128.323,55	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		STHE - Serviço de Teleatendimento Humano Especialista (Identificação: coluna Modalidade, linhas 6 a 11 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	66.125,91	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
		SBHE - Serviço de BackOffice Humano Especializado (Identificação: coluna Modalidade, linhas 12 a 17 da Tabela 2)	22950	24h 7 dias/semana	Unidade de Serviço de Atendimento - USA	39.169,50	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
2	Disponibilização de Sistema Informatizado de Gestão e Operação do tipo CzRM (Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	SIG-Sistema Informatizado de Gestão e Operação (Informações do Anexo I)	26077	24h 7 dias/semana	CzRM SaaS/mês	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
VALOR GLOBAL ANUAL									R\$ XX

3. A proposta de preço dos serviços apresentado pela CONTRATANTE deverá obrigatoriamente e minimamente destacar os itens abaixo:

- Infraestrutura tecnológica (implantação e manutenção)
- Mão-de-obra;
- Despesas Administrativas;
- Impostos, encargos, contribuições e tributos;
- Entre outros relevantes ao dimensionamento da proposta;



- Declaramos estar de acordo com todas as condições estipuladas no edital e seus anexos. OBS.: Os valores acima estão compreendidos além do lucro, encargos sociais, taxas e seguros, fretes quaisquer despesas de responsabilidade do proponente, que direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto licitado, na forma e condições previstas no edital e seus anexos.
- 1. Conforme súmula TCU nº 254/2010, o IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica e a CSLL – Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido não devem constar da composição de preços.

#### DADOS DA EMPRESA QUE IRÁ ASSINAR O CONTRATO

Razão Social:

CNPJ:

End.:

CEP:

Telefone:

E-mail:

Validade da Proposta:

Forma de Pagamento:

Dados Bancários da empresa Agência:

Conta Corrente:

Banco:

#### DADOS DO REPRESENTANTE EMPRESA QUE IRÁ ASSINAR O CONTRATO

Nome:

CPF:

Nacionalidade:

RG: Expedido por:

Cargo/Função:

Estado civil:

Reside em:

Telefone:

Contrato Social:

Procuração do Representante Legal (se for o caso):

A proposta deverá ser apresentada seguindo como parâmetro o modelo abaixo:

**Tabela B: PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

<b>ITEM 1 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO - USA COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO</b>				
	<b>COMPOSIÇÃO DE VALORES</b>	<b>CUSTO UNITÁRIO COM MÃO DE OBRA (A)</b>	<b>QUANTIDADE ESTIMADA DE MÃO DE OBRA (B)</b>	<b>VALOR TOTAL DE MÃO DE OBRA (A x B)</b>
<b>A</b>	<b>Salário Base</b>	R\$	R\$	R\$
A.1	ATENDENTE GENERALISTA (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.2	ATENDENTE ESPECIALISTA (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.3	ATENDENTE ESPECIALISTA BILÍNGUE (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.4	MONITORA DE ATENDIMENTO	R\$	R\$	R\$
A.5	SUPERVISORA DE ATENDIMENTO	R\$	R\$	R\$
A.6	COORDENADORA DE OPERAÇÃO	R\$	R\$	R\$
A.7	ANALISTA DE BACKOFFICCE ESPECIALIZADO (escala 5x2)	R\$	R\$	R\$
A.8	SUPERVISORA DE BACKOFFICE	R\$	R\$	R\$
A.9	COORDENADORA DE BACKOFFICE	R\$	R\$	R\$
A.10	COORDENADORA DE TREINAMENTO E CONTEÚDO	R\$	R\$	R\$
A.11	ANALISTA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	R\$	R\$	R\$
A.12	GERENTE GERAL	R\$	R\$	R\$

A.13	ANALISTA DE CZRM	R\$	R\$	R\$
A.14	Outros (especificar)	R\$	R\$	R\$
B	Adicional de Periculosidade	R\$	R\$	R\$
C	Adicional de Insalubridade	R\$	R\$	R\$
D	Adicional Noturno	R\$	R\$	R\$
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	R\$	R\$	R\$
F	Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado	R\$	R\$	R\$
G	Outros (especificar)	R\$	R\$	R\$
ITEM 1 - TOTAL				R\$
ENCARGOS E BENEFÍCIOS				
Subitem 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...				
2.1	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%		R\$
A	13º (décimo terceiro) Salário			R\$
B	Férias e Adicional de Férias			R\$
C	Outros (especificar)			R\$
	Subitem 2.1 - TOTAL			R\$
Subitem 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.				
2.2	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%		R\$
A	INSS			R\$
B	Seguro acidente do trabalho			R\$
C	FGTS			R\$
D	Outros (especificar)			R\$
	Subitem 2.2 - TOTAL			R\$
Subitem 2.3 - Benefícios				
2.3	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%		R\$
A	Transporte			R\$
B	Auxílio Refeição / Alimentação			R\$
C	Assistência Médica (Plano de Saúde)			R\$
D	Outros (especificar)			R\$
	Subitem 2.3 - TOTAL			R\$

Subitem 2.4 - Provisão para Rescisão			
2.4	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Aviso Prévio Indenizado		R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		R\$
D	Aviso Prévio Trabalhado		R\$
E	Incidência dos encargos sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		R\$
	Subitem 2.4 - TOTAL		R\$
Subitem 2.5 - Ausências Legais			
2.5	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Férias		R\$
B	Licença Maternidade		R\$
C	Licença por acidente de trabalho		R\$
D	Afastamentos Legais		R\$

E	Outros (especificar)		R\$
	<b>Subitem 2.5 - TOTAL</b>		<b>R\$</b>

RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS			
2	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias, Adicional de Férias e etc...		R\$
2.2	Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.		R\$
2.3	Benefícios		R\$
2.4	Provisão para Rescisão		R\$
2.5	Ausências Legais		R\$
2.6	Outros (especificar)		R\$
	<b>Item 2 - TOTAL</b>		<b>R\$</b>

INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIAÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES			
3	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Infraestrutura Física		R\$
B	Telefonia Receptivo e Ativo		R\$
C	Infraestrutura de TI (Plataformas e Sistemas)		R\$
D	Despesas com API's, e WhatsApp		R\$
E	Serviços de Manutenção e Suporte de Soluções (Parametrizações, Integrações etc.)		R\$
F	Outros (especificar)		R\$
	<b>Item 3 - TOTAL</b>		<b>R\$</b>

CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS			
4	COMPOSIÇÃO DE VALORES	%	R\$
A	Custos Indiretos		R\$
B	Lucro		R\$
C	Tributos		R\$
C.1	Tributos Estaduais (Exemplo: ICMS)		R\$
C.2	Tributos Municipais (Exemplo: ISS)		R\$
C.3	Tributos Federais (Outros especificar)		R\$
D	COFINS		R\$
E	PIS		R\$
F	INSS		R\$
	<b>Item 4 - TOTAL</b>		<b>R\$</b>

RESUMO GERAL DOS ITENS		
	DESCRIÇÃO	R\$
ITEM 1	COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$
ITEM 2	ENCARGOS E BENEFÍCIOS	R\$
ITEM 3	INSUMOS DIVERSOS - DEPRECIAÇÃO MENSAL, INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES	R\$
ITEM 4	CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCROS	R\$
VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO		R\$
VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses – (A)		R\$
QUANTIDADE DE TOTAL DE USAs ESTIMADAS- (B)		233.618,96
VALOR UNITÁRIO DA USA – (A/B)		R\$

**OBS.1:** Se for o caso, incluir outros custos advindos sobre o item da contratação (ex.: impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros) que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto. Deverão estar inclusos todos os custos necessários para plena execução do contrato.

ITEM 2 - COMPOSIÇÃO VALOR DA UNIDADE CzRM SaaS/mês				
	COMPOSIÇÃO DE VALORES			CUSTO MENSAL
A	LICENCIAMENTO SaaS MENSAL			R\$
B	SUPORTE TÉCNICO 24x7			R\$
C	SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE			R\$
VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO				R\$
VALOR TOTAL GLOBAL DO SERVIÇO - 12 meses				R\$

Local:  
Data:  
Assinatura Digital da Proponente:

## ANEXO VIII - TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar nº 49/2023,, não podendo se desassociar deste.

### TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (RESPONSÁVEL LEGAL DA CONTRATADA)

Nome			
CPF		RG	
Cargo			
Empresa			

Pelo presente instrumento, eu \_\_\_\_\_, PREPOSTO DESIGNADO pela empresa CONTRATADA na forma do Contrato Administrativo n.º \_\_\_\_/\_\_\_\_\_, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
  1. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
  2. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
  3. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
  4. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
  5. responder, perante o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome do funcionário da empresa Função e CPF nº  
Assinatura digital

**TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**  
**(FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA)**

<b>Nome</b>			
<b>CPF</b>		<b>RG</b>	
<b>Cargo</b>			
<b>Empresa</b>			

Por este instrumento, o funcionário acima qualificado declara ter ciência e conhecer o TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO e as normas de segurança vigentes no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Também declara que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, tais como: telefones, impressoras, e-mail, acesso à internet, entre outros.

DECLARA, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, estar ciente e CONCORDA com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
6. responder, perante o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, \_\_\_\_de \_\_\_\_\_de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome do funcionário da empresa Função e CPF nº

Assinatura digital

## TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº \_\_\_\_/\_\_\_\_-\_\_\_\_, doravante denominado CONTRATANTE e a Empresa \_\_\_\_\_, estabelecida à \_\_\_\_\_, CEP: \_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr \_\_\_\_\_, (cargo) \_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, (profissão) \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado em \_\_\_\_\_, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização da central de atendimento do serviço de utilidade pública Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100, mediante condições estabelecidas pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA ver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO** O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As espulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quarto: O MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATADA.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

1. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

Parágrafo Sexto: O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

1. Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

#### CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

1. A CONTRATADA deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

2. A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na RESCISÃO DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº 14.133/21.

#### CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

#### CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a CONTRATADA assina o presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nome do Diretor ou representante legal da empresa Cargo CPF nº

Assinatura digital



# ANEXO IX – DADOS DE VOLUMETRIA

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar 49/2023,, não podendo se desassociar deste. A explicação sobre os indicadores consta no Anexo X – MEMÓRIA DE CÁLCULO

**TABELA 1 –VOLUMETRIA ESTIMADA DA NOVA CONTRATAÇÃO**

CATÁLOGO DE SERVIÇOS									
SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
			(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (F x 12)
Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	111.376	398	44.327.648	398	1,00	111.376,00	1.336.512,00
	Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	1.252	20	25.040	24	1,10	1.147,67	13.772,00
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	1.222	19	23.218	24	1,10	1.064,16	12.769,90
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	10.194	31	316.014	24	1,10	14.483,98	173.807,70
Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	13.323	1.257	16.747.011	1.257	1,00	13.323,00	159.876,00
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	40	93	3.720	91	1,10	44,97	539,60
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	21	86	1.806	91	1,10	21,83	261,97
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	588	93	54.684	91	1,10	661,02	7.932,18
Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	23	186	4.278	186	1,10	25,30	303,60
Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	47.318	1	47.318	1	1,10	52.049,80	624.597,60
Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	92	388	35.696	388	1,00	92,00	1.104,00
Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	30.580	618	18.898.440	618	1,10	33.638,00	403.656,00
Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	8	7.683	61.464	7.683	2,50	20,00	240,00
Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	3.097	1	3.097	1	1,10	3.406,70	40.880,40
	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	9.335	1	9.335	1	0,20	1.867,00	22.404,00
Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	729	1	729	1	0,20	145,80	1.749,60
								<b>233.618,96</b>	<b>2.803.427,56</b>

**TABELA 2 – TEMPO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÃO E QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS**

TEMPO MÉDIO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	22	15	14	20	24	19	25	24	25	23	16	13
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	23	21	19	20	17	17	18	18	19	19	16	23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	28	28	30	31	33	36	33	33	30	32	31	30
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	316	673	436	412	427	408	360	387	331	349	349	331
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	122	121	122	122	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	1.019	1.748	1.160	1.067	1.139	1.165	1.256	1.327	1.220	1.317	1.337	1.326
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	0	0	92	177	292	238	435	465	266	132	67	65
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	96	96	99	106	113	100	131	67	78	84	74	76
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	59	84	84	97	91	84	108	106	78	98	56	81
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	92	89	97	93	99	102	100	96	90	89	86	90
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	396	569	177	363	214	491	383	459	320	358	411	517
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	0	0	3.923	0	5.031	23.144	40.461	4.560	3.181	4.607	4.723	2.561
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	646	629	645	622	645	615	609	611	600	603	579	616
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	2.065	2.936	4.240	1.716	511	545	334	331	301	374	789	877
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	638	816	1.471	1.176	1.525	2.079	982	1.164	1.221	885	1.933	778
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	8.693	7.342	9.287	9.323	10.553	9.169	10.178	10.816	10.534	10.963	13.208	12.259
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	133.323	107.221	98.653	86.622	95.531	105.374	118.292	116.880	118.454	121.975	121.200	112.992
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	2.895	2.816	3.826	2.545	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	16.206	13.968	12.638	13.281	11.279	13.369	14.075	13.811	13.895	11.289	13.311	12.748
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	0	0	58	30	32	7	31	7	2	17	48	38
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	46.382	43.210	50.547	46.841	46.835	38.783	48.038	50.592	53.260	49.367	45.439	48.522
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	108	78	124	59	18	9	6	6	10	19	26	16
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	41	24	26	15	18	6	16	16	11	11	34	38
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	598	609	576	656	551	506	479	552	521	600	706	706
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	119	98	85	55	227	92	88	70	63	82	61	60
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	0	0	2	0	1	15	2	13	19	18	16	15
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	29.491	27.217	30.720	27.097	29.234	31.722	28.579	34.571	28.289	34.516	34.960	30.561
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	805	707	1.655	365	793	837	527	483	327	457	1.372	419
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	9.646	9.150	10.552	9.150	9.576	9.855	8.940	9.381	8.380	10.522	8.641	8.225
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	3.664	3.333	4.281	3.333	2.814	3.446	3.115	2.993	2.590	3.080	2.350	2.161

TABELA 3 – EVOLUÇÃO MENSAL DE VOLUMES E INDICADORES

2023	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL / MÉDIA
Recebidas	117.578	127.044	141.687	116.532	126.211	111.082	115.072	116.256	108.465	107.869	104.008	94.000	1.385.804
Atendidas	109.289	89.993	84.037	73.412	81.524	89.906	103.346	99.187	98.583	100.838	98.819	90.083	1.119.017
Abandonadas	8.289	37.051	57.650	43.120	44.687	21.176	11.726	17.069	9.882	7.031	5.189	3.917	266.787
Nível de Serviço (%)	91,25	66,54	54,15	58,62	60,15	77,54	87,86	82,31	88,86	91,83	93,53	94,75	78,30
Tx de Abandono Líquido (%)	2,59	7,61	8,96	8,20	7,67	4,64	2,67	3,93	2,26	1,77	1,59	1,49	4,60
TMA	345	420	498	427	431	418	379	412	359	376	385	364	402
TME	7	22	28	27	26	14	8	12	7	5	5	5	14
TTC (hh:mm:ss)	10483:32:22	10492:36:47	11623:48:15	8714:10:30	9766:13:30	10437:34:51	10888:48:16	11362:27:44	9836:09:07	10531:45:37	10557:30:17	9115:41:51	10354:06:59
Atendidas até 30s	107.289	84.541	76.723	68.313	75.919	86.128	101.103	95.689	96.381	99.051	97.280	89.063	1.077.480
Atendidas após 30s	2.000	5.452	7.314	5.099	5.605	3.778	2.243	3.498	2.202	1.787	1.539	1.020	41.537
Abandonadas até 30s	5.242	27.380	44.956	33.567	35.012	16.027	8.655	12.497	7.426	5.126	3.540	2.520	201.948
Abandonadas após 30s	3.047	9.671	12.694	9.553	9.675	5.149	3.071	4.572	2.456	1.905	1.649	1.397	64.839

TABELA 4 – DESEMPENHO OPERACIONAL SEMANAL

2023	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	TTC (hh:mm:ss)	Atendidas até 30s	Atendidas após 30s	Abandonadas até 30s	Abandonadas após 30s	Chamadas En Fila	Maior tempo em fila	Nível de Serviço (%)	Tx de Abandono Bruto (%)	Tx de Abandono Líquido (%)
Segundas	4.376	3.466	910	440	16	418:50:21	3.328	138	677	233	1.263	0:17:09	77,87	19,15	4,91
Terças	4.364	3.327	1.038	435	17	395:20:48	3.170	156	778	260	1.417	0:15:28	74,94	21,69	5,45
Quartas	4.232	3.303	929	433	16	391:19:24	3.156	147	699	229	1.290	0:15:44	76,69	20,04	4,97
Quintas	4.095	3.233	863	421	14	373:32:34	3.103	130	665	198	1.184	0:12:32	78,39	18,73	4,29
Sextas	3.975	3.325	650	396	10	363:11:57	3.224	101	509	141	923	0:11:40	82,81	14,85	3,25
Sábados	3.016	2.796	220	315	5	244:52:27	2.754	42	166	54	337	0:13:51	91,44	7,16	1,82
Domingos	2.543	2.032	512	338	13	190:11:07	1.948	83	383	129	730	0:18:24	77,70	19,11	4,84

**TABELA 6 – DESEMPENHO OPERACIONAL BILÍNGUE**

2023													
Mês	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandono até 30s	Abandono após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandono 30s	TTC	TTE
Janeiro	3289	2939	350	107	11	2844	95	199	151	86,47	4,59	15:17:47	10:14:34
Fevereiro	3.511	2.727	784	130	16	2.609	118	537	247	74,31	7,04	98:47:06	15:14:37
Março	3.482	2.742	740	118	10	2.679	63	576	164	76,94	4,71	89:49:53	09:16:07
Abril	3.335	3.089	246	97	3	3.054	35	209	37	91,57	1,11	82:57:43	02:30:58
Maio	3.089	2.644	445	134	6	2.597	47	358	87	84,07	2,82	98:05:15	05:06:29
Junho	2.775	2.510	265	119	6	2.471	39	195	70	89,05	2,52	83:05:51	04:24:51
Julho	2632	1942	690	100	20	1855	87	494	196	70,48	7,45	06:03:41	14:34:46
Agosto	1.991	1.432	559	111	15	1.362	70	410	149	68,41	7,48	44:03:01	08:31:59
Setembro	1.037	924	113	115	4	908	16	93	20	87,75	1,93	29:27:23	01:17:19
Outubro	76	69	7	367	4	69	0	4	3	90,79	3,95	7:01:40	00:05:33
Novembro	146	25	121	125	94	24	1	72	49	16,44	33,56	0:52:16	03:49:54
Dezembro	100	33	67	182	105	31	2	40	27	31,00	27	1:39:51	02:54:49

**TABELA 7 – CANAIS DE ATENDIMENTO**

2023	Whatsapp	Telegram	Chat	Videochamada	Web	Portal	Mobile	Informações
Janeiro	9.291	679	2.173	0	46.382	928	145	446
Fevereiro	7.951	840	3.014	0	41.849	977	195	367
Março	10.766	1.707	4.097	58	50.547	1.273	287	889
Abril	9.836	1.191	1.775	30	46.841	647	152	788
Maiο	10.168	1.543	529	32	46.835	-	-	770
Junho	8.943	2.085	554	7	38.783	-	-	985
Julho	9.895	998	340	31	48.038	-	-	836
Agosto	80.596	1.180	337	7	50.592	-	-	741
Setembro	10.272	1.232	311	2	53.260	-	-	658
Outubro	10.653	896	393	17	49.367	-	-	840
Novembro	13.124	1.967	815	48	45.439	-	-	1.187
Dezembro	12.153	816	893	38	48.522	-	-	923
Total	104.046	12.351	13.523	184	472.494	3.825	779	9.430

TABELA 8 – HISTÓRICO ATENDIMENTO GENERALISTA

2023

	Recebidas	Atendidas	Abandonadas	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandonada até 30s	Abandonada após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandono 30s	TTC	TTE
<b>Janeiro</b>	<b>109.705</b>	<b>102.342</b>	<b>7.363</b>	<b>00:05:42</b>	<b>00:00:06</b>	<b>100.614</b>	<b>1.728</b>	<b>4.760</b>	<b>2.603</b>	<b>91,71%</b>	<b>2,37%</b>	<b>9711:30:00</b>	<b>192:28:30</b>
01-jan-23 dom	1.651	1.463		00:03:59	00:00:10	1.429	34	119	69	86,55%	4,18%	97:15:31	4:42:42
02-jan-23 seg	2.846	2.799	47	00:06:32	00:00:02	2.787	12	28	19	97,93%	0,67%	304:52:13	1:37:26
03-jan-23 ter	2.977	2.949	28	00:06:18	00:00:01	2.939	10	19	9	98,72%	0,30%	309:24:35	0:41:12
04-jan-23 qua	3.148	2.943	205	00:06:29	00:00:05	2.897	46	137	68	92,03%	2,16%	318:22:07	4:21:43
05-jan-23 qui	3.088	3.035	53	00:06:31	00:00:02	3.017	18	42	11	97,70%	0,36%	329:53:32	1:20:56
06-jan-23 sex	2.953	2.948	5	00:05:27	00:00:00	2.947	1	5	0	99,80%	0,00%	267:53:26	0:04:14
07-jan-23 sáb	2.353	2.323	30	00:04:51	00:00:01	2.305	18	23	7	97,96%	0,30%	187:47:48	0:48:35
08-jan-23 dom	1.934	1.832	102	00:05:26	00:00:06	1.786	46	64	38	92,35%	1,96%	165:39:53	2:57:27
09-jan-23 seg	3.246	3.197	49	00:06:30	00:00:01	3.174	23	36	13	97,78%	0,40%	346:29:00	1:19:28
10-jan-23 ter	3.477	3.284	193	00:06:53	00:00:05	3.220	64	124	69	92,61%	1,98%	376:44:52	5:10:34
11-jan-23 qua	3.263	3.238	25	00:06:18	00:00:01	3.225	13	21	4	98,84%	0,12%	339:59:29	0:37:04
12-jan-23 qui	3.756	3.635	121	00:05:20	00:00:03	3.611	24	88	33	96,14%	0,88%	322:57:39	2:53:34
13-jan-23 sex	4.123	3.981	142	00:05:06	00:00:02	3.944	37	97	45	95,66%	1,09%	338:42:33	2:45:12
14-jan-23 sáb	3.037	2.973	64	00:04:40	00:00:02	2.952	21	46	18	97,20%	0,59%	231:16:14	1:36:02
15-jan-23 dom	2.756	2.233	523	00:04:54	00:00:17	2.127	106	342	181	77,18%	6,57%	182:07:24	13:12:41
16-jan-23 seg	4.326	4.160	166	00:05:40	00:00:03	4.111	49	115	51	95,03%	1,18%	393:18:06	3:54:00
17-jan-23 ter	4.346	4.132	214	00:05:31	00:00:04	4.078	54	138	76	93,83%	1,75%	380:09:32	5:17:37
18-jan-23 qua	4.427	4.036	391	00:05:24	00:00:07	3.967	69	248	143	89,61%	3,23%	363:21:12	8:37:38
19-jan-23 qui	4.275	4.050	225	00:05:20	00:00:04	4.000	50	156	69	93,57%	1,61%	360:24:23	4:10:03
20-jan-23 sex	4.148	3.916	232	00:05:13	00:00:05	3.866	50	148	84	93,20%	2,03%	340:48:42	5:47:23
21-jan-23 sáb	3.304	3.235	69	00:04:17	00:00:02	3.223	12	45	24	97,55%	0,73%	231:12:32	1:31:43
22-jan-23 dom	2.738	2.326	412	00:05:05	00:00:12	2.240	86	263	149	81,81%	5,44%	197:18:45	9:26:59
23-jan-23 seg	4.640	4.065	575	00:06:00	00:00:14	3.938	127	337	238	84,87%	5,13%	406:31:34	17:40:35
24-jan-23 ter	4.254	3.715	539	00:06:20	00:00:12	3.583	132	345	194	84,23%	4,56%	392:13:07	14:08:50
25-jan-23 qua	4.113	3.821	292	00:06:22	00:00:06	3.749	72	206	86	91,15%	2,09%	405:22:23	7:03:56
26-jan-23 qui	4.215	3.920	295	00:05:49	00:00:08	3.842	78	189	106	91,15%	2,51%	379:45:21	9:15:26
27-jan-23 sex	4.202	4.048	154	00:05:38	00:00:03	4.019	29	116	38	95,64%	0,90%	379:44:51	3:20:42
28-jan-23 sáb	3.652	3.534	118	00:04:26	00:00:02	3.508	26	91	27	96,06%	0,74%	261:02:56	2:06:46
29-jan-23 dom	2.795	2.264	531	00:05:32	00:00:15	2.154	110	359	172	77,07%	6,15%	209:04:19	11:52:26
30-jan-23 seg	5.000	4.175	825	00:07:01	00:00:23	3.991	184	458	367	79,82%	7,34%	488:09:47	31:25:31
31-jan-23 ter	4.662	4.112	550	00:05:53	00:00:10	3.985	127	355	195	85,48%	4,18%	403:36:14	12:40:05
<b>Fevereiro</b>	<b>119.272</b>	<b>84.196</b>	<b>35.076</b>	<b>00:07:01</b>	<b>00:00:21</b>	<b>79.333</b>	<b>4.863</b>	<b>26.403</b>	<b>8.673</b>	<b>66,51%</b>	<b>7,27%</b>	<b>9844:02:15</b>	<b>708:20:09</b>
01-fev-23 qua	4.645	3.486	1.159	00:06:45	00:00:29	3.227	259	708	451	69,47%	9,71%	391:51:32	37:25:55
02-fev-23 qui	4.318	3.625	693	00:06:08	00:00:13	3.445	180	471	222	79,78%	5,14%	370:32:01	15:48:26
03-fev-23 sex	4.401	3.752	649	00:05:42	00:00:12	3.642	110	449	200	82,75%	4,54%	356:37:46	14:26:05
04-fev-23 sáb	3.374	3.019	355	00:04:46	00:00:07	2.942	77	233	122	87,20%	3,62%	239:28:46	6:56:17
05-fev-23 dom	2.861	2.090	771	00:05:13	00:00:26	1.958	132	434	337	68,44%	11,78%	181:48:08	20:20:59
06-fev-23 seg	4.816	3.039	1.777	00:07:44	00:01:02	2.728	311	875	902	56,64%	18,73%	391:30:53	83:07:43

07-fev-23 ter	4.430	3.201	1.229	00:07:2 2	00:00:4 0	2.958	243	647	582	66,77%	13,14%	393:05:00	48:37:09
08-fev-23 qua	4.326	3.046	1.280	00:07:4 4	00:00:3 7	2.802	244	707	573	64,77%	13,25%	392:54:42	44:39:39
09-fev-23 qui	4.981	2.863	2.118	00:07:3 3	00:00:3 6	2.548	315	1.500	618	51,15%	12,41%	360:31:47	50:10:48
10-fev-23 sex	4.930	3.181	1.749	00:07:1 4	00:00:2 0	2.981	200	1.438	311	60,47%	6,31%	383:40:36	27:05:59
11-fev-23 sáb	3.269	2.755	514	00:05:0 2	00:00:0 5	2.711	44	446	68	82,93%	2,08%	231:06:07	4:17:32
12-fev-23 dom	2.917	1.810	1.107	00:06:0 8	00:00:1 6	1.692	118	900	207	58,00%	7,10%	184:58:45	13:09:24
13-fev-23 seg	4.926	3.346	1.580	00:07:2 6	00:00:2 0	3.136	210	1.282	298	63,66%	6,05%	414:50:39	27:59:40
14-fev-23 ter	5.100	2.819	2.281	00:07:5 6	00:00:3 2	2.523	296	1.761	520	49,47%	10,20%	372:59:41	44:59:41
15-fev-23 qua	4.946	2.713	2.233	00:08:3 6	00:00:3 1	2.416	297	1.737	496	48,85%	10,03%	388:43:36	42:24:32
16-fev-23 qui	4.992	2.707	2.285	00:07:5 0	00:00:2 7	2.440	267	1.841	444	48,88%	8,89%	353:41:01	38:07:28
17-fev-23 sex	4.043	2.766	1.277	00:06:5 3	00:00:1 5	2.643	123	1.055	222	65,37%	5,49%	316:57:50	17:08:47
18-fev-23 sáb	3.195	2.795	400	00:05:1 2	00:00:0 4	2.748	47	363	37	86,01%	1,16%	242:11:58	3:35:35
19-fev-23 dom	2.981	2.040	941	00:05:0 8	00:00:1 2	1.941	99	789	152	65,11%	5,10%	174:17:40	10:20:17
20-fev-23 seg	3.973	3.776	197	00:04:3 9	00:00:0 1	3.744	32	175	22	94,24%	0,55%	292:55:50	1:37:56
21-fev-23 ter	3.456	3.206	250	00:05:2 6	00:00:0 2	3.178	28	223	27	91,96%	0,78%	290:40:22	2:14:45
22-fev-23 qua	4.589	3.307	1.282	00:06:4 7	00:00:1 3	3.150	157	1.074	208	68,64%	4,53%	373:25:11	16:06:06
23-fev-23 qui	4.995	3.310	1.685	00:07:3 7	00:00:1 9	3.099	211	1.367	318	62,04%	6,37%	419:58:54	26:35:07
24-fev-23 sex	4.879	3.141	1.738	00:07:4 7	00:00:1 8	2.914	227	1.452	286	59,73%	5,86%	407:26:44	25:02:16
25-fev-23 sáb	4.105	3.628	477	00:08:3 0	00:00:0 3	3.583	45	424	53	87,28%	1,29%	513:39:36	3:43:10
26-fev-23 dom	3.353	2.118	1.235	00:08:2 9	00:00:1 6	2.002	116	1.023	212	59,71%	6,32%	299:11:08	14:45:53
27-fev-23 seg	5.606	3.509	2.097	00:10:5 2	00:00:2 4	3.251	258	1.671	426	57,99%	7,60%	635:17:47	37:40:57
28-fev-23 ter	4.865	3.148	1.717	00:08:5 7	00:00:2 2	2.931	217	1.358	359	60,25%	7,38%	469:38:15	29:52:03

Março	133.770	78.421	55.349	00:08:2 4	00:00:2 8	71.717	6.704	43.921	11.428	53,61%	8,54%	10968:18: 21	1027:21:1 1
01-mar-23 qua	5.129	2.902	2.227	00:09:5 5	00:00:3 0	2.624	278	1.753	474	51,16%	9,24%	479:38:06	43:03:53
02-mar-23 qui	4.999	2.708	2.291	00:09:4 6	00:00:2 8	2.463	245	1.825	466	49,27%	9,32%	440:28:31	39:28:57
03-mar-23 sex	4.498	3.108	1.390	00:09:5 5	00:00:1 5	2.930	178	1.166	224	65,14%	4,98%	513:18:05	19:07:26
04-mar-23 sáb	3.084	2.829	255	00:05:4 9	00:00:0 3	2.804	25	228	27	90,92%	0,88%	274:22:52	2:28:35
05-mar-23 dom	2.775	1.819	956	00:06:2 2	00:00:1 6	1.713	106	771	185	61,73%	6,67%	193:13:57	12:24:06
06-mar-23 seg	4.892	3.047	1.845	00:09:1 9	00:00:2 0	2.808	239	1.529	316	57,40%	6,46%	473:14:47	27:30:31
07-mar-23 ter	4.847	2.930	1.917	00:08:4 8	00:00:2 1	2.719	211	1.600	317	56,10%	6,54%	429:50:13	27:59:13
08-mar-23 qua	4.585	3.074	1.511	00:08:2 5	00:00:1 6	2.896	178	1.260	251	63,16%	5,47%	431:31:25	20:37:39
09-mar-23 qui	4.391	2.553	1.838	00:09:2 7	00:00:2 6	2.297	256	1.502	336	52,31%	7,65%	402:03:06	32:04:21
10-mar-23 sex	4.413	2.975	1.438	00:08:1 3	00:00:1 7	2.794	181	1.198	240	63,31%	5,44%	407:08:07	21:01:29
11-mar-23 sáb	3.055	2.780	275	00:05:4 1	00:00:0 3	2.747	33	244	31	89,92%	1,01%	263:20:46	2:48:31
12-mar-23 dom	2.484	1.526	958	00:07:1 2	00:00:2 1	1.412	114	764	194	56,84%	7,81%	183:07:44	14:27:00
13-mar-23 seg	1.963	1.080	883	00:08:4 8	00:00:3 0	990	90	673	210	50,43%	10,70%	158:25:45	16:34:16
14-mar-23 ter	5.488	2.551	2.937	00:09:4 2	00:00:4 2	2.206	345	2.294	643	40,20%	11,72%	412:39:47	64:05:39
15-mar-23 qua	4.650	2.785	1.865	00:08:3 4	00:00:2 7	2.571	214	1.458	407	55,29%	8,75%	397:38:44	34:37:57
16-mar-23 qui	4.435	2.655	1.780	00:08:2 2	00:00:2 5	2.426	229	1.477	303	54,70%	6,83%	370:08:35	30:32:46
17-mar-23 sex	4.516	2.549	1.967	00:08:1 1	00:00:2 6	2.318	231	1.585	382	51,33%	8,46%	347:37:22	32:46:00
18-mar-23 sáb	3.589	2.842	747	00:05:5 6	00:00:1 0	2.746	96	639	108	76,51%	3,01%	281:04:50	9:47:26
19-mar-23 dom	3.105	2.165	940	00:05:3 5	00:00:1 2	2.045	120	804	136	65,86%	4,38%	201:29:29	10:39:35
20-mar-23 seg	5.453	2.950	2.503	00:08:4 1	00:00:3 4	2.668	282	1.915	588	48,93%	10,78%	427:19:58	51:04:46
21-mar-23 ter	4.969	2.451	2.518	00:09:4 3	00:00:3 5	2.125	326	2.005	513	42,77%	10,32%	396:47:27	48:45:57
22-mar-23 qua	5.282	2.623	2.659	00:08:4 4	00:00:3 9	2.288	335	2.016	643	43,32%	12,17%	381:46:56	57:30:19
23-mar-23 qui	5.123	2.528	2.595	00:09:0 1	00:00:3 5	2.231	297	2.057	538	43,55%	10,50%	380:06:02	50:27:09

24-mar-23 sex	4.611	2.733	1.878	00:08:5 7	00:00:2 9	2.482	251	1.462	416	53,83%	9,02%	407:38:58	36:42:18
25-mar-23 sáb	3.007	2.656	351	00:05:5 7	00:00:0 5	2.603	53	308	43	86,56%	1,43%	263:34:03	4:22:16
26-mar-23 dom	2.828	1.407	1.421	00:07:3 2	00:00:2 8	1.264	143	1.121	300	44,70%	10,61%	176:32:43	21:40:39
27-mar-23 seg	5.479	2.437	3.042	00:09:4 0	00:00:4 4	2.095	342	2.308	734	38,24%	13,40%	392:30:00	67:30:50
28-mar-23 ter	5.496	2.281	3.215	00:09:2 9	00:00:5 1	1.914	367	2.357	858	34,83%	15,61%	360:14:19	77:50:28
29-mar-23 qua	5.168	2.444	2.724	00:09:2 0	00:00:4 2	2.096	348	2.107	617	40,56%	11,94%	380:17:42	60:42:08
30-mar-23 qui	4.823	2.525	2.298	00:09:1 3	00:00:3 6	2.207	318	1.780	518	45,76%	10,74%	387:59:31	48:48:44
31-mar-23 sex	4.633	2.508	2.125	00:08:2 7	00:00:3 1	2.235	273	1.715	410	48,24%	8,85%	353:08:31	39:50:17

Abril	109.925	67.370	42.555	00:07:0 8	00:00:2 8	62.453	4.917	33.223	9.332	56,81%	8,49%	8011:08:1 1	846:54:13
01-abr-23 sáb	3.113	2.877	236	00:05:0 9	00:00:0 3	2.838	39	211	25	91,17%	0,80%	246:36:04	2:19:24
02-abr-23 dom	2.467	1.787	680	00:05:3 1	00:00:1 3	1.693	94	582	98	68,63%	3,97%	164:06:27	9:10:39
03-abr-23 seg	4.903	2.346	2.557	00:09:0 4	00:00:3 9	2.055	291	1.971	586	41,91%	11,95%	354:28:48	53:44:14
04-abr-23 ter	5.055	2.080	2.975	00:08:3 5	00:00:4 7	1.754	326	2.204	771	34,70%	15,25%	297:44:54	66:16:56
05-abr-23 qua	4.742	2.125	2.617	00:08:2 5	00:00:4 5	1.805	320	2.006	611	38,06%	12,88%	298:13:15	59:38:23
06-abr-23 qui	3.674	2.525	1.149	00:06:5 9	00:00:1 7	2.376	149	949	200	64,67%	5,44%	294:07:51	17:27:31
07-abr-23 sex	2.402	2.361	41	00:04:4 7	00:00:0 0	2.358	3	38	3	98,17%	0,12%	188:03:19	0:13:01
08-abr-23 sáb	2.591	2.463	128	00:04:5 2	00:00:0 2	2.445	18	111	17	94,37%	0,66%	200:04:33	1:37:36
09-abr-23 dom	2.615	1.667	948	00:05:3 7	00:00:2 1	1.569	98	763	185	60,00%	7,07%	156:10:40	15:03:46
10-abr-23 seg	5.402	2.299	3.103	00:09:0 4	00:00:4 9	1.976	323	2.339	764	36,58%	14,14%	347:10:35	72:52:23
11-abr-23 ter	5.221	1.944	3.277	00:08:3 8	00:00:5 4	1.634	310	2.424	853	31,30%	16,34%	279:53:19	78:24:45
12-abr-23 qua	5.002	2.139	2.863	00:08:3 4	00:00:4 7	1.840	299	2.130	733	36,79%	14,65%	305:14:00	64:54:27
13-abr-23 qui	3.990	2.498	1.492	00:08:2 9	00:00:2 2	2.330	168	1.218	274	58,40%	6,87%	353:02:08	24:35:48
14-abr-23 sex	4.098	2.587	1.511	00:07:0 6	00:00:2 2	2.438	149	1.180	331	59,49%	8,08%	306:08:15	24:32:28
15-abr-23 sáb	3.140	2.939	201	00:04:5 2	00:00:0 2	2.915	24	181	20	92,83%	0,64%	238:18:44	1:25:50
16-abr-23 dom	2.548	1.930	618	00:05:1 6	00:00:1 1	1.837	93	522	96	72,10%	3,77%	169:37:10	7:44:09
17-abr-23 seg	4.787	2.711	2.076	00:08:1 6	00:00:3 3	2.479	232	1.588	488	51,79%	10,19%	373:15:38	43:28:48
18-abr-23 ter	4.347	2.293	2.054	00:08:1 4	00:00:3 1	2.043	250	1.638	416	47,00%	9,57%	314:51:45	37:53:01
19-abr-23 qua	4.196	2.587	1.609	00:07:5 3	00:00:2 9	2.351	236	1.282	327	56,03%	7,79%	340:04:24	33:15:42
20-abr-23 qui	3.607	2.398	1.209	00:08:0 2	00:00:1 8	2.254	144	1.002	207	62,49%	5,74%	321:00:44	18:13:39
21-abr-23 sex	2.253	2.197	56	00:05:3 6	00:00:0 1	2.192	5	50	6	97,29%	0,27%	204:51:26	0:25:55
22-abr-23 sáb	2.404	2.342	62	00:05:1 4	00:00:0 1	2.333	9	52	10	97,05%	0,42%	204:26:50	0:42:47
23-abr-23 dom	2.049	1.343	706	00:06:5 1	00:00:1 7	1.239	104	592	114	60,47%	5,56%	153:29:47	9:33:35
24-abr-23 seg	4.384	2.267	2.117	00:09:0 5	00:00:3 9	2.040	227	1.648	469	46,53%	10,70%	342:53:11	46:57:18
25-abr-23 ter	4.230	2.294	1.936	00:08:3 3	00:00:3 3	2.059	235	1.541	395	48,68%	9,34%	326:34:54	38:41:24
26-abr-23 qua	4.148	2.093	2.055	00:09:0 2	00:00:3 0	1.873	220	1.639	416	45,15%	10,03%	315:11:18	34:16:39
27-abr-23 qui	4.351	2.017	2.334	00:08:0 3	00:00:4 2	1.754	263	1.781	553	40,31%	12,71%	270:48:25	50:34:33
28-abr-23 sex	3.572	2.285	1.287	00:07:5 7	00:00:2 3	2.122	163	1.019	268	59,41%	7,50%	302:33:16	23:16:04
29-abr-23 sáb	2.440	2.278	162	00:05:1 0	00:00:0 3	2.251	27	144	18	92,25%	0,74%	196:25:38	2:15:55
30-abr-23 dom	2.194	1.698	496	00:05:0 9	00:00:1 2	1.600	98	418	78	72,93%	3,56%	145:40:53	7:17:33

Maio	119.527	75.646	43.881	00:07:0 9	00:00:2 7	70.304	5.342	34.514	9.367	58,82%	7,84%	9023:58:0 1	885:49:41
01-mai-23 seg	2.173	2.099	74	00:05:5 0	00:00:0 2	2.082	17	71	3	95,81%	0,14%	203:52:30	0:54:20
02-mai-23 ter	4.640	2.116	2.524	00:08:1 7	00:00:4 7	1.819	297	1.882	642	39,20%	13,84%	292:02:12	60:07:15
03-mai-23 qua	3.990	2.540	1.450	00:07:4 5	00:00:2 9	2.348	192	1.151	299	58,85%	7,49%	328:24:32	32:05:58
04-mai-23 qui	4.010	2.071	1.939	00:08:3 1	00:00:3 5	1.844	227	1.504	435	45,99%	10,85%	293:46:37	38:57:08
05-mai-23 sex	3.801	2.406	1.395	00:07:1 6	00:00:2 7	2.208	198	1.112	283	58,09%	7,45%	291:37:28	28:39:17



06-mai-23 sáb	2.806	2.387	419	00:05:0 5	00:00:0 8	2.330	57	337	82	83,04%	2,92%	202:00:07	6:15:20
07-mai-23 dom	2.217	1.303	914	00:05:4 4	00:00:1 9	1.207	96	754	160	54,44%	7,22%	128:15:49	11:25:42
08-mai-23 seg	4.270	2.521	1.749	00:08:0 6	00:00:2 7	2.332	189	1.395	354	54,61%	8,29%	340:23:22	31:38:04
09-mai-23 ter	4.347	2.329	2.018	00:07:3 9	00:00:3 3	2.116	213	1.590	428	48,68%	9,85%	297:03:27	40:18:04
10-mai-23 qua	4.369	2.241	2.128	00:08:1 1	00:00:3 8	1.966	275	1.689	439	45,00%	10,05%	305:52:01	45:38:09
11-mai-23 qui	4.518	2.066	2.452	00:07:4 1	00:00:4 8	1.785	281	1.846	606	39,51%	13,41%	264:46:31	60:14:16
12-mai-23 sex	3.911	2.302	1.609	00:07:3 0	00:00:2 5	2.100	202	1.305	304	53,69%	7,77%	287:37:13	27:36:25
13-mai-23 sáb	2.631	2.383	248	00:04:2 2	00:00:0 5	2.338	45	209	39	88,86%	1,48%	173:27:27	3:35:08
14-mai-23 dom	2.119	1.714	405	00:04:4 4	00:00:1 0	1.656	58	333	72	78,15%	3,40%	135:02:53	6:04:02
15-mai-23 seg	4.889	2.502	2.387	00:07:5 1	00:00:4 4	2.242	260	1.792	595	45,86%	12,17%	327:34:34	59:50:30
16-mai-23 ter	4.946	1.988	2.958	00:08:1 1	00:00:4 6	1.674	314	2.267	691	33,85%	13,97%	271:22:12	62:33:50
17-mai-23 qua	4.854	2.780	2.074	00:08:0 6	00:00:3 2	2.536	244	1.617	457	52,25%	9,41%	375:21:16	43:15:11
18-mai-23 qui	5.028	2.300	2.728	00:08:5 5	00:00:3 6	2.029	271	2.150	578	40,35%	11,50%	341:53:06	50:38:01
19-mai-23 sex	4.625	2.915	1.710	00:07:4 9	00:00:2 9	2.690	225	1.342	368	58,16%	7,96%	380:05:24	37:25:43
20-mai-23 sáb	3.151	3.020	131	00:04:4 4	00:00:0 1	3.002	18	124	7	95,27%	0,22%	238:00:48	0:50:51
21-mai-23 dom	2.585	1.744	841	00:05:5 0	00:00:1 4	1.660	84	719	122	64,22%	4,72%	169:26:27	10:10:10
22-mai-23 seg	4.531	3.076	1.455	00:08:0 2	00:00:2 2	2.889	187	1.171	284	63,76%	6,27%	411:58:55	27:45:37
23-mai-23 ter	4.700	2.796	1.904	00:07:5 3	00:00:2 7	2.566	230	1.510	394	54,60%	8,38%	367:37:14	35:07:01
24-mai-23 qua	4.362	2.982	1.380	00:07:4 3	00:00:2 0	2.804	178	1.130	250	64,28%	5,73%	383:16:52	23:56:39
25-mai-23 qui	4.350	2.725	1.625	00:07:4 0	00:00:2 7	2.521	204	1.323	302	57,95%	6,94%	348:13:59	33:11:25
26-mai-23 sex	4.218	2.840	1.378	00:07:2 3	00:00:2 0	2.692	148	1.111	267	63,82%	6,33%	349:08:22	23:12:48
27-mai-23 sáb	2.989	2.933	56	00:04:4 7	00:00:0 1	2.924	9	48	8	97,83%	0,27%	234:05:44	0:39:38
28-mai-23 dom	2.300	1.940	360	00:05:3 4	00:00:0 6	1.882	58	313	47	81,83%	2,04%	179:50:32	4:08:22
29-mai-23 seg	4.324	3.239	1.085	00:07:3 3	00:00:1 7	3.097	142	857	228	71,62%	5,27%	407:58:17	20:47:29
30-mai-23 ter	4.161	2.725	1.436	00:07:4 3	00:00:2 9	2.491	234	1.065	371	59,87%	8,92%	350:14:21	33:52:44
31-mai-23 qua	3.712	2.663	1.049	00:07:4 5	00:00:2 4	2.474	189	797	252	66,65%	6,79%	343:37:49	24:54:34

Junho	104.125	83.525	20.600	00:06:5 3	00:00:1 4	79.982	3.543	15.753	4.847	76,81%	4,65%	9578:59:2 3	416:47:54
01-jun-23 qui	3.450	2.743	707	00:07:3 1	00:00:1 2	2.601	142	569	138	75,39%	4,00%	343:41:20	11:57:12
02-jun-23 sex	3.778	3.074	704	00:06:3 1	00:00:1 2	2.946	128	547	157	77,98%	4,16%	333:52:21	13:04:16
03-jun-23 sáb	2.931	2.505	426	00:05:1 2	00:00:1 9	2.470	35	299	127	84,27%	4,33%	217:03:36	15:30:16
04-jun-23 dom	2.408	1.903	505	00:05:5 6	00:00:1 2	1.810	93	396	109	75,17%	4,53%	188:08:51	8:14:35
05-jun-23 seg	4.050	2.867	1.183	00:08:1 6	00:00:2 7	2.627	240	870	313	64,86%	7,73%	394:36:48	30:06:00
06-jun-23 ter	3.928	2.507	1.421	00:08:0 0	00:00:3 2	2.255	252	1.046	375	57,41%	9,55%	334:05:23	34:31:34
07-jun-23 qua	3.846	2.447	1.399	00:08:0 7	00:00:3 0	2.214	233	1.019	380	57,57%	9,88%	330:43:01	32:03:29
08-jun-23 qui	2.458	2.385	73	00:05:2 7	00:00:0 2	2.371	14	58	15	96,46%	0,61%	216:54:19	1:01:35
09-jun-23 sex	3.427	3.033	394	00:05:4 9	00:00:0 7	2.965	68	316	78	86,52%	2,28%	294:17:14	6:19:57
10-jun-23 sáb	2.552	2.507	45	00:05:0 3	00:00:0 1	2.499	8	36	9	97,92%	0,35%	210:42:57	0:35:30
11-jun-23 dom	2.138	1.794	344	00:05:5 4	00:00:0 9	1.738	56	265	79	81,29%	3,70%	176:23:00	5:35:49
12-jun-23 seg	4.079	2.739	1.340	00:07:4 6	00:00:2 2	2.544	195	1.019	321	62,37%	7,87%	354:48:08	25:11:20
13-jun-23 ter	3.805	2.653	1.152	00:07:1 0	00:00:2 1	2.472	181	853	299	64,97%	7,86%	316:38:40	22:31:40
14-jun-23 qua	4.166	2.763	1.403	00:07:4 9	00:00:2 7	2.531	232	1.027	376	60,75%	9,03%	359:41:39	31:25:32
15-jun-23 qui	4.793	2.908	1.885	00:07:3 2	00:00:3 4	2.639	269	1.343	542	55,06%	11,31%	364:58:01	45:23:46
16-jun-23 sex	3.935	3.404	531	00:07:0 9	00:00:0 7	3.315	89	455	76	84,24%	1,93%	405:28:42	7:31:07
17-jun-23 sáb	2.868	2.830	38	00:05:0 0	00:00:0 0	2.824	6	34	4	98,47%	0,14%	236:12:31	0:21:18
18-jun-23 dom	2.234	1.869	365	00:06:1 4	00:00:0 9	1.808	61	294	71	80,93%	3,18%	194:02:49	5:39:16
19-jun-23 seg	3.935	3.348	587	00:07:4 4	00:00:1 0	3.244	104	446	141	82,44%	3,58%	431:28:38	11:17:29

20-jun-23 ter	3.770	3.048	722	00:07:2 8	00:00:1 2	2.932	116	551	171	77,77%	4,54%	379:16:38	12:45:29
21-jun-23 qua	3.850	3.008	842	00:07:5 0	00:00:1 7	2.840	168	660	182	73,77%	4,73%	392:21:31	18:09:20
22-jun-23 qui	3.764	3.271	493	00:07:0 8	00:00:0 8	3.157	114	418	75	83,87%	1,99%	388:26:29	7:59:57
23-jun-23 sex	3.583	3.238	345	00:06:4 9	00:00:0 5	3.171	67	288	57	88,50%	1,59%	367:54:31	4:57:53
24-jun-23 sáb	2.532	2.522	10	00:05:1 8	00:00:0 0	2.520	2	7	3	99,53%	0,12%	223:04:18	0:05:25
25-jun-23 dom	2.204	2.085	119	00:05:0 8	00:00:0 2	2.061	24	102	17	93,51%	0,77%	178:35:03	1:15:55
26-jun-23 seg	4.117	3.280	837	00:07:4 9	00:00:1 3	3.143	137	654	183	76,34%	4,44%	427:25:38	15:19:43
27-jun-23 ter	4.094	2.785	1.309	00:08:3 0	00:00:2 4	2.556	229	997	312	62,43%	7,62%	394:44:30	27:11:21
28-jun-23 qua	3.751	3.288	463	00:07:0 8	00:00:0 7	3.196	92	381	82	85,20%	2,19%	391:13:20	7:18:27
29-jun-23 qui	3.775	3.216	559	00:06:5 2	00:00:0 8	3.102	114	468	91	82,17%	2,41%	368:27:14	8:07:10
30-jun-23 sex	3.904	3.505	399	00:06:1 4	00:00:0 5	3.431	74	335	64	87,88%	1,64%	363:42:13	5:15:33

Julho	107.422	97.365	10.057	00:06:0 9	00:00:0 6	95.605	1.760	7.875	2.182	89,00%	2,03%	9990:30:1 7	174:42:03
01-jul-23 sáb	2.775	2.756	19	00:05:0 5	00:00:0 0	2.752	4	17	2	99,17%	0,07%	233:08:45	0:12:19
02-jul-23 dom	2.397	2.084	313	00:05:4 2	00:00:0 8	2.034	50	247	66	84,86%	2,75%	197:50:52	4:59:53
03-jul-23 seg	4.137	3.523	614	00:07:3 1	00:00:1 0	3.429	94	458	156	82,89%	3,77%	441:22:08	11:49:02
04-jul-23 ter	3.954	3.555	399	00:06:2 5	00:00:0 6	3.500	55	307	92	88,52%	2,33%	380:39:55	6:53:43
05-jul-23 qua	3.677	3.451	226	00:06:2 4	00:00:0 3	3.406	45	182	44	92,63%	1,20%	368:00:20	3:19:21
06-jul-23 qui	3.627	3.465	162	00:06:1 1	00:00:0 2	3.434	31	141	21	94,68%	0,58%	356:46:57	1:40:41
07-jul-23 sex	4.282	4.030	252	00:05:0 9	00:00:0 3	3.984	46	202	50	93,04%	1,17%	345:43:42	3:51:12
08-jul-23 sáb	2.646	2.607	39	00:04:3 4	00:00:0 1	2.601	6	37	2	98,30%	0,08%	204:35:23	0:22:48
09-jul-23 dom	2.185	1.821	364	00:05:0 5	00:00:1 1	1.766	55	282	82	80,82%	3,75%	154:05:05	6:43:36
10-jul-23 seg	4.244	3.310	934	00:07:0 9	00:00:1 6	3.163	147	683	251	74,53%	5,91%	394:11:04	19:00:03
11-jul-23 ter	4.304	3.362	942	00:06:3 9	00:00:1 3	3.220	142	737	205	74,81%	4,76%	372:45:35	15:57:01
12-jul-23 qua	3.916	3.449	467	00:05:5 8	00:00:0 6	3.365	84	389	78	85,93%	1,99%	343:10:08	7:01:07
13-jul-23 qui	3.858	3.074	784	00:06:4 4	00:00:1 6	2.948	126	568	216	76,41%	5,60%	344:33:27	16:48:46
14-jul-23 sex	3.353	2.998	355	00:06:1 2	00:00:0 5	2.938	60	291	64	87,62%	1,91%	310:08:38	4:35:21
15-jul-23 sáb	2.762	2.693	69	00:04:5 7	00:00:0 2	2.676	17	58	11	96,89%	0,40%	222:09:42	1:13:11
16-jul-23 dom	2.338	1.963	375	00:05:1 0	00:00:0 9	1.895	68	297	78	81,05%	3,34%	168:54:25	5:45:31
17-jul-23 seg	4.209	3.725	484	00:07:2 3	00:00:0 7	3.635	90	363	121	86,36%	2,87%	457:55:15	8:39:57
18-jul-23 ter	3.756	3.549	207	00:06:5 1	00:00:0 4	3.500	49	168	39	93,18%	1,04%	405:15:56	4:00:14
19-jul-23 qua	3.727	3.457	270	00:06:2 5	00:00:0 4	3.397	60	236	34	91,15%	0,91%	370:01:50	4:26:02
20-jul-23 qui	3.436	3.318	118	00:06:0 6	00:00:0 2	3.282	36	103	15	95,52%	0,44%	337:16:42	1:39:59
21-jul-23 sex	3.494	3.305	189	00:06:1 7	00:00:0 3	3.271	34	149	40	93,62%	1,14%	345:40:48	3:11:55
22-jul-23 sáb	2.610	2.605	5	00:04:3 9	00:00:0 0	2.605	0	4	1	99,81%	0,04%	201:32:02	0:02:47
23-jul-23 dom	2.403	2.153	250	00:04:4 3	00:00:0 5	2.108	45	204	46	87,72%	1,91%	169:06:03	3:01:50
24-jul-23 seg	3.994	3.851	143	00:06:3 5	00:00:0 2	3.827	24	126	17	95,82%	0,43%	422:03:50	1:42:25
25-jul-23 ter	3.747	3.605	142	00:06:4 4	00:00:0 2	3.569	36	122	20	95,25%	0,53%	404:46:34	1:48:29
26-jul-23 qua	3.891	3.737	154	00:06:2 9	00:00:0 2	3.707	30	121	33	95,27%	0,85%	404:08:53	2:24:18
27-jul-23 qui	3.899	3.606	293	00:06:3 5	00:00:0 3	3.550	56	251	42	91,05%	1,08%	395:12:42	3:39:10
28-jul-23 sex	4.073	3.510	563	00:06:1 7	00:00:1 2	3.415	95	409	154	83,84%	3,78%	367:42:31	13:38:22
29-jul-23 sáb	2.996	2.959	37	00:04:3 3	00:00:0 0	2.955	4	36	1	98,63%	0,03%	224:26:10	0:12:43
30-jul-23 dom	2.556	2.077	479	00:06:0 0	00:00:1 4	1.980	97	361	118	77,46%	4,62%	207:43:03	10:06:19
31-jul-23 seg	4.176	3.767	409	00:07:0 0	00:00:0 5	3.693	74	326	83	88,43%	1,99%	439:31:52	5:53:58

Agosto	109.339	93.745	15.594	00:06:4 2	00:00:1 0	90.738	3.007	11.866	3.728	82,99%	3,41%	10478:53: 42	316:26:23
01-ago-23 ter	3.890	3.201	689	00:07:2 1	00:00:1 4	3.061	140	529	160	78,69%	4,11%	391:50:03	14:52:44

02-ago-23 qua	3.881	3.430	451	00:06:4 8	00:00:1 0	3.327	103	343	108	85,73%	2,78%	388:39:09	10:28:49
03-ago-23 qui	3.847	3.402	445	00:07:0 2	00:00:0 7	3.303	99	353	92	85,86%	2,39%	398:50:17	7:35:01
04-ago-23 sex	3.665	3.103	562	00:06:4 3	00:00:1 0	2.979	124	430	132	81,28%	3,60%	346:58:06	9:58:13
05-ago-23 sáb	2.653	2.502	151	00:05:1 5	00:00:0 3	2.464	38	123	28	92,88%	1,06%	219:08:24	2:07:28
06-ago-23 dom	2.446	1.941	505	00:05:0 0	00:00:1 4	1.875	66	352	153	76,66%	6,26%	161:49:24	9:19:54
07-ago-23 seg	4.258	3.515	743	00:07:2 3	00:00:1 2	3.386	129	581	162	79,52%	3,80%	432:42:37	14:15:28
08-ago-23 ter	3.891	3.365	526	00:07:0 6	00:00:1 1	3.265	100	407	119	83,91%	3,06%	398:07:56	11:41:36
09-ago-23 qua	4.183	3.639	544	00:06:3 0	00:00:1 1	3.534	105	389	155	84,48%	3,71%	394:30:47	12:49:47
10-ago-23 qui	3.583	3.310	273	00:06:4 0	00:00:0 4	3.254	56	229	44	90,82%	1,23%	367:39:47	3:32:41
11-ago-23 sex	3.618	3.341	277	00:06:3 9	00:00:0 5	3.280	61	223	54	90,66%	1,49%	370:44:42	4:45:41
12-ago-23 sáb	2.705	2.642	63	00:04:5 7	00:00:0 1	2.631	11	56	7	97,26%	0,26%	217:59:52	0:54:43
13-ago-23 dom	2.281	2.047	234	00:05:1 3	00:00:0 6	2.003	44	197	37	87,81%	1,62%	178:00:34	3:31:43
14-ago-23 seg	4.060	3.787	273	00:07:0 4	00:00:0 3	3.728	59	222	51	91,82%	1,26%	445:40:28	3:54:40
15-ago-23 ter	3.713	3.333	380	00:07:0 1	00:00:0 8	3.240	93	289	91	87,26%	2,45%	390:04:19	7:44:37
16-ago-23 qua	4.096	3.331	765	00:07:2 1	00:00:1 4	3.176	155	578	187	77,54%	4,57%	408:06:53	15:35:56
17-ago-23 qui	3.879	3.294	585	00:06:5 0	00:00:1 2	3.166	128	439	146	81,62%	3,76%	374:44:50	13:12:02
18-ago-23 sex	3.988	3.081	907	00:07:4 2	00:00:1 8	2.918	163	691	216	73,17%	5,42%	395:04:42	19:29:42
19-ago-23 sáb	2.733	2.490	243	00:05:2 7	00:00:0 4	2.465	25	191	52	90,19%	1,90%	226:20:23	3:07:35
20-ago-23 dom	2.352	2.024	328	00:05:2 6	00:00:0 8	1.960	64	255	73	83,33%	3,10%	183:28:18	5:02:41
21-ago-23 seg	4.521	3.282	1.239	00:07:4 0	00:00:2 3	3.077	205	910	329	68,06%	7,28%	419:42:26	29:17:35
22-ago-23 ter	4.056	3.694	362	00:06:4 5	00:00:0 5	3.623	71	299	63	89,32%	1,55%	415:38:44	5:25:38
23-ago-23 qua	4.054	3.372	682	00:07:1 0	00:00:1 3	3.251	121	525	157	80,19%	3,87%	403:07:15	14:24:57
24-ago-23 qui	3.938	3.286	652	00:07:0 8	00:00:1 4	3.151	135	477	175	80,02%	4,44%	390:30:07	15:21:25
25-ago-23 sex	3.875	3.338	537	00:06:2 7	00:00:0 9	3.250	88	411	126	83,87%	3,25%	359:08:04	9:21:32
26-ago-23 sáb	2.714	2.630	84	00:05:1 1	00:00:0 1	2.621	9	72	12	96,57%	0,44%	227:21:06	0:43:05
27-ago-23 dom	2.275	2.141	134	00:04:3 8	00:00:0 2	2.123	18	110	24	93,32%	1,05%	165:19:04	1:33:15
28-ago-23 seg	3.827	3.266	561	00:07:1 3	00:00:1 0	3.149	117	436	125	82,28%	3,27%	393:10:44	11:06:50
29-ago-23 ter	3.891	2.966	925	00:07:3 3	00:00:2 0	2.753	213	697	228	70,75%	5,86%	372:48:39	21:26:04
30-ago-23 qua	2.739	2.112	627	00:07:2 3	00:00:1 8	1.992	120	455	172	72,73%	6,28%	260:08:24	13:19:55
31-ago-23 qui	3.727	2.880	847	00:07:5 7	00:00:2 0	2.733	147	597	250	73,33%	6,71%	381:27:38	20:25:06

Setembro	103.099	93.954	9.145	00:05:4 4	00:00:0 6	92.070	1.884	7.154	1.991	89,30%	1,93%	8987:57:5 9	173:00:37
01-set-23 sex	3.559	3.245	314	00:06:1 2	00:00:0 6	3.175	70	262	52	89,21%	1,46%	335:32:41	5:53:10
02-set-23 sáb	2.894	2.744	150	00:04:0 9	00:00:0 2	2.717	27	122	28	93,88%	0,97%	189:40:49	1:59:45
03-set-23 dom	2.474	1.966	508	00:04:4 6	00:00:1 6	1.882	84	358	150	76,07%	6,06%	156:17:35	11:02:55
04-set-23 seg	4.172	3.710	462	00:06:2 4	00:00:0 7	3.613	97	363	99	86,60%	2,37%	395:42:38	8:32:00
05-set-23 ter	3.950	3.415	535	00:05:5 2	00:00:0 9	3.327	88	421	114	84,23%	2,89%	333:47:42	9:19:48
06-set-23 qua	3.479	3.312	167	00:05:3 9	00:00:0 2	3.275	37	134	33	94,14%	0,95%	311:50:32	2:00:28
07-set-23 qui	2.543	2.514	29	00:04:3 0	00:00:0 0	2.509	5	28	1	98,66%	0,04%	188:28:22	0:16:33
08-set-23 sex	3.322	3.240	82	00:04:5 7	00:00:0 1	3.217	23	72	10	96,84%	0,30%	267:18:15	1:20:05
09-set-23 sáb	2.506	2.292	214	00:04:2 7	00:00:0 4	2.260	32	154	60	90,18%	2,39%	170:07:31	3:06:24
10-set-23 dom	2.302	1.956	346	00:05:0 4	00:00:1 1	1.882	74	265	81	81,75%	3,52%	165:18:12	7:09:45
11-set-23 seg	4.068	3.730	338	00:06:2 5	00:00:0 4	3.663	67	284	54	90,04%	1,33%	398:25:40	4:48:45
12-set-23 ter	3.913	3.195	718	00:06:3 7	00:00:1 7	3.051	144	527	191	77,97%	4,88%	352:33:06	18:20:36
13-set-23 qua	3.800	3.303	497	00:06:2 0	00:00:0 9	3.201	102	390	107	84,24%	2,82%	348:22:46	9:45:09
14-set-23 qui	3.607	3.435	172	00:05:5 3	00:00:0 3	3.399	36	150	22	94,23%	0,61%	337:00:07	2:36:30
15-set-23 sex	3.623	3.426	197	00:05:4 5	00:00:0 2	3.387	39	169	28	93,49%	0,77%	328:47:11	2:30:21

16-set-23 sáb	2.660	2.611	49	00:04:2 4	00:00:0 1	2.600	11	40	9	97,74%	0,34%	191:49:52	0:34:16
17-set-23 dom	2.436	2.209	227	00:03:4 6	00:00:0 5	2.162	47	188	39	88,75%	1,60%	138:44:17	3:30:46
18-set-23 seg	4.139	3.578	561	00:06:3 6	00:00:1 0	3.460	118	425	136	83,60%	3,29%	393:34:43	11:28:01
19-set-23 ter	3.790	3.616	174	00:05:5 2	00:00:0 2	3.573	43	152	22	94,27%	0,58%	353:53:50	2:15:07
20-set-23 qua	3.831	3.510	321	00:05:5 7	00:00:0 6	3.420	90	270	51	89,27%	1,33%	347:54:52	5:53:53
21-set-23 qui	3.899	3.631	268	00:05:5 7	00:00:0 4	3.570	61	224	44	91,56%	1,13%	359:40:06	4:23:53
22-set-23 sex	3.785	3.447	338	00:05:5 1	00:00:0 6	3.369	78	271	67	89,01%	1,77%	335:57:14	5:55:21
23-set-23 sáb	2.676	2.560	116	00:04:4 4	00:00:0 2	2.529	31	91	25	94,51%	0,93%	201:48:59	1:47:30
24-set-23 dom	2.154	1.879	275	00:05:1 2	00:00:0 9	1.838	41	194	81	85,33%	3,76%	163:03:11	5:30:31
25-set-23 seg	4.641	4.037	604	00:06:4 1	00:00:1 1	3.897	140	454	150	83,97%	3,23%	449:55:25	13:50:34
26-set-23 ter	4.360	3.796	564	00:06:3 0	00:00:0 9	3.692	104	433	131	84,68%	3,00%	411:06:33	10:19:38
27-set-23 qua	4.162	3.582	580	00:06:3 1	00:00:1 1	3.465	117	435	145	83,25%	3,48%	389:14:43	12:38:18
28-set-23 qui	3.875	3.586	289	00:06:5 1	00:00:0 5	3.516	70	233	56	90,74%	1,45%	409:35:39	5:45:56
29-set-23 sex	3.720	3.685	35	00:05:5 1	00:00:0 0	3.679	6	32	3	98,90%	0,08%	358:57:08	0:17:26
30-set-23 sáb	2.759	2.744	15	00:04:2 7	00:00:0 0	2.742	2	13	2	99,38%	0,07%	203:28:20	0:07:13

Outubro	103.178	97.158	6.020	00:06:0 1	00:00:0 4	95.913	1.245	4.856	1.164	92,96%	1,13%	9749:20:4 2	103:28:42
01-out-23 dom	2.329	2.223	106	00:04:3 4	00:00:0 2	2.201	22	93	13	94,50%	0,56%	169:17:57	0:58:17
02-out-23 seg	4.045	3.804	241	00:06:4 8	00:00:0 3	3.761	43	193	48	92,98%	1,19%	431:07:43	3:39:24
03-out-23 ter	4.046	3.671	375	00:06:3 3	00:00:0 7	3.588	83	276	99	88,68%	2,45%	401:05:08	7:50:26
04-out-23 qua	3.961	3.462	499	00:07:0 4	00:00:0 7	3.359	103	412	87	84,80%	2,20%	407:24:13	7:41:52
05-out-23 qui	3.593	3.440	153	00:06:1 4	00:00:0 2	3.406	34	132	21	94,80%	0,58%	357:09:38	2:07:49
06-out-23 sex	3.589	3.487	102	00:06:0 1	00:00:0 1	3.474	13	85	17	96,80%	0,47%	350:03:44	1:15:30
07-out-23 sáb	2.827	2.821	6	00:04:2 1	00:00:0 0	2.816	5	6	0	99,61%	0,00%	204:17:30	0:14:48
08-out-23 dom	2.227	2.130	97	00:04:5 0	00:00:0 2	2.104	26	86	11	94,48%	0,49%	171:35:14	1:22:43
09-out-23 seg	3.728	3.702	26	00:06:2 4	00:00:0 0	3.697	5	25	1	99,17%	0,03%	395:18:16	0:09:52
10-out-23 ter	3.752	3.648	104	00:05:5 9	00:00:0 1	3.620	28	90	14	96,48%	0,37%	363:57:07	1:33:14
11-out-23 qua	3.591	3.528	63	00:06:0 1	00:00:0 1	3.509	19	54	9	97,72%	0,25%	353:32:03	0:56:42
12-out-23 qui	2.312	2.312	0	00:04:4 1	00:00:0 0	2.312	0	0	0	100,00 %	0,00%	180:44:47	0:00:00
13-out-23 sex	3.105	3.081	24	00:05:1 8	00:00:0 0	3.077	4	21	3	99,10%	0,10%	272:20:20	0:13:00
14-out-23 sáb	2.465	2.137	328	00:04:5 4	00:00:0 8	2.060	77	266	62	83,57%	2,52%	174:26:46	5:47:54
15-out-23 dom	2.119	2.043	76	00:05:0 0	00:00:0 2	2.020	23	62	14	95,33%	0,66%	170:01:09	1:15:59
16-out-23 seg	4.046	3.746	300	00:06:1 3	00:00:0 5	3.680	66	248	52	90,95%	1,29%	388:18:50	6:03:06
17-out-23 ter	3.865	3.682	183	00:06:3 6	00:00:0 3	3.646	36	149	34	94,33%	0,88%	404:50:38	3:15:15
18-out-23 qua	3.830	3.698	132	00:06:0 8	00:00:0 2	3.674	24	109	23	95,93%	0,60%	377:39:43	2:22:03
19-out-23 qui	3.643	3.614	29	00:06:1 0	00:00:0 0	3.610	4	24	5	99,09%	0,14%	371:53:38	0:16:21
20-out-23 sex	3.365	3.363	2	00:06:0 6	00:00:0 0	3.363	0	2	0	99,94%	0,00%	341:27:14	0:01:01
21-out-23 sáb	2.726	2.525	201	00:04:5 4	00:00:0 4	2.466	59	166	35	90,46%	1,28%	206:05:10	2:53:06
22-out-23 dom	2.146	1.981	165	00:05:3 2	00:00:0 3	1.942	39	144	21	90,49%	0,98%	182:43:07	2:03:54
23-out-23 seg	3.974	3.757	217	00:06:3 6	00:00:0 3	3.710	47	181	36	93,36%	0,91%	413:06:51	3:30:50
24-out-23 ter	3.965	3.477	488	00:06:4 3	00:00:1 1	3.393	84	346	142	85,57%	3,58%	389:22:37	12:17:44
25-out-23 qua	3.764	3.641	123	00:06:0 2	00:00:0 1	3.626	15	107	16	96,33%	0,43%	365:55:07	1:13:04
26-out-23 qui	3.689	3.384	305	00:06:4 6	00:00:0 6	3.315	69	245	60	89,86%	1,63%	381:57:46	5:45:31
27-out-23 sex	3.749	3.509	240	00:06:1 2	00:00:0 3	3.464	45	197	43	92,40%	1,15%	362:11:03	3:30:27
28-out-23 sáb	2.586	2.092	494	00:05:4 9	00:00:1 0	2.013	79	392	102	77,84%	3,94%	203:05:20	7:16:29
29-out-23 dom	2.355	2.035	320	00:04:5 1	00:00:0 9	1.976	59	236	84	83,91%	3,57%	164:43:09	5:37:13
30-out-23 seg	4.071	3.746	325	00:06:4 8	00:00:0 5	3.677	69	270	55	90,32%	1,35%	424:09:42	5:29:00

31-out-23 ter													
------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Novembro	98.463	94.564	3.899	00:06:07	00:00:02	93.733	831	3.123	776	95,20%	0,79%	9634:35:54	65:46:40
01-nov-23 qua	3.718	3.608	110	00:06:25	00:00:02	3.572	36	95	15	96,07%	0,40%	385:49:35	2:08:50
02-nov-23 qui	2.505	2.499	6	00:05:04	00:00:00	2.497	2	3	3	99,68%	0,12%	210:58:43	0:12:46
03-nov-23 sex	3.424	3.379	45	00:05:05	00:00:01	3.370	9	32	13	98,42%	0,38%	286:24:44	0:52:27
04-nov-23 sáb	2.647	2.381	266	00:04:53	00:00:07	2.322	59	195	71	87,72%	2,68%	193:36:15	5:20:27
05-nov-23 dom	2.186	1.892	294	00:05:31	00:00:12	1.841	51	205	89	84,22%	4,07%	174:08:20	7:01:47
06-nov-23 seg	4.095	3.986	109	00:06:46	00:00:02	3.956	30	91	18	96,61%	0,44%	449:49:34	1:45:26
07-nov-23 ter	3.846	3.761	85	00:06:28	00:00:01	3.740	21	70	15	97,24%	0,39%	405:40:36	1:16:10
08-nov-23 qua	3.653	3.557	96	00:06:13	00:00:02	3.533	24	75	21	96,72%	0,57%	368:54:00	1:31:26
09-nov-23 qui	3.492	3.470	22	00:06:17	00:00:00	3.464	6	20	2	99,20%	0,06%	363:01:19	0:14:37
10-nov-23 sex	3.395	3.286	109	00:05:43	00:00:01	3.265	21	93	16	96,17%	0,47%	312:44:48	1:23:16
11-nov-23 sáb	2.694	2.396	298	00:05:21	00:00:06	2.335	61	241	57	86,67%	2,12%	213:40:11	4:22:39
12-nov-23 dom	2.442	2.072	370	00:05:27	00:00:11	2.006	66	281	89	82,15%	3,64%	188:04:14	7:21:51
13-nov-23 seg	4.096	3.882	214	00:06:44	00:00:03	3.844	38	179	35	93,85%	0,85%	435:39:43	2:56:22
14-nov-23 ter	4.012	3.711	301	00:06:46	00:00:06	3.641	70	230	71	90,75%	1,77%	418:06:24	6:46:16
15-nov-23 qua	2.857	2.845	12	00:05:51	00:00:00	2.843	2	10	2	99,51%	0,07%	277:44:35	0:05:45
16-nov-23 qui	4.335	3.879	456	00:06:35	00:00:06	3.788	91	374	82	87,38%	1,89%	425:43:57	7:16:11
17-nov-23 sex	3.567	3.446	121	00:06:25	00:00:02	3.411	35	105	16	95,63%	0,45%	368:03:58	1:53:07
18-nov-23 sáb	2.803	2.660	143	00:05:10	00:00:03	2.627	33	116	27	93,72%	0,96%	229:24:27	2:20:24
19-nov-23 dom	2.139	2.002	137	00:05:28	00:00:04	1.972	30	119	18	92,19%	0,84%	182:16:37	2:19:08
20-nov-23 seg	3.354	3.341	13	00:05:50	00:00:00	3.339	2	12	1	99,55%	0,03%	325:16:44	0:07:41
21-nov-23 ter	3.848	3.747	101	00:06:42	00:00:01	3.736	11	89	12	97,09%	0,31%	418:45:50	0:53:48
22-nov-23 qua	3.771	3.717	54	00:06:41	00:00:01	3.703	14	48	6	98,20%	0,16%	414:30:40	0:37:01
23-nov-23 qui	3.634	3.600	34	00:06:18	00:00:01	3.596	4	28	6	98,95%	0,17%	377:31:36	0:41:13
24-nov-23 sex	3.310	3.261	49	00:06:16	00:00:01	3.249	12	45	4	98,16%	0,12%	340:58:50	0:29:35
25-nov-23 sáb	2.443	2.331	112	00:05:15	00:00:02	2.303	28	96	16	94,27%	0,65%	203:43:39	1:19:38
26-nov-23 dom	2.057	1.867	190	00:05:16	00:00:05	1.821	46	139	51	88,53%	2,48%	163:38:20	2:48:09
27-nov-23 seg	3.672	3.654	18	00:06:32	00:00:00	3.653	1	17	1	99,48%	0,03%	397:39:31	0:04:48
28-nov-23 ter	3.491	3.473	18	00:06:22	00:00:00	3.470	3	15	3	99,40%	0,09%	368:54:13	0:16:44
29-nov-23 qua	3.493	3.462	31	00:06:41	00:00:00	3.452	10	27	4	98,83%	0,11%	385:50:05	0:27:16
30-nov-23 qui	3.484	3.399	85	00:06:08	00:00:01	3.384	15	73	12	97,13%	0,34%	347:54:26	0:51:52

Dezembro	88.991	86.211	2.780	00:05:44	00:00:02	85.707	504	2.211	569	96,31%	0,64%	8243:32:28	44:57:30
01-dez-23 sex	3.487	3.337	150	00:05:49	00:00:02	3.305	32	135	15	94,78%	0,43%	323:56:18	1:55:28
02-dez-23 sáb	2.463	2.316	147	00:05:26	00:00:03	2.292	24	121	26	93,06%	1,06%	209:57:04	1:46:58
03-dez-23 dom	2.090	1.917	173	00:05:13	00:00:03	1.883	34	149	24	90,10%	1,15%	166:32:54	2:00:20
04-dez-23 seg	3.750	3.644	106	00:06:18	00:00:02	3.624	20	84	22	96,64%	0,59%	382:50:00	1:35:23
05-dez-23 ter	3.583	3.554	29	00:06:17	00:00:01	3.542	12	22	7	98,86%	0,20%	372:15:39	0:34:46
06-dez-23 qua	3.388	3.383	5	00:06:16	00:00:00	3.381	2	5	0	99,79%	0,00%	353:40:12	0:02:29
07-dez-23 qui	3.399	3.395	4	00:05:47	00:00:00	3.395	0	4	0	99,88%	0,00%	327:10:45	0:00:47
08-dez-23 sex	3.117	2.967	150	00:05:50	00:00:02	2.947	20	130	20	94,55%	0,64%	288:24:15	1:28:26
09-dez-23 sáb	2.383	2.300	83	00:05:10	00:00:02	2.284	16	63	20	95,85%	0,84%	197:49:30	1:23:56
10-dez-23 dom	2.133	1.790	343	00:05:16	00:00:12	1.730	60	241	102	81,11%	4,78%	156:54:13	7:17:13
11-dez-23 seg	3.509	3.488	21	00:06:22	00:00:00	3.484	4	21	0	99,29%	0,00%	370:16:33	0:09:37
12-dez-23 ter	3.448	3.416	32	00:06:10	00:00:00	3.402	14	29	3	98,67%	0,09%	351:18:57	0:27:41



13-dez-23 qua	3.327	3.325	2	00:06:0 1	00:00:0 0	3.324	1	2	0	99,91%	0,00%	333:35:01	0:00:56
14-dez-23 qui	3.392	3.388	4	00:05:3 3	00:00:0 0	3.386	2	4	0	99,82%	0,00%	313:30:06	0:02:33
15-dez-23 sex	3.181	3.020	161	00:05:5 8	00:00:0 3	2.996	24	122	39	94,18%	1,23%	300:35:47	2:41:43
16-dez-23 sáb	2.410	2.338	72	00:04:2 9	00:00:0 1	2.324	14	62	10	96,43%	0,41%	174:24:41	0:48:29
17-dez-23 dom	2.140	1.843	297	00:05:5 3	00:00:0 8	1.778	65	238	59	83,08%	2,76%	180:32:04	4:47:26
18-dez-23 seg	3.593	3.430	163	00:06:2 7	00:00:0 3	3.404	26	131	32	94,74%	0,89%	368:25:54	2:45:00
19-dez-23 ter	3.413	3.396	17	00:05:4 7	00:00:0 0	3.393	3	15	2	99,41%	0,06%	327:20:17	0:08:06
20-dez-23 qua	3.180	3.153	27	00:06:0 0	00:00:0 0	3.143	10	24	3	98,84%	0,09%	315:01:40	0:23:14
21-dez-23 qui	3.000	2.990	10	00:05:3 5	00:00:0 0	2.989	1	10	0	99,63%	0,00%	278:23:25	0:03:25
22-dez-23 sex	2.976	2.907	69	00:05:3 7	00:00:0 2	2.893	14	41	28	97,21%	0,94%	272:19:06	2:00:12
23-dez-23 sáb	2.220	2.152	68	00:04:4 4	00:00:0 2	2.137	15	53	15	96,26%	0,68%	169:55:21	1:05:51
24-dez-23 dom	1.755	1.709	46	00:04:5 0	00:00:0 1	1.702	7	42	4	96,98%	0,23%	137:27:20	0:23:58
25-dez-23 seg	1.873	1.818	55	00:04:3 3	00:00:0 2	1.803	15	50	5	96,26%	0,27%	137:52:33	0:49:38
26-dez-23 ter	3.100	3.045	55	00:06:1 5	00:00:0 0	3.036	9	55	0	97,94%	0,00%	317:29:37	0:22:53
27-dez-23 qua	3.029	3.012	17	00:06:0 4	00:00:0 0	3.009	3	16	1	99,34%	0,03%	304:42:21	0:07:37
28-dez-23 qui	3.097	3.089	8	00:05:5 3	00:00:0 0	3.088	1	8	0	99,71%	0,00%	302:47:18	0:02:25
29-dez-23 sex	2.619	2.607	12	00:05:2 8	00:00:0 0	2.602	5	11	1	99,35%	0,04%	237:47:15	0:12:34
30-dez-23 sáb	2.212	1.822	390	00:05:1 0	00:00:1 4	1.781	41	269	121	80,52%	5,47%	157:00:38	8:38:46
31-dez-23 dom	1.724	1.660	64	00:04:0 6	00:00:0 2	1.650	10	54	10	95,71%	0,58%	113:15:44	0:49:40

**TABELA 9 – HISTÓRICO ATENDIMENTO ESPECIALISTA**

2023

	Recebid as	Atendida s	Abandonada s	TMA	TME	Atendid a até 30s	Atendid a após 30s	Abandon o até 30s	Abandon o após 30s	Nível serviço 30s	Nível abandon o 30s	TTC	TTE
Janeiro	7.643	6.721	922	00:06:5 0	00:00:1 4	6.449	272	478	444	84,38%	5,81%	764:37:1 0	29:09:4 7
01-jan-23 dom	190	151	39	00:05:3 6	00:00:2 5	141	10	14	25	74,21%	13,16%	14:05:13	1:19:31
02-jan-23 seg	216	210	6	00:07:0 9	00:00:1 0	206	4	2	4	95,37%	1,85%	25:01:00	0:34:43
03-jan-23 ter	223	208	15	00:06:5 1	00:00:0 9	199	9	11	4	89,24%	1,79%	23:43:29	0:31:42
04-jan-23 qua	227	186	41	00:07:3 2	00:00:1 7	178	8	21	20	78,41%	8,81%	23:20:10	1:03:18
05-jan-23 qui	183	179	4	00:08:1 3	00:00:0 2	176	3	3	1	96,17%	0,55%	24:29:41	0:07:22
06-jan-23 sex	211	204	7	00:07:5 5	00:00:0 2	203	1	4	3	96,21%	1,42%	26:56:39	0:05:21
07-jan-23 sáb	135	132	3	00:06:2 4	00:00:0 3	127	5	3	0	94,07%	0,00%	14:05:25	0:05:42
08-jan-23 dom	175	156	19	00:07:4 3	00:00:2 1	145	11	8	11	82,86%	6,29%	20:04:42	0:59:56
09-jan-23 seg	233	222	11	00:07:2 2	00:00:0 4	222	0	3	8	95,28%	3,43%	27:14:53	0:14:08
10-jan-23 ter	262	232	30	00:07:3 8	00:00:1 4	218	14	19	11	83,21%	4,20%	29:29:58	1:01:03
11-jan-23 qua	222	214	8	00:07:0 2	00:00:0 2	212	2	5	3	95,50%	1,35%	25:05:07	0:06:12
12-jan-23 qui	274	263	11	00:07:1 3	00:00:0 6	257	6	3	8	93,80%	2,92%	31:37:46	0:27:22
13-jan-23 sex	299	250	49	00:07:4 3	00:00:1 3	240	10	29	20	80,27%	6,69%	32:07:32	1:06:58
14-jan-23 sáb	233	226	7	00:06:4 6	00:00:0 2	222	4	6	1	95,28%	0,43%	25:28:47	0:06:38
15-jan-23 dom	218	178	40	00:06:0 8	00:00:2 5	165	13	23	17	75,69%	7,80%	18:11:23	1:32:01
16-jan-23 seg	277	253	24	00:07:4 6	00:00:0 8	249	4	12	12	89,89%	4,33%	32:45:22	0:39:14
17-jan-23 ter	288	255	33	00:06:5 6	00:00:0 6	248	7	23	10	86,11%	3,47%	29:28:54	0:30:11
18-jan-23 qua	264	248	16	00:05:5 0	00:00:0 8	237	11	9	7	89,77%	2,65%	24:06:59	0:35:54
19-jan-23 qui	269	235	34	00:07:2 5	00:00:1 6	224	11	18	16	83,27%	5,95%	29:03:05	1:10:48

20-jan-23 sex	293	269	24	00:06:20	00:00:11	263	6	10	14	89,76%	4,78%	28:24:56	0:54:26
21-jan-23 sáb	265	237	28	00:05:19	00:00:10	234	3	13	15	88,30%	5,66%	20:58:33	0:42:39
22-jan-23 dom	267	190	77	00:06:47	00:00:41	171	19	32	45	64,04%	16,85%	21:29:05	3:00:29
23-jan-23 seg	291	242	49	00:06:30	00:00:18	232	10	21	28	79,73%	9,62%	26:14:18	1:28:37
24-jan-23 ter	255	204	51	00:06:28	00:00:21	190	14	34	17	74,51%	6,67%	22:00:00	1:30:25
25-jan-23 qua	342	282	60	00:05:37	00:00:23	265	17	30	30	77,49%	8,77%	26:23:10	2:10:51
26-jan-23 qui	280	242	38	00:05:56	00:00:26	225	17	21	17	80,36%	6,07%	23:54:19	1:59:02
27-jan-23 sex	279	243	36	00:07:03	00:00:08	233	10	24	12	83,51%	4,30%	28:31:23	0:37:26
28-jan-23 sáb	260	219	41	00:06:30	00:00:10	213	6	17	24	81,92%	9,23%	23:42:03	0:44:35
29-jan-23 dom	161	113	48	00:06:01	00:00:31	103	10	22	26	63,98%	16,15%	11:20:33	1:23:52
30-jan-23 seg	250	224	26	00:06:57	00:00:13	213	11	13	13	85,20%	5,20%	25:57:25	0:52:35
31-jan-23 ter	301	254	47	00:06:55	00:00:17	238	16	25	22	79,07%	7,31%	29:15:20	1:26:46

Fevereiro	7.556	5.583	1.973	00:06:54	00:00:34	4.994	589	975	998	66,09%	13,21%	642:03:54	70:55:52
01-fev-23 qua	257	194	63	00:07:13	00:00:40	174	20	29	34	67,70%	13,23%	23:20:24	2:52:26
02-fev-23 qui	332	254	78	00:06:57	00:00:32	219	35	38	40	65,96%	12,05%	29:26:58	2:54:56
03-fev-23 sex	280	219	61	00:08:02	00:00:24	201	18	26	35	71,79%	12,50%	29:20:15	1:50:07
04-fev-23 sáb	248	215	33	00:05:47	00:00:17	205	10	15	18	82,66%	7,26%	20:42:14	1:12:14
05-fev-23 dom	198	114	84	00:07:11	00:01:09	101	13	40	44	51,01%	22,22%	13:38:24	3:47:58
06-fev-23 seg	240	195	45	00:06:10	00:00:34	180	15	19	26	75,00%	10,83%	20:01:37	2:16:36
07-fev-23 ter	298	197	101	00:07:19	00:01:00	166	31	32	69	55,70%	23,15%	24:00:13	4:59:40
08-fev-23 qua	274	159	115	00:06:12	00:00:56	132	27	54	61	48,18%	22,26%	16:24:33	4:13:45
09-fev-23 qui	253	166	87	00:06:35	00:00:39	137	29	51	36	54,15%	14,23%	18:13:51	2:42:30
10-fev-23 sex	284	167	117	00:08:26	00:00:54	135	32	57	60	47,54%	21,13%	23:28:30	4:13:32
11-fev-23 sáb	306	221	85	00:05:58	00:00:36	192	29	39	46	62,75%	15,03%	21:58:34	3:03:51
12-fev-23 dom	196	91	105	00:09:56	00:00:47	70	21	50	55	35,71%	28,06%	15:04:29	2:34:26
13-fev-23 seg	324	258	66	00:06:25	00:00:20	237	21	43	23	73,15%	7,10%	27:33:43	1:48:52
14-fev-23 ter	282	187	95	00:07:44	00:01:00	148	39	45	50	52,48%	17,73%	24:05:51	4:41:19
15-fev-23 qua	227	148	79	00:09:12	00:00:38	125	23	47	32	55,07%	14,10%	22:42:18	2:21:55
16-fev-23 qui	290	158	132	00:08:59	00:00:52	127	31	70	62	43,79%	21,38%	23:38:27	4:10:50
17-fev-23 sex	266	179	87	00:05:53	00:00:31	161	18	52	35	60,53%	13,16%	17:34:17	2:15:41
18-fev-23 sáb	287	176	111	00:09:03	00:00:50	157	19	49	62	54,70%	21,60%	26:32:09	4:00:05
19-fev-23 dom	243	134	109	00:07:59	00:00:47	114	20	54	55	46,91%	22,63%	17:49:01	3:12:11
20-fev-23 seg	300	263	37	00:07:05	00:00:18	243	20	18	19	81,00%	6,33%	31:04:00	1:30:11
21-fev-23 ter	293	264	29	00:04:49	00:00:08	256	8	26	3	87,37%	1,02%	21:13:43	0:39:48
22-fev-23 qua	336	291	45	00:05:45	00:00:22	273	18	22	23	81,25%	6,85%	27:54:01	2:03:23
23-fev-23 qui	246	229	17	00:07:48	00:00:11	217	12	12	5	88,21%	2,03%	29:45:11	0:43:52
24-fev-23 sex	266	218	48	00:06:10	00:00:28	191	27	29	19	71,80%	7,14%	22:24:02	2:03:50
25-fev-23 sáb	305	267	38	00:05:54	00:00:18	250	17	17	21	81,97%	6,89%	26:16:29	1:32:22
26-fev-23 dom	212	166	46	00:06:56	00:00:18	156	10	18	28	73,58%	13,21%	19:10:47	1:02:14
27-fev-23 seg	257	222	35	00:06:08	00:00:18	208	14	12	23	80,93%	8,95%	22:42:39	1:17:31
28-fev-23 ter	256	231	25	00:06:44	00:00:12	219	12	11	14	85,55%	5,47%	25:57:14	0:49:47

Março	7.682	5.395	2.287	00:07:14	00:00:41	4.785	610	1.021	1.266	62,29%	16,48%	650:19:59	88:12:52
01-mar-23 qua	243	172	71	00:08:29	00:00:40	153	19	28	43	62,96%	17,70%	24:18:47	2:42:00
02-mar-23 qui	240	145	95	00:09:13	00:01:03	122	23	51	44	50,83%	18,33%	22:17:16	4:11:01
03-mar-23 sex	274	215	59	00:06:54	00:00:31	193	22	31	28	70,44%	10,22%	24:42:45	2:21:47

04-mar-23 sáb	257	221	36	00:07:2 2	00:00:1 2	212	9	16	20	82,49%	7,78%	27:06:50	0:53:12
05-mar-23 dom	244	138	106	00:07:2 3	00:01:2 3	108	30	42	64	44,26%	26,23%	16:59:05	5:36:36
06-mar-23 seg	300	207	93	00:06:2 6	00:00:5 2	178	29	29	64	59,33%	21,33%	22:10:43	4:20:18
07-mar-23 ter	328	224	104	00:05:0 5	00:00:3 0	205	19	27	77	62,50%	23,48%	18:58:21	2:45:09
08-mar-23 qua	283	165	118	00:07:0 9	00:00:4 7	140	25	68	50	49,47%	17,67%	19:40:15	3:39:55
09-mar-23 qui	252	151	101	00:05:4 6	00:01:0 1	128	23	44	57	50,79%	22,62%	14:30:43	4:14:18
10-mar-23 sex	316	251	65	00:06:3 4	00:00:3 3	222	29	31	34	70,25%	10,76%	27:26:42	2:53:51
11-mar-23 sáb	239	199	40	00:08:0 7	00:00:2 0	182	17	26	14	76,15%	5,86%	26:54:02	1:18:34
12-mar-23 dom	182	113	69	00:06:5 2	00:00:4 4	97	16	28	41	53,30%	22,53%	12:56:13	2:11:58
13-mar-23 seg	112	54	58	00:08:4 7	00:01:1 6	42	12	21	37	37,50%	33,04%	7:54:29	2:22:35
14-mar-23 ter	260	169	91	00:06:5 6	00:00:5 3	138	31	44	47	53,08%	18,08%	19:33:02	3:49:45
15-mar-23 qua	271	163	108	00:07:0 3	00:00:5 0	141	22	68	40	52,03%	14,76%	19:10:27	3:44:16
16-mar-23 qui	213	144	69	00:09:5 9	00:00:4 9	119	25	37	32	55,87%	15,02%	23:56:29	2:52:58
17-mar-23 sex	294	187	107	00:06:2 0	00:00:4 4	165	22	52	55	56,12%	18,71%	19:45:48	3:37:41
18-mar-23 sáb	234	183	51	00:07:2 0	00:00:4 1	163	20	20	31	69,66%	13,25%	22:20:42	2:40:32
19-mar-23 dom	238	142	96	00:06:4 5	00:00:5 4	114	28	44	52	47,90%	21,85%	15:58:59	3:33:44
20-mar-23 seg	259	144	115	00:06:0 1	00:00:4 5	128	16	32	83	49,42%	32,05%	14:26:17	3:14:28
21-mar-23 ter	264	144	120	00:07:2 1	00:01:1 4	116	28	56	64	43,94%	24,24%	17:38:58	5:24:46
22-mar-23 qua	215	147	68	00:07:3 0	00:00:4 2	131	16	27	41	60,93%	19,07%	18:22:15	2:30:22
23-mar-23 qui	224	138	86	00:10:4 5	00:01:1 1	107	31	41	45	47,77%	20,09%	24:42:58	4:26:48
24-mar-23 sex	295	156	139	00:09:5 6	00:01:0 0	120	36	71	68	40,68%	23,05%	25:50:17	4:55:22
25-mar-23 sáb	260	231	29	00:06:4 3	00:00:1 4	218	13	14	15	83,85%	5,77%	25:52:48	1:02:24
26-mar-23 dom	156	114	42	00:06:4 0	00:00:4 1	101	13	24	18	64,74%	11,54%	12:40:43	1:45:53
27-mar-23 seg	267	219	48	00:07:4 7	00:00:3 0	203	16	15	33	76,03%	12,36%	28:24:23	2:14:21
28-mar-23 ter	245	212	33	00:07:4 0	00:00:1 2	204	8	22	11	83,27%	4,49%	27:03:37	0:49:15
29-mar-23 qua	260	204	56	00:06:5 6	00:00:2 2	197	7	5	51	75,77%	19,62%	23:34:04	1:34:56
30-mar-23 qui	242	235	7	00:06:3 3	00:00:0 4	232	3	3	4	95,87%	1,65%	25:37:26	0:15:39
31-mar-23 sex	215	208	7	00:05:3 6	00:00:0 2	206	2	4	3	95,81%	1,40%	19:24:35	0:08:28

Abril	6.497	5.933	564	00:07:0 5	00:00:0 8	5.751	182	343	221	88,52%	3,40%	699:57:2 1	14:10:0 4
01-abr-23 sáb	251	238	13	00:06:5 4	00:00:0 5	235	3	6	7	93,63%	2,79%	27:21:09	0:19:26
02-abr-23 dom	201	164	37	00:07:2 2	00:00:1 5	155	9	28	9	77,11%	4,48%	20:08:03	0:48:57
03-abr-23 seg	239	234	5	00:04:3 4	00:00:0 1	233	1	3	2	97,49%	0,84%	17:47:12	0:04:32
04-abr-23 ter	239	238	1	00:05:5 5	00:00:0 2	235	3	1	0	98,33%	0,00%	23:29:19	0:06:24
05-abr-23 qua	220	215	5	00:05:5 4	00:00:0 1	214	1	5	0	97,27%	0,00%	21:08:13	0:03:16
06-abr-23 qui	255	255	0	00:05:1 6	00:00:0 0	255	0	0	0	100,00 %	0,00%	22:23:17	0:00:02
07-abr-23 sex	195	195	0	00:06:0 1	00:00:0 0	195	0	0	0	100,00 %	0,00%	19:33:05	0:00:24
08-abr-23 sáb	176	173	3	00:06:3 8	00:00:0 0	173	0	2	1	98,30%	0,57%	19:07:44	0:00:58
09-abr-23 dom	187	171	16	00:06:0 8	00:00:0 7	168	3	9	7	89,84%	3,74%	17:28:21	0:23:00
10-abr-23 seg	218	212	6	00:08:2 2	00:00:0 4	208	4	4	2	95,41%	0,92%	29:33:48	0:13:13
11-abr-23 ter	228	222	6	00:06:2 9	00:00:0 3	220	2	2	4	96,49%	1,75%	23:59:49	0:11:12
12-abr-23 qua	196	171	25	00:07:4 7	00:00:1 2	161	10	9	16	82,14%	8,16%	22:11:16	0:40:04
13-abr-23 qui	233	193	40	00:07:5 4	00:00:1 4	176	17	29	11	75,54%	4,72%	25:23:10	0:55:43
14-abr-23 sex	215	201	14	00:07:5 5	00:00:0 2	200	1	10	4	93,02%	1,86%	26:32:02	0:08:03
15-abr-23 sáb	263	252	11	00:05:1 0	00:00:0 5	248	4	2	9	94,30%	3,42%	21:40:52	0:22:25
16-abr-23 dom	208	169	39	00:06:0 5	00:00:2 3	162	7	11	28	77,88%	13,46%	17:07:49	1:19:03
17-abr-23 seg	245	235	10	00:06:1 8	00:00:0 6	227	8	6	4	92,65%	1,63%	24:41:12	0:23:36



18-abr-23 ter	199	189	10	00:08:37	00:00:05	185	4	7	3	92,96%	1,51%	27:09:54	0:17:22
19-abr-23 qua	228	222	6	00:06:16	00:00:02	218	4	6	0	95,61%	0,00%	23:12:54	0:05:47
20-abr-23 qui	279	231	48	00:08:00	00:00:13	216	15	35	13	77,42%	4,66%	30:47:41	0:59:12
21-abr-23 sex	219	206	13	00:06:09	00:00:04	200	6	10	3	91,32%	1,37%	21:05:25	0:14:25
22-abr-23 sáb	228	200	28	00:08:06	00:00:12	189	11	23	5	82,89%	2,19%	26:58:22	0:45:50
23-abr-23 dom	187	134	53	00:06:24	00:00:29	126	8	21	32	67,38%	17,11%	14:16:46	1:29:14
24-abr-23 seg	214	209	5	00:07:45	00:00:03	201	8	3	2	93,93%	0,93%	27:00:27	0:09:48
25-abr-23 ter	192	162	30	00:09:37	00:00:07	157	5	27	3	81,77%	1,56%	25:57:46	0:22:00
26-abr-23 qua	234	202	32	00:09:04	00:00:11	190	12	19	13	81,20%	5,56%	30:32:09	0:42:24
27-abr-23 qui	171	141	30	00:11:30	00:00:21	128	13	16	14	74,85%	8,19%	27:00:21	0:59:13
28-abr-23 sex	203	195	8	00:08:08	00:00:04	188	7	4	4	92,61%	1,97%	26:26:59	0:12:08
29-abr-23 sáb	189	169	20	00:08:19	00:00:13	160	9	9	11	84,66%	5,82%	23:25:59	0:41:00
30-abr-23 dom	185	135	50	00:07:18	00:00:23	128	7	36	14	69,19%	7,57%	16:26:17	1:11:23

Maio	6.322	5.541	781	00:07:57	00:00:13	5.280	261	473	308	83,52%	4,87%	734:24:32	23:07:15
01-mai-23 seg	188	184	4	00:07:57	00:00:05	180	4	2	2	95,74%	1,06%	24:23:48	0:16:51
02-mai-23 ter	211	190	21	00:05:06	00:00:10	183	7	15	6	86,73%	2,84%	16:07:47	0:36:10
03-mai-23 qua	165	153	12	00:08:16	00:00:06	147	6	9	3	89,09%	1,82%	21:03:43	0:15:22
04-mai-23 qui	164	148	16	00:08:32	00:00:07	144	4	12	4	87,80%	2,44%	21:02:15	0:19:08
05-mai-23 sex	218	197	21	00:06:35	00:00:09	194	3	11	10	88,99%	4,59%	21:38:21	0:34:00
06-mai-23 sáb	170	166	4	00:06:26	00:00:04	163	3	3	1	95,88%	0,59%	17:48:40	0:10:09
07-mai-23 dom	134	106	28	00:05:18	00:00:19	101	5	19	9	75,37%	6,72%	9:22:22	0:42:42
08-mai-23 seg	212	188	24	00:06:18	00:00:09	184	4	14	10	86,79%	4,72%	19:45:12	0:31:56
09-mai-23 ter	163	144	19	00:10:56	00:00:20	137	7	9	10	84,05%	6,13%	26:13:56	0:54:41
10-mai-23 qua	183	145	38	00:10:55	00:00:26	129	16	21	17	70,49%	9,29%	26:23:57	1:20:28
11-mai-23 qui	187	159	28	00:06:57	00:00:14	149	10	19	9	79,68%	4,81%	18:24:10	0:42:09
12-mai-23 sex	173	148	25	00:09:54	00:00:13	140	8	14	11	80,92%	6,36%	24:25:25	0:38:55
13-mai-23 sáb	210	196	14	00:07:17	00:00:08	190	6	12	2	90,48%	0,95%	23:46:58	0:28:23
14-mai-23 dom	141	116	25	00:09:04	00:00:17	110	6	14	11	78,01%	7,80%	17:31:13	0:40:32
15-mai-23 seg	190	164	26	00:08:39	00:00:16	153	11	13	13	80,53%	6,84%	23:38:22	0:50:08
16-mai-23 ter	197	175	22	00:07:38	00:00:14	165	10	12	10	83,76%	5,08%	22:17:01	0:47:14
17-mai-23 qua	265	209	56	00:08:40	00:00:27	193	16	26	30	72,83%	11,32%	30:11:17	1:58:06
18-mai-23 qui	200	173	27	00:08:26	00:00:07	166	7	21	6	83,00%	3,00%	24:18:13	0:22:15
19-mai-23 sex	235	217	18	00:08:08	00:00:11	207	10	10	8	88,09%	3,40%	29:25:58	0:41:09
20-mai-23 sáb	297	271	26	00:06:51	00:00:09	260	11	14	12	87,54%	4,04%	30:56:09	0:42:54
21-mai-23 dom	166	115	51	00:06:37	00:01:08	94	21	26	25	56,63%	15,06%	12:40:39	3:07:57
22-mai-23 seg	218	208	10	00:10:28	00:00:07	202	6	5	5	92,66%	2,29%	36:17:46	0:25:33
23-mai-23 ter	242	222	20	00:06:12	00:00:08	215	7	13	7	88,84%	2,89%	22:58:00	0:31:40
24-mai-23 qua	232	207	25	00:09:08	00:00:06	202	5	21	4	87,07%	1,72%	31:29:33	0:24:11
25-mai-23 qui	206	185	21	00:07:31	00:00:06	179	6	14	7	86,89%	3,40%	23:11:06	0:21:07
26-mai-23 sex	204	184	20	00:07:34	00:00:10	175	9	13	7	85,78%	3,43%	23:12:05	0:34:52
27-mai-23 sáb	280	251	29	00:07:04	00:00:09	241	10	17	12	86,07%	4,29%	29:35:01	0:42:51
28-mai-23 dom	156	117	39	00:10:35	00:00:24	106	11	27	12	67,95%	7,69%	20:38:07	1:01:40
29-mai-23 seg	230	217	13	00:07:22	00:00:03	212	5	9	4	92,17%	1,74%	26:39:02	0:12:17
30-mai-23 ter	272	199	73	00:08:47	00:00:19	181	18	44	29	66,54%	10,66%	29:08:22	1:27:13
31-mai-23 qua	213	187	26	00:09:34	00:00:13	178	9	14	12	83,57%	5,63%	29:50:04	0:44:42

Junho	6.781	6.206	575	00:08:1 4	00:00:1 2	5.971	235	273	302	88,05%	4,45%	851:42:0 9	21:41:4 3
01-jun-23 qui	219	195	24	00:08:2 6	00:00:1 2	191	4	12	12	87,21%	5,48%	27:24:24	0:43:36
02-jun-23 sex	198	190	8	00:07:0 6	00:00:1 2	178	12	5	3	89,90%	1,52%	22:27:35	0:39:50
03-jun-23 sáb	190	160	30	00:06:1 6	00:00:2 2	156	4	15	15	82,11%	7,89%	16:43:09	1:11:05
04-jun-23 dom	198	133	65	00:11:2 9	00:00:5 6	109	24	24	41	55,05%	20,71%	25:28:09	3:04:29
05-jun-23 seg	209	201	8	00:08:2 0	00:00:0 7	193	8	5	3	92,34%	1,44%	27:55:26	0:23:30
06-jun-23 ter	177	163	14	00:07:0 0	00:00:0 6	159	4	6	8	89,83%	4,52%	19:00:04	0:17:13
07-jun-23 qua	222	185	37	00:08:0 2	00:00:1 8	174	11	15	22	78,38%	9,91%	24:45:34	1:05:11
08-jun-23 qui	177	165	12	00:09:0 9	00:00:2 5	158	7	3	9	89,27%	5,08%	25:08:46	1:15:10
09-jun-23 sex	234	218	16	00:06:2 0	00:00:0 5	215	3	9	7	91,88%	2,99%	23:01:36	0:18:29
10-jun-23 sáb	192	187	5	00:07:5 4	00:00:0 5	184	3	1	4	95,83%	2,08%	24:36:32	0:15:00
11-jun-23 dom	153	133	20	00:09:2 2	00:00:1 4	124	9	11	9	81,05%	5,88%	20:46:01	0:36:21
12-jun-23 seg	279	257	22	00:06:3 9	00:00:0 6	252	5	15	7	90,32%	2,51%	28:29:53	0:25:38
13-jun-23 ter	241	225	16	00:07:3 9	00:00:0 6	219	6	8	8	90,87%	3,32%	28:41:00	0:22:23
14-jun-23 qua	225	214	11	00:08:5 1	00:00:0 6	209	5	6	5	92,89%	2,22%	31:32:09	0:23:20
15-jun-23 qui	261	238	23	00:10:2 6	00:00:1 6	227	11	12	11	86,97%	4,21%	41:24:41	1:10:28
16-jun-23 sex	294	253	41	00:10:0 0	00:00:1 0	242	11	19	22	82,31%	7,48%	42:09:31	0:50:10
17-jun-23 sáb	226	220	6	00:07:4 1	00:00:0 4	214	6	3	3	94,69%	1,33%	28:10:47	0:14:26
18-jun-23 dom	162	126	36	00:08:2 2	00:00:2 7	116	10	17	19	71,60%	11,73%	17:34:32	1:14:04
19-jun-23 seg	281	270	11	00:08:4 5	00:00:0 5	266	4	7	4	94,66%	1,42%	39:23:53	0:22:49
20-jun-23 ter	273	272	1	00:06:4 2	00:00:0 1	269	3	1	0	98,53%	0,00%	30:24:15	0:05:47
21-jun-23 qua	256	241	15	00:07:0 0	00:00:0 6	235	6	4	11	91,80%	4,30%	28:07:29	0:26:41
22-jun-23 qui	253	233	20	00:08:2 8	00:00:1 4	222	11	10	10	87,75%	3,95%	32:54:22	0:57:59
23-jun-23 sex	242	234	8	00:08:4 0	00:00:0 4	227	7	6	2	93,80%	0,83%	33:47:50	0:16:18
24-jun-23 sáb	198	198	0	00:05:2 7	00:00:0 0	198	0	0	0	100,00 %	0,00%	17:58:55	0:00:00
25-jun-23 dom	184	164	20	00:08:2 8	00:00:1 8	155	9	8	12	84,24%	6,52%	23:09:06	0:56:26
26-jun-23 seg	250	216	34	00:08:4 7	00:00:1 3	202	14	20	14	80,80%	5,60%	31:36:34	0:55:02
27-jun-23 ter	234	227	7	00:07:3 4	00:00:0 5	217	10	4	3	92,74%	1,28%	28:38:07	0:19:05
28-jun-23 qua	249	222	27	00:09:3 1	00:00:1 5	214	8	12	15	85,94%	6,02%	35:12:14	1:01:39
29-jun-23 qui	286	261	25	00:08:4 1	00:00:1 5	249	12	10	15	87,06%	5,24%	37:47:29	1:10:43
30-jun-23 sex	218	205	13	00:10:5 6	00:00:1 1	197	8	5	8	90,37%	3,67%	37:22:06	0:38:51

Julho	7.485	5.817	1.668	00:09:1 3	00:00:3 2	5.334	483	779	889	71,26%	11,88%	893:12:2 9	66:52:4 4
01-jul-23 sáb	206	199	7	00:07:2 9	00:00:0 2	197	2	4	3	95,63%	1,46%	24:49:15	0:07:39
02-jul-23 dom	181	113	68	00:09:1 5	00:00:5 9	103	10	32	36	56,91%	19,89%	17:25:32	2:58:28
03-jul-23 seg	241	181	60	00:08:4 6	00:00:2 7	165	16	38	22	68,46%	9,13%	26:26:53	1:49:59
04-jul-23 ter	214	178	36	00:09:3 4	00:00:2 8	160	18	20	16	74,77%	7,48%	28:23:36	1:40:35
05-jul-23 qua	235	180	55	00:08:5 6	00:00:3 9	157	23	27	28	66,81%	11,91%	26:48:20	2:32:48
06-jul-23 qui	217	164	53	00:08:4 1	00:00:2 5	155	9	25	28	71,43%	12,90%	23:44:45	1:31:03
07-jul-23 sex	227	172	55	00:09:0 8	00:00:3 3	153	19	34	21	67,40%	9,25%	26:10:35	2:03:58
08-jul-23 sáb	210	206	4	00:07:3 0	00:00:0 2	204	2	1	3	97,14%	1,43%	25:45:14	0:06:47
09-jul-23 dom	169	144	25	00:08:2 9	00:00:2 0	135	9	15	10	79,88%	5,92%	20:21:53	0:57:44
10-jul-23 seg	231	226	5	00:08:1 8	00:00:0 1	224	2	4	1	96,97%	0,43%	31:14:46	0:02:36
11-jul-23 ter	265	196	69	00:09:4 7	00:00:2 6	181	15	38	31	68,30%	11,70%	31:58:53	1:55:00
12-jul-23 qua	219	208	11	00:07:4 2	00:00:1 0	195	13	5	6	89,04%	2,74%	26:41:55	0:37:37
13-jul-23 qui	262	223	39	00:09:1 2	00:00:1 6	207	16	21	18	79,01%	6,87%	34:12:59	1:11:13
14-jul-23 sex	197	182	15	00:08:4 3	00:00:1 4	176	6	5	10	89,34%	5,08%	26:25:23	0:46:34

15-jul-23 sáb	238	224	14	00:07:30	00:00:06	218	6	7	7	91,60%	2,94%	27:58:09	0:25:47
16-jul-23 dom	244	127	117	00:10:37	00:01:29	103	24	39	78	42,21%	31,97%	22:28:35	6:00:51
17-jul-23 seg	267	199	68	00:10:01	00:00:54	174	25	33	35	65,17%	13,11%	33:12:28	4:00:20
18-jul-23 ter	300	196	104	00:08:51	00:00:44	170	26	52	52	56,67%	17,33%	28:54:05	3:37:50
19-jul-23 qua	240	158	82	00:10:32	00:00:51	135	23	24	58	56,25%	24,17%	27:43:18	3:23:54
20-jul-23 qui	278	237	41	00:07:16	00:00:14	222	15	23	18	79,86%	6,47%	28:42:16	1:06:26
21-jul-23 sex	303	233	70	00:10:34	00:00:31	206	27	31	39	67,99%	12,87%	41:01:33	2:38:15
22-jul-23 sáb	208	184	24	00:09:10	00:00:11	173	11	12	12	83,17%	5,77%	28:05:54	0:36:53
23-jul-23 dom	234	137	97	00:09:33	00:00:44	119	18	41	56	50,85%	23,93%	21:49:27	2:53:28
24-jul-23 seg	306	223	83	00:09:16	00:00:35	203	20	46	37	66,34%	12,09%	34:27:08	2:59:32
25-jul-23 ter	233	188	45	00:10:49	00:00:21	176	12	23	22	75,54%	9,44%	33:52:15	1:22:05
26-jul-23 qua	266	207	59	00:10:29	00:00:24	188	19	39	20	70,68%	7,52%	36:11:21	1:48:14
27-jul-23 qui	225	166	59	00:10:46	00:00:29	152	14	36	23	67,56%	10,22%	29:48:14	1:49:08
28-jul-23 sex	286	224	62	00:10:07	00:00:32	201	23	31	31	70,28%	10,84%	37:44:28	2:30:40
29-jul-23 sáb	206	189	17	00:08:38	00:00:21	181	8	7	10	87,86%	4,85%	27:11:28	1:10:33
30-jul-23 dom	256	136	120	00:08:52	00:01:41	120	16	27	93	46,88%	36,33%	20:05:22	7:11:23
31-jul-23 seg	321	217	104	00:12:01	00:00:55	181	36	39	65	56,39%	20,25%	43:26:29	4:55:24

Agosto	6.778	5.307	1.471	00:09:56	00:00:31	4.817	490	627	844	71,07%	12,45%	878:25:30	57:57:09
01-ago-23 ter	251	203	48	00:09:50	00:00:28	182	21	23	25	72,51%	9,96%	33:14:50	1:55:58
02-ago-23 qua	262	198	64	00:09:51	00:00:21	186	12	23	41	70,99%	15,65%	32:31:41	1:29:31
03-ago-23 qui	241	180	61	00:10:43	00:00:49	157	23	27	34	65,15%	14,11%	32:08:05	3:16:49
04-ago-23 sex	231	204	27	00:09:21	00:00:18	189	15	17	10	81,82%	4,33%	31:47:38	1:09:32
05-ago-23 sáb	268	168	100	00:09:46	00:00:53	142	26	33	67	52,99%	25,00%	27:19:27	3:55:09
06-ago-23 dom	154	133	21	00:06:12	00:00:25	123	10	13	8	79,87%	5,19%	13:44:35	1:03:44
07-ago-23 seg	259	176	83	00:11:11	00:00:54	150	26	35	48	57,92%	18,53%	32:47:37	3:53:47
08-ago-23 ter	208	177	31	00:08:31	00:00:10	168	9	15	16	80,77%	7,69%	25:07:57	0:35:41
09-ago-23 qua	256	186	70	00:09:53	00:00:32	165	21	33	37	64,45%	14,45%	30:36:59	2:18:38
10-ago-23 qui	251	219	32	00:08:46	00:00:13	210	9	20	12	83,67%	4,78%	31:59:07	0:56:00
11-ago-23 sex	213	183	30	00:09:06	00:00:26	168	15	16	14	78,87%	6,57%	27:44:16	1:31:43
12-ago-23 sáb	206	188	18	00:09:19	00:00:13	178	10	5	13	86,41%	6,31%	29:11:21	0:44:37
13-ago-23 dom	184	133	51	00:10:56	00:00:26	119	14	29	22	64,67%	11,96%	24:14:34	1:19:23
14-ago-23 seg	229	199	30	00:10:58	00:00:21	182	17	14	16	79,48%	6,99%	36:22:12	1:20:26
15-ago-23 ter	269	181	88	00:08:53	00:00:55	156	25	23	65	57,99%	24,16%	26:47:33	4:05:03
16-ago-23 qua	269	146	123	00:13:08	00:00:47	117	29	38	85	43,49%	31,60%	31:56:19	3:31:54
17-ago-23 qui	229	194	35	00:10:26	00:00:16	186	8	16	19	81,22%	8,30%	33:42:38	1:00:23
18-ago-23 sex	221	155	66	00:10:36	00:00:42	134	21	26	40	60,63%	18,10%	27:22:17	2:34:04
19-ago-23 sáb	202	164	38	00:09:08	00:00:26	153	11	10	28	75,74%	13,86%	24:57:48	1:27:46
20-ago-23 dom	122	101	21	00:08:07	00:00:28	93	8	7	14	76,23%	11,48%	13:39:23	0:57:48
21-ago-23 seg	237	162	75	00:09:32	00:00:35	141	21	47	28	59,49%	11,81%	25:44:25	2:17:12
22-ago-23 ter	221	210	11	00:09:55	00:00:15	195	15	5	6	88,24%	2,71%	34:44:07	0:55:26
23-ago-23 qua	205	163	42	00:09:43	00:00:29	151	12	14	28	73,66%	13,66%	26:23:53	1:38:06
24-ago-23 qui	237	170	67	00:12:52	00:00:42	156	14	17	50	65,82%	21,10%	36:26:26	2:46:43
25-ago-23 sex	201	175	26	00:11:04	00:00:12	169	6	14	12	84,08%	5,97%	32:17:56	0:39:16
26-ago-23 sáb	197	159	38	00:08:43	00:00:26	143	16	22	16	72,59%	8,12%	23:05:02	1:26:07
27-ago-23 dom	160	95	65	00:11:10	00:01:22	74	21	26	39	46,25%	24,38%	17:40:16	3:38:56
28-ago-23 seg	181	168	13	00:10:31	00:00:14	157	11	7	6	86,74%	3,31%	29:27:04	0:42:27

29-ago-23 ter	196	154	42	00:10:10	00:00:49	134	20	23	19	68,37%	9,69%	26:04:50	2:40:39
30-ago-23 qua	174	163	11	00:08:36	00:00:04	158	5	8	3	90,80%	1,72%	23:20:39	0:11:49
31-ago-23 qui	244	200	44	00:10:46	00:00:28	181	19	21	23	74,18%	9,43%	35:54:35	1:52:32

Setembro	5.264	4.528	736	00:11:12	00:00:26	4.210	318	271	465	79,98%	8,83%	845:35:41	38:13:49
01-set-23 sex	211	188	23	00:09:02	00:00:17	175	13	11	12	82,94%	5,69%	28:18:59	1:01:20
02-set-23 sáb	170	161	9	00:07:39	00:00:06	159	2	5	4	93,53%	2,35%	20:30:32	0:18:16
03-set-23 dom	165	106	59	00:11:01	00:01:12	90	16	23	36	54,55%	21,82%	19:27:42	3:16:50
04-set-23 seg	259	227	32	00:08:27	00:00:17	214	13	8	24	82,63%	9,27%	31:58:24	1:14:11
05-set-23 ter	216	206	10	00:09:56	00:00:04	200	6	8	2	92,59%	0,93%	34:05:22	0:13:26
06-set-23 qua	181	152	29	00:08:19	00:00:23	140	12	18	11	77,35%	6,08%	21:04:27	1:08:54
07-set-23 qui	164	156	8	00:08:58	00:00:06	153	3	4	4	93,29%	2,44%	23:17:47	0:15:07
08-set-23 sex	192	180	12	00:08:32	00:00:11	171	9	6	6	89,06%	3,13%	25:35:49	0:35:01
09-set-23 sáb	195	154	41	00:11:29	00:00:32	132	22	20	21	67,69%	10,77%	29:27:46	1:43:31
10-set-23 dom	182	131	51	00:10:31	00:00:28	118	13	26	25	64,84%	13,74%	22:58:22	1:26:07
11-set-23 seg	278	269	9	00:09:57	00:00:03	267	2	7	2	96,04%	0,72%	44:35:29	0:14:01
12-set-23 ter	224	220	4	00:07:53	00:00:04	215	5	2	2	95,98%	0,89%	28:53:38	0:13:25
13-set-23 qua	248	246	2	00:08:21	00:00:01	242	4	1	1	97,58%	0,40%	34:12:39	0:05:41
14-set-23 qui	210	210	0	00:09:54	00:00:00	210	0	0	0	100,00%	0,00%	34:39:53	0:00:17
15-set-23 sex	166	157	9	00:13:06	00:00:09	153	4	4	5	92,17%	3,01%	34:17:07	0:25:17
16-set-23 sáb	125	117	8	00:14:19	00:00:22	110	7	2	6	88,00%	4,80%	27:54:16	0:45:43
17-set-23 dom	128	114	14	00:13:01	00:00:44	103	11	4	10	80,47%	7,81%	24:44:51	1:33:01
18-set-23 seg	177	149	28	00:13:24	00:00:36	139	10	1	27	78,53%	15,25%	33:17:17	1:45:14
19-set-23 ter	170	147	23	00:12:45	00:00:26	138	9	3	20	81,18%	11,76%	31:14:30	1:12:43
20-set-23 qua	159	116	43	00:16:23	00:00:47	99	17	26	17	62,26%	10,69%	31:40:54	2:04:42
21-set-23 qui	116	111	5	00:15:19	00:00:10	106	5	1	4	91,38%	3,45%	28:20:30	0:19:37
22-set-23 sex	117	112	5	00:14:32	00:00:03	110	2	2	3	94,02%	2,56%	27:07:42	0:06:21
23-set-23 sáb	165	118	47	00:11:33	00:00:55	104	14	5	42	63,03%	25,45%	22:42:09	2:31:57
24-set-23 dom	95	85	10	00:10:38	00:00:23	80	5	3	7	84,21%	7,37%	15:03:37	0:36:29
25-set-23 seg	198	141	57	00:14:52	00:01:13	112	29	19	38	56,57%	19,19%	34:56:07	3:59:23
26-set-23 ter	228	133	95	00:14:32	00:01:13	105	28	30	65	46,05%	28,51%	32:13:07	4:37:46
27-set-23 qua	138	111	27	00:13:16	00:00:45	93	18	8	19	67,39%	13,77%	24:31:41	1:44:11
28-set-23 qui	147	92	55	00:18:19	00:01:17	70	22	18	37	47,62%	25,17%	28:04:30	3:09:44
29-set-23 sex	139	121	18	00:14:44	00:00:36	110	11	6	12	79,14%	8,63%	29:42:43	1:22:28
30-set-23 sáb	101	98	3	00:12:38	00:00:08	92	6	0	3	91,09%	2,97%	20:37:51	0:13:06

Outubro	4.562	3.551	1.011	00:13:08	00:00:47	3.009	542	270	741	65,96%	16,24%	777:45:57	59:25:24
01-out-23 dom	119	78	41	00:12:50	00:00:50	65	13	11	30	54,62%	25,21%	16:41:09	1:39:39
02-out-23 seg	178	128	50	00:14:36	00:00:43	112	16	15	35	62,92%	19,66%	31:08:05	2:06:33
03-out-23 ter	181	156	25	00:12:26	00:00:50	123	33	9	16	67,96%	8,84%	32:18:40	2:31:20
04-out-23 qua	165	120	45	00:13:26	00:01:11	87	33	11	34	52,73%	20,61%	26:52:26	3:15:36
05-out-23 qui	203	181	22	00:12:23	00:00:33	159	22	8	14	78,33%	6,90%	37:22:20	1:51:28
06-out-23 sex	170	139	31	00:14:10	00:00:48	116	23	10	21	68,24%	12,35%	32:48:52	2:16:31
07-out-23 sáb	124	106	18	00:13:15	00:00:13	102	4	13	5	82,26%	4,03%	23:25:07	0:27:17
08-out-23 dom	108	69	39	00:17:08	00:01:08	48	21	9	30	44,44%	27,78%	19:39:42	2:02:33
09-out-23 seg	151	141	10	00:11:19	00:00:07	133	8	3	7	88,08%	4,64%	26:35:50	0:17:29
10-out-23 ter	137	112	25	00:15:45	00:00:33	97	15	11	14	70,80%	10,22%	29:24:44	1:14:58

11-out-23 qua	146	135	11	00:10:5 2	00:00:1 9	125	10	2	9	85,62%	6,16%	24:27:13	0:45:46
12-out-23 qui	111	106	5	00:14:5 2	00:00:0 2	104	2	3	2	93,69%	1,80%	26:15:16	0:04:29
13-out-23 sex	139	123	16	00:11:4 7	00:00:2 3	114	9	7	9	82,01%	6,47%	24:08:27	0:53:21
14-out-23 sáb	166	86	80	00:11:5 8	00:01:2 4	59	27	13	67	35,54%	40,36%	17:09:10	3:52:00
15-out-23 dom	152	92	60	00:14:0 4	00:01:0 4	70	22	20	40	46,05%	26,32%	21:34:12	2:40:55
16-out-23 seg	172	131	41	00:11:3 4	00:00:5 5	108	23	12	29	62,79%	16,86%	25:15:36	2:38:22
17-out-23 ter	127	119	8	00:12:3 2	00:00:3 5	101	18	0	8	79,53%	6,30%	24:50:31	1:13:55
18-out-23 qua	162	141	21	00:11:1 3	00:00:3 2	121	20	4	17	74,69%	10,49%	26:22:35	1:27:00
19-out-23 qui	114	107	7	00:15:3 3	00:00:1 1	101	6	4	3	88,60%	2,63%	27:43:54	0:21:29
20-out-23 sex	109	101	8	00:15:0 0	00:00:0 5	100	1	4	4	91,74%	3,67%	25:14:12	0:08:28
21-out-23 sáb	81	68	13	00:13:0 5	00:01:0 1	54	14	1	12	66,67%	14,81%	14:49:32	1:22:25
22-out-23 dom	143	88	55	00:10:4 8	00:01:2 8	67	21	8	47	46,85%	32,87%	15:50:55	3:28:34
23-out-23 seg	143	119	24	00:15:3 1	00:00:3 8	99	20	8	16	69,23%	11,19%	30:46:35	1:29:30
24-out-23 ter	131	113	18	00:13:3 1	00:00:3 8	92	21	7	11	70,23%	8,40%	25:28:10	1:22:19
25-out-23 qua	156	127	29	00:13:1 4	00:00:2 7	108	19	13	16	69,23%	10,26%	28:00:48	1:11:01
26-out-23 qui	132	121	11	00:13:3 8	00:00:3 8	105	16	5	6	79,55%	4,55%	27:29:50	1:24:20
27-out-23 sex	168	109	59	00:13:0 2	00:00:5 4	94	15	15	44	55,95%	26,19%	23:40:04	2:29:49
28-out-23 sáb	170	65	105	00:13:0 5	00:02:1 2	43	22	14	91	25,29%	53,53%	14:10:10	6:14:10
29-out-23 dom	99	69	30	00:12:3 5	00:01:2 2	52	17	6	24	52,53%	24,24%	14:28:06	2:15:21
30-out-23 seg	248	169	79	00:12:5 7	00:01:0 6	135	34	17	62	54,44%	25,00%	36:29:12	4:34:07
31-out-23 ter													

Novembro	5.447	4.157	1.290	00:13:1 6	00:01:0 0	3.449	708	417	873	63,32%	16,03%	919:19:1 3	91:06:0 8
01-nov-23 qua	221	145	76	00:13:5 4	00:01:4 2	107	38	16	60	48,42%	27,15%	33:36:30	6:17:08
02-nov-23 qui	125	107	18	00:12:1 1	00:00:1 5	104	3	3	15	83,20%	12,00%	21:43:44	0:31:05
03-nov-23 sex	129	119	10	00:11:4 1	00:00:2 0	106	13	2	8	82,17%	6,20%	23:09:51	0:42:53
04-nov-23 sáb	157	91	66	00:13:1 3	00:01:4 7	72	19	36	30	45,86%	19,11%	20:03:10	4:40:30
05-nov-23 dom	122	92	30	00:14:0 4	00:01:4 0	60	32	6	24	49,18%	19,67%	21:34:45	3:23:03
06-nov-23 seg	206	165	41	00:15:3 2	00:00:4 3	137	28	14	27	66,50%	13,11%	42:43:02	2:27:32
07-nov-23 ter	186	135	51	00:10:0 0	00:00:3 8	115	20	27	24	61,83%	12,90%	22:29:29	1:58:31
08-nov-23 qua	166	140	26	00:13:1 8	00:00:5 4	118	22	8	18	71,08%	10,84%	31:01:14	2:29:13
09-nov-23 qui	154	145	9	00:14:3 6	00:00:0 9	138	7	3	6	89,61%	3,90%	35:16:46	0:24:21
10-nov-23 sex	207	142	65	00:13:5 9	00:01:0 1	125	17	13	52	60,39%	25,12%	33:04:54	3:29:15
11-nov-23 sáb	172	109	63	00:13:1 3	00:01:5 1	75	34	17	46	43,60%	26,74%	24:00:27	5:17:49
12-nov-23 dom	199	97	102	00:13:5 5	00:02:3 2	70	27	19	83	35,18%	41,71%	22:29:18	8:23:22
13-nov-23 seg	232	157	75	00:10:1 6	00:01:0 7	128	29	32	43	55,17%	18,53%	26:51:31	4:20:18
14-nov-23 ter	187	121	66	00:14:5 5	00:01:3 0	90	31	19	47	48,13%	25,13%	30:03:55	4:40:14
15-nov-23 qua	208	182	26	00:12:3 9	00:00:3 3	161	21	4	22	77,40%	10,58%	38:21:34	1:55:23
16-nov-23 qui	262	159	103	00:12:3 0	00:02:0 9	102	57	23	80	38,93%	30,53%	33:08:21	9:22:28
17-nov-23 sex	215	179	36	00:12:5 7	00:00:4 1	144	35	10	26	66,98%	12,09%	38:39:13	2:28:33
18-nov-23 sáb	178	132	46	00:13:5 4	00:01:1 1	97	35	12	34	54,49%	19,10%	30:35:50	3:30:39
19-nov-23 dom	118	78	40	00:14:5 4	00:01:3 6	54	24	14	26	45,76%	22,03%	19:22:37	3:08:21
20-nov-23 seg	194	163	31	00:14:5 8	00:00:3 0	151	12	13	18	77,84%	9,28%	40:39:28	1:36:05
21-nov-23 ter	199	163	36	00:13:2 3	00:00:4 4	141	22	7	29	70,85%	14,57%	36:20:27	2:27:04
22-nov-23 qua	184	152	32	00:14:2 0	00:00:3 8	129	23	12	20	70,11%	10,87%	36:19:01	1:56:40
23-nov-23 qui	218	185	33	00:10:2 3	00:00:1 0	180	5	21	12	82,57%	5,50%	32:00:42	0:38:01
24-nov-23 sex	166	152	14	00:17:3 1	00:00:2 6	134	18	5	9	80,72%	5,42%	44:23:32	1:10:39

25-nov-23 sáb	134	100	34	00:14:4 7	00:01:1 6	71	29	12	22	52,99%	16,42%	24:38:05	2:50:13
26-nov-23 dom	123	97	26	00:12:4 6	00:01:0 6	79	18	12	14	64,23%	11,38%	20:38:39	2:14:32
27-nov-23 seg	202	175	27	00:11:5 1	00:00:4 1	155	20	10	17	76,73%	8,42%	34:33:32	2:18:51
28-nov-23 ter	205	164	41	00:13:4 6	00:00:4 3	137	27	18	23	66,83%	11,22%	37:36:44	2:27:42
29-nov-23 qua	191	156	35	00:12:3 6	00:00:5 0	126	30	16	19	65,97%	9,95%	32:45:41	2:40:36
30-nov-23 qui	187	155	32	00:12:0 3	00:00:2 4	143	12	13	19	76,47%	10,16%	31:07:11	1:15:07

Dezembro	4.905	3.768	1.137	00:13:5 0	00:00:5 5	3.252	516	309	828	66,30%	16,88%	869:11:0 6	75:13:5 1
01-dez-23 sex	166	125	41	00:12:1 5	00:00:4 7	107	18	16	25	64,46%	15,06%	25:30:29	2:09:04
02-dez-23 sáb	172	105	67	00:13:0 1	00:01:2 8	81	24	26	41	47,09%	23,84%	22:47:02	4:12:27
03-dez-23 dom	144	92	52	00:14:5 2	00:01:3 4	69	23	14	38	47,92%	26,39%	22:47:14	3:46:10
04-dez-23 seg	120	107	13	00:15:2 7	00:00:4 2	96	11	8	5	80,00%	4,17%	27:33:43	1:23:06
05-dez-23 ter	143	124	19	00:18:0 2	00:00:2 5	112	12	8	11	78,32%	7,69%	37:16:52	1:00:37
06-dez-23 qua	171	145	26	00:16:0 6	00:01:1 4	114	31	8	18	66,67%	10,53%	38:53:19	3:32:10
07-dez-23 qui	169	153	16	00:12:5 6	00:00:2 3	141	12	7	9	83,43%	5,33%	32:58:06	1:05:48
08-dez-23 sex	141	98	43	00:13:0 9	00:01:0 7	83	15	16	27	58,87%	19,15%	21:28:33	2:38:08
09-dez-23 sáb	148	117	31	00:11:3 9	00:00:4 8	98	19	15	16	66,22%	10,81%	22:42:53	1:58:28
10-dez-23 dom	107	72	35	00:16:2 2	00:00:5 6	61	11	5	30	57,01%	28,04%	19:38:55	1:39:58
11-dez-23 seg	189	158	31	00:14:1 7	00:00:5 4	129	29	11	20	68,25%	10,58%	37:35:40	2:48:36
12-dez-23 ter	162	134	28	00:15:0 7	00:00:3 8	115	19	9	19	70,99%	11,73%	33:44:58	1:42:52
13-dez-23 qua	170	141	29	00:13:5 9	00:00:4 8	127	14	7	22	74,71%	12,94%	32:51:15	2:14:43
14-dez-23 qui	157	131	26	00:14:0 5	00:00:2 8	121	10	12	14	77,07%	8,92%	30:44:30	1:12:35
15-dez-23 sex	150	100	50	00:17:1 5	00:01:2 2	81	19	11	39	54,00%	26,00%	28:44:56	3:24:05
16-dez-23 sáb	184	129	55	00:07:2 3	00:00:5 6	103	26	17	38	55,98%	20,65%	15:52:01	2:51:53
17-dez-23 dom	199	94	105	00:10:4 1	00:02:0 0	72	22	18	87	36,18%	43,72%	16:44:05	6:37:13
18-dez-23 seg	204	133	71	00:14:2 5	00:01:1 9	105	28	16	55	51,47%	26,96%	31:56:46	4:28:12
19-dez-23 ter	200	155	45	00:14:5 0	00:00:3 0	137	18	11	34	68,50%	17,00%	38:18:12	1:40:32
20-dez-23 qua	204	167	37	00:14:3 0	00:00:3 8	148	19	21	16	72,55%	7,84%	40:21:51	2:08:13
21-dez-23 qui	150	148	2	00:14:3 1	00:00:0 5	141	7	0	2	94,00%	1,33%	35:48:47	0:13:00
22-dez-23 sex	130	126	4	00:13:0 1	00:00:0 8	120	6	1	3	92,31%	2,31%	27:19:04	0:18:10
23-dez-23 sáb	139	81	58	00:13:0 5	00:02:1 8	60	21	6	52	43,17%	37,41%	17:39:10	5:20:26
24-dez-23 dom	79	75	4	00:17:5 4	00:00:0 9	72	3	2	2	91,14%	2,53%	22:22:36	0:11:26
25-dez-23 seg	144	109	35	00:11:0 8	00:00:5 9	89	20	4	31	61,81%	21,53%	20:14:11	2:20:57
26-dez-23 ter	165	134	31	00:15:3 3	00:01:0 6	120	14	6	25	72,73%	15,15%	34:44:07	3:01:52
27-dez-23 qua	129	121	8	00:14:1 7	00:00:3 1	110	11	3	5	85,27%	3,88%	28:48:42	1:06:14
28-dez-23 qui	185	145	40	00:13:3 7	00:00:3 3	137	8	8	32	74,05%	17,30%	32:53:20	1:42:00
29-dez-23 sex	222	163	59	00:12:4 3	00:00:4 4	146	17	7	52	65,77%	23,42%	34:32:54	2:42:07
30-dez-23 sáb	155	97	58	00:13:5 6	00:01:2 3	79	18	12	46	50,97%	29,68%	22:31:10	3:35:42
31-dez-23 dom	107	89	18	00:09:1 7	00:01:1 1	78	11	4	14	72,90%	13,08%	13:45:45	2:07:07

**TABELA 10 – HISTÓRICO ATENDIMENTO ESPECIALIZADO**

2023

	Recebid as	Atendidas	Abandonada s	TMA	TME	Atendida até 30s	Atendida após 30s	Abandon o até 30s	Abandono após 30s	Nível serviço 30s	Nível aband ono 30s	TTC	TTE
Janeiro	230	226	4	00:01: 58	00:00:00	226	0	4	0	98,26%	0,00%	7:25:12	0:00:50



01-jan-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
02-jan-23 seg	8	8	0	00:01:56	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:26	0:00:00
03-jan-23 ter	4	4	0	00:01:01	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:05	0:00:00
04-jan-23 qua	3	3	0	00:06:12	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:37	0:00:00
05-jan-23 qui	10	10	0	00:00:45	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:34	0:00:00
06-jan-23 sex	8	8	0	00:01:22	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:53	0:00:00
07-jan-23 sáb	1	1	0	00:00:09	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:09	0:00:00
08-jan-23 dom	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
09-jan-23 seg	6	6	0	00:01:52	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:15	0:00:00
10-jan-23 ter	13	13	0	00:02:07	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:31	0:00:00
11-jan-23 qua	9	9	0	00:01:23	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:27	0:00:00
12-jan-23 qui	5	5	0	00:00:38	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:11	0:00:00
13-jan-23 sex	14	14	0	00:02:18	00:00:00	14	0	0	0	100,00%	0,00%	0:32:06	0:00:00
14-jan-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
15-jan-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-jan-23 seg	33	29	4	00:01:18	00:00:01	29	0	4	0	87,88%	0,00%	0:37:50	0:00:38
17-jan-23 ter	17	17	0	00:01:23	00:00:01	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:23:33	0:00:12
18-jan-23 qua	10	10	0	00:00:57	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:26	0:00:00
19-jan-23 qui	6	6	0	00:02:47	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:39	0:00:00
20-jan-23 sex	12	12	0	00:02:00	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:03	0:00:00
21-jan-23 sáb	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
22-jan-23 dom	4	4	0	00:00:06	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:25	0:00:00
23-jan-23 seg	13	13	0	00:02:17	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:29:35	0:00:00
24-jan-23 ter	16	16	0	00:02:25	00:00:00	16	0	0	0	100,00%	0,00%	0:38:45	0:00:00
25-jan-23 qua	6	6	0	00:02:50	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:57	0:00:00
26-jan-23 qui	4	4	0	00:01:09	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:36	0:00:00
27-jan-23 sex	2	2	0	00:00:02	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:05	0:00:00
28-jan-23 sáb	2	2	0	00:01:27	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:55	0:00:00
29-jan-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-jan-23 seg	9	9	0	00:06:36	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:59:23	0:00:00
31-jan-23 ter	13	13	0	00:02:54	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:37:40	0:00:00

Fevereiro	216	214	2	00:01:50	00:00:00	214	0	2	0	99,07%	0,00%	6:30:38	0:00:03
01-fev-23 qua	23	23	0	00:00:48	00:00:00	23	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:22	0:00:00
02-fev-23 qui	14	13	1	00:00:47	00:00:00	13	0	1	0	92,86%	0,00%	0:10:10	0:00:02
03-fev-23 sex	7	7	0	00:00:41	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:47	0:00:00
04-fev-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
05-fev-23 dom	1	1	0	00:00:08	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:08	0:00:00
06-fev-23 seg	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
07-fev-23 ter	12	12	0	00:03:28	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:41:30	0:00:00
08-fev-23 qua	5	5	0	00:01:30	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:31	0:00:00
09-fev-23 qui	6	6	0	00:01:04	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:27	0:00:00
10-fev-23 sex	10	10	0	00:02:08	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:19	0:00:00
11-fev-23 sáb	2	2	0	00:00:26	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:53	0:00:00
12-fev-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-fev-23 seg	11	11	0	00:02:20	00:00:00	11	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:43	0:00:00
14-fev-23 ter	13	12	1	00:01:35	00:00:00	12	0	1	0	92,31%	0,00%	0:19:00	0:00:01

15-fev-23 qua	8	8	0	00:03:15	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:26:01	0:00:00
16-fev-23 qui	7	7	0	00:01:13	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:34	0:00:00
17-fev-23 sex	6	6	0	00:01:50	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:01	0:00:00
18-fev-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
19-fev-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
20-fev-23 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
21-fev-23 ter	4	4	0	00:01:19	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:18	0:00:00
22-fev-23 qua	3	3	0	00:02:36	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:49	0:00:00
23-fev-23 qui	12	12	0	00:02:45	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:33:02	0:00:00
24-fev-23 sex	26	26	0	00:02:17	00:00:00	26	0	0	0	100,00%	0,00%	0:59:25	0:00:00
25-fev-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
26-fev-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
27-fev-23 seg	24	24	0	00:01:09	00:00:00	24	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:32	0:00:00
28-fev-23 ter	21	21	0	00:02:40	00:00:00	21	0	0	0	100,00%	0,00%	0:56:03	0:00:00

Março	235	221	14	00:01:24	00:00:00	221	0	14	0	94,04%	0,00%	5:09:55	0:01:14
01-mar-23 qua	14	14	0	00:01:18	00:00:00	14	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:06	0:00:00
02-mar-23 qui	6	5	1	00:01:47	00:00:01	5	0	1	0	83,33%	0,00%	0:08:56	0:00:08
03-mar-23 sex	24	24	0	00:02:18	00:00:00	24	0	0	0	100,00%	0,00%	0:55:17	0:00:00
04-mar-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
05-mar-23 dom	2	2	0	00:00:24	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:48	0:00:00
06-mar-23 seg	11	10	1	00:02:17	00:00:02	10	0	1	0	90,91%	0,00%	0:22:54	0:00:17
07-mar-23 ter	10	10	0	00:00:52	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:44	0:00:00
08-mar-23 qua	41	34	7	00:00:55	00:00:01	34	0	7	0	82,93%	0,00%	0:31:04	0:00:27
09-mar-23 qui	5	3	2	00:02:46	00:00:02	3	0	2	0	60,00%	0,00%	0:08:17	0:00:10
10-mar-23 sex	12	12	0	00:00:57	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:18	0:00:00
11-mar-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
12-mar-23 dom	3	2	1	00:00:05	00:00:01	2	0	1	0	66,67%	0,00%	0:00:09	0:00:02
13-mar-23 seg	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
14-mar-23 ter	5	5	0	00:02:12	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:59	0:00:00
15-mar-23 qua	2	2	0	00:00:08	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:16	0:00:00
16-mar-23 qui	4	4	0	00:00:52	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:27	0:00:00
17-mar-23 sex	17	17	0	00:01:09	00:00:00	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:35	0:00:00
18-mar-23 sáb	4	4	0	00:00:51	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:23	0:00:00
19-mar-23 dom	1	1	0	00:00:58	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:58	0:00:00
20-mar-23 seg	6	6	0	00:00:24	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:22	0:00:00
21-mar-23 ter	12	12	0	00:03:32	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:42:25	0:00:00
22-mar-23 qua	9	8	1	00:00:39	00:00:01	8	0	1	0	88,89%	0,00%	0:05:13	0:00:08
23-mar-23 qui	10	10	0	00:00:26	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:24	0:00:00
24-mar-23 sex	5	5	0	00:02:04	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:20	0:00:00
25-mar-23 sáb	2	1	1	00:00:01	00:00:01	1	0	1	0	50,00%	0,00%	0:00:01	0:00:02
26-mar-23 dom	1	1	0	00:00:04	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:04	0:00:00
27-mar-23 seg	2	2	0	00:02:32	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:04	0:00:00
28-mar-23 ter	6	6	0	00:01:08	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:47	0:00:00
29-mar-23 qua	9	9	0	00:00:29	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:20	0:00:00
30-mar-23 qui	2	2	0	00:02:09	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:19	0:00:00
31-mar-23 sex	10	10	0	00:02:02	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:25	0:00:00



Abril	110	109	1	00:01:42	00:00:00	109	0	1	0	99,09%	0,00%	3:04:58	0:00:08
01-abr-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
02-abr-23 dom	4	4	0	00:00:38	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:33	0:00:00
03-abr-23 seg	3	3	0	00:02:35	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:45	0:00:00
04-abr-23 ter	5	5	0	00:01:26	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:12	0:00:00
05-abr-23 qua	6	6	0	00:01:40	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:01	0:00:00
06-abr-23 qui	1	1	0	00:08:15	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:15	0:00:00
07-abr-23 sex	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
08-abr-23 sáb	1	1	0	00:00:10	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:10	0:00:00
09-abr-23 dom	1	1	0	00:00:17	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:17	0:00:00
10-abr-23 seg	2	2	0	00:00:57	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:54	0:00:00
11-abr-23 ter	3	3	0	00:00:18	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:54	0:00:00
12-abr-23 qua	4	4	0	00:00:25	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:40	0:00:00
13-abr-23 qui	5	5	0	00:02:36	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:01	0:00:00
14-abr-23 sex	3	3	0	00:00:19	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
15-abr-23 sáb	6	6	0	00:03:07	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:43	0:00:00
16-abr-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-abr-23 seg	6	6	0	00:00:40	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:58	0:00:00
18-abr-23 ter	4	4	0	00:01:17	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:08	0:00:00
19-abr-23 qua	13	12	1	00:02:03	00:00:01	12	0	1	0	92,31%	0,00%	0:24:41	0:00:08
20-abr-23 qui	6	6	0	00:01:31	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:06	0:00:00
21-abr-23 sex	2	2	0	00:04:32	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:04	0:00:00
22-abr-23 sáb	1	1	0	00:01:30	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:30	0:00:00
23-abr-23 dom	2	2	0	00:00:14	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:28	0:00:00
24-abr-23 seg	5	5	0	00:01:47	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:56	0:00:00
25-abr-23 ter	6	6	0	00:01:02	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:09	0:00:00
26-abr-23 qua	10	10	0	00:01:25	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:15	0:00:00
27-abr-23 qui	2	2	0	00:04:37	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:14	0:00:00
28-abr-23 sex	8	8	0	00:02:13	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:44	0:00:00
29-abr-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-abr-23 dom	1	1	0	00:01:24	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:24	0:00:00

Maio	362	337	25	00:01:24	00:00:02	335	2	25	0	92,54%	0,00%	7:50:57	0:11:37
01-mai-23 seg	1	1	0	00:03:47	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:47	0:00:00
02-mai-23 ter	2	2	0	00:00:18	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:35	0:00:00
03-mai-23 qua	15	12	3	00:01:10	00:00:01	12	0	3	0	80,00%	0,00%	0:13:55	0:00:10
04-mai-23 qui	4	3	1	00:02:21	00:00:02	3	0	1	0	75,00%	0,00%	0:07:02	0:00:06
05-mai-23 sex	10	10	0	00:01:12	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:59	0:00:00
06-mai-23 sáb	20	19	1	00:01:02	00:00:00	19	0	1	0	95,00%	0,00%	0:19:37	0:00:05
07-mai-23 dom	2	2	0	00:03:21	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:41	0:00:00
08-mai-23 seg	31	12	19	00:01:21	00:00:22	10	2	19	0	32,26%	0,00%	0:16:10	0:11:14
09-mai-23 ter	18	17	1	00:00:58	00:00:00	17	0	1	0	94,44%	0,00%	0:16:28	0:00:02
10-mai-23 qua	15	15	0	00:03:10	00:00:00	15	0	0	0	100,00%	0,00%	0:47:24	0:00:00
11-mai-23 qui	24	24	0	00:01:33	00:00:00	24	0	0	0	100,00%	0,00%	0:37:09	0:00:00
12-mai-23 sex	33	33	0	00:00:57	00:00:00	33	0	0	0	100,00%	0,00%	0:31:33	0:00:00
13-mai-23 sáb	32	32	0	00:00:40	00:00:00	32	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:26	0:00:00

14-mai-23 dom	1	1	0	00:00:07	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:07	0:00:00
15-mai-23 seg	29	29	0	00:01:44	00:00:00	29	0	0	0	100,00%	0,00%	0:50:03	0:00:00
16-mai-23 ter	52	52	0	00:01:04	00:00:00	52	0	0	0	100,00%	0,00%	0:55:36	0:00:00
17-mai-23 qua	3	3	0	00:01:39	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:58	0:00:00
18-mai-23 qui	6	6	0	00:03:14	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:21	0:00:00
19-mai-23 sex	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
20-mai-23 sáb	2	2	0	00:00:39	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:17	0:00:00
21-mai-23 dom	5	5	0	00:00:29	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:25	0:00:00
22-mai-23 seg	8	8	0	00:01:08	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:06	0:00:00
23-mai-23 ter	9	9	0	00:01:53	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:56	0:00:00
24-mai-23 qua	5	5	0	00:01:02	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:11	0:00:00
25-mai-23 qui	6	6	0	00:03:15	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:28	0:00:00
26-mai-23 sex	5	5	0	00:00:51	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:14	0:00:00
27-mai-23 sáb	2	2	0	00:00:11	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:22	0:00:00
28-mai-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
29-mai-23 seg	7	7	0	00:02:09	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:00	0:00:00
30-mai-23 ter	4	4	0	00:01:49	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:15	0:00:00
31-mai-23 qua	10	10	0	00:02:35	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:50	0:00:00

Junho	176	175	1	00:02:22	00:00:00	175	0	1	0	99,43%	0,00%	6:53:19	0:00:01
01-jun-23 qui	8	8	0	00:03:18	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:26:24	0:00:00
02-jun-23 sex	1	1	0	00:00:06	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:06	0:00:00
03-jun-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
04-jun-23 dom	2	2	0	00:00:16	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:32	0:00:00
05-jun-23 seg	5	5	0	00:03:10	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:51	0:00:00
06-jun-23 ter	12	12	0	00:01:44	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:44	0:00:00
07-jun-23 qua	4	4	0	00:02:05	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:19	0:00:00
08-jun-23 qui	2	2	0	00:00:08	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:16	0:00:00
09-jun-23 sex	1	1	0	00:00:23	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:23	0:00:00
10-jun-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
11-jun-23 dom	1	1	0	00:00:04	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:04	0:00:00
12-jun-23 seg	13	13	0	00:00:58	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:36	0:00:00
13-jun-23 ter	2	2	0	00:00:04	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:07	0:00:00
14-jun-23 qua	3	3	0	00:01:53	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:40	0:00:00
15-jun-23 qui	3	3	0	00:03:13	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:40	0:00:00
16-jun-23 sex	2	2	0	00:01:54	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:48	0:00:00
17-jun-23 sáb	10	9	1	00:00:52	00:00:00	9	0	1	0	90,00%	0,00%	0:07:48	0:00:01
18-jun-23 dom	1	1	0	00:00:56	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
19-jun-23 seg	8	8	0	00:03:30	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:58	0:00:00
20-jun-23 ter	20	20	0	00:02:37	00:00:00	20	0	0	0	100,00%	0,00%	0:52:17	0:00:00
21-jun-23 qua	5	5	0	00:02:05	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:26	0:00:00
22-jun-23 qui	23	23	0	00:03:05	00:00:00	23	0	0	0	100,00%	0,00%	1:11:01	0:00:00
23-jun-23 sex	12	12	0	00:00:44	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:52	0:00:00
24-jun-23 sáb	3	3	0	00:00:10	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:31	0:00:00
25-jun-23 dom	2	2	0	00:03:35	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:11	0:00:00
26-jun-23 seg	15	15	0	00:02:51	00:00:00	15	0	0	0	100,00%	0,00%	0:42:43	0:00:00
27-jun-23 ter	4	4	0	00:02:53	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:34	0:00:00

28-jun-23 qua	4	4	0	00:02:16	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:05	0:00:00
29-jun-23 qui	8	8	0	00:05:03	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:40:27	0:00:00
30-jun-23 sex	2	2	0	00:09:00	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:00	0:00:00

Julho	165	164	1	00:01:52	00:00:00	164	0	1	0	99,39%	0,00%	5:05:30	0:00:03
01-jul-23 sáb	3	3	0	00:00:17	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:50	0:00:00
02-jul-23 dom	6	6	0	00:00:42	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:10	0:00:00
03-jul-23 seg	8	8	0	00:03:24	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:13	0:00:00
04-jul-23 ter	7	7	0	00:02:45	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:17	0:00:00
05-jul-23 qua	5	5	0	00:01:34	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:49	0:00:00
06-jul-23 qui	14	14	0	00:00:44	00:00:00	14	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:13	0:00:00
07-jul-23 sex	17	17	0	00:01:08	00:00:00	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:20	0:00:00
08-jul-23 sáb	2	2	0	00:01:08	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:17	0:00:00
09-jul-23 dom	1	0	1	00:00:00	00:00:03	0	0	1	0	0,00%	0,00%	0:00:00	0:00:03
10-jul-23 seg	4	4	0	00:01:50	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:21	0:00:00
11-jul-23 ter	6	6	0	00:01:17	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:43	0:00:00
12-jul-23 qua	11	11	0	00:03:50	00:00:00	11	0	0	0	100,00%	0,00%	0:42:13	0:00:00
13-jul-23 qui	6	6	0	00:02:34	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:23	0:00:00
14-jul-23 sex	2	2	0	00:04:02	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:04	0:00:00
15-jul-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-jul-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-jul-23 seg	4	4	0	00:04:34	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:14	0:00:00
18-jul-23 ter	4	4	0	00:03:17	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:08	0:00:00
19-jul-23 qua	8	8	0	00:02:40	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:21	0:00:00
20-jul-23 qui	12	12	0	00:01:10	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:00	0:00:00
21-jul-23 sex	3	3	0	00:00:57	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:52	0:00:00
22-jul-23 sáb	2	2	0	00:00:20	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:39	0:00:00
23-jul-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
24-jul-23 seg	7	7	0	00:01:33	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:54	0:00:00
25-jul-23 ter	10	10	0	00:00:54	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:59	0:00:00
26-jul-23 qua	4	4	0	00:05:13	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:52	0:00:00
27-jul-23 qui	1	1	0	00:01:05	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:05	0:00:00
28-jul-23 sex	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
29-jul-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
30-jul-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
31-jul-23 seg	17	17	0	00:01:16	00:00:00	17	0	0	0	100,00%	0,00%	0:21:31	0:00:00

Agosto	139	135	4	00:02:17	00:00:02	134	1	4	0	96,40%	0,00%	5:08:32	0:03:41
01-ago-23 ter	1	1	0	00:00:05	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:05	0:00:00
02-ago-23 qua	9	9	0	00:01:40	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:04	0:00:00
03-ago-23 qui	4	4	0	00:01:22	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:30	0:00:00
04-ago-23 sex	3	3	0	00:01:12	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:37	0:00:00
05-ago-23 sáb	3	3	0	00:01:27	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:21	0:00:00
06-ago-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
07-ago-23 seg	12	12	0	00:02:15	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:26:56	0:00:00
08-ago-23 ter	2	2	0	00:04:01	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:02	0:00:00
09-ago-23 qua	4	4	0	00:03:14	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:57	0:00:00

10-ago-23 qui	6	6	0	00:02:06	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:36	0:00:00
11-ago-23 sex	5	5	0	00:01:49	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:04	0:00:00
12-ago-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-ago-23 dom	1	1	0	00:00:14	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:14	0:00:00
14-ago-23 seg	6	6	0	00:04:04	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:24:21	0:00:00
15-ago-23 ter	10	10	0	00:02:33	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:25:30	0:00:00
16-ago-23 qua	13	13	0	00:03:01	00:00:00	13	0	0	0	100,00%	0,00%	0:39:15	0:00:00
17-ago-23 qui	1	1	0	00:00:03	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:03	0:00:00
18-ago-23 sex	17	14	3	00:02:00	00:00:13	13	1	3	0	76,47%	0,00%	0:28:02	0:03:34
19-ago-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
20-ago-23 dom	1	0	1	00:00:00	00:00:07	0	0	1	0	0,00%	0,00%	0:00:00	0:00:07
21-ago-23 seg	1	1	0	00:01:58	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:58	0:00:00
22-ago-23 ter	4	4	0	00:02:55	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:39	0:00:00
23-ago-23 qua	8	8	0	00:00:39	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:13	0:00:00
24-ago-23 qui	8	8	0	00:03:42	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:29:33	0:00:00
25-ago-23 sex	5	5	0	00:02:52	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:21	0:00:00
26-ago-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
27-ago-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
28-ago-23 seg	5	5	0	00:03:43	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:37	0:00:00
29-ago-23 ter	4	4	0	00:01:36	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:24	0:00:00
30-ago-23 qua	1	1	0	00:00:07	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:07	0:00:00
31-ago-23 qui	5	5	0	00:01:01	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:03	0:00:00

Setembro	102	101	1	00:01:32	00:00:00	101	0	1	0	99,02%	0,00%	2:35:27	0:00:11
01-set-23 sex	5	5	0	00:01:48	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:58	0:00:00
02-set-23 sáb	4	4	0	00:00:55	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:41	0:00:00
03-set-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
04-set-23 seg	12	12	0	00:01:42	00:00:00	12	0	0	0	100,00%	0,00%	0:20:30	0:00:00
05-set-23 ter	5	4	1	00:03:10	00:00:02	4	0	1	0	80,00%	0,00%	0:12:40	0:00:11
06-set-23 qua	9	9	0	00:01:02	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:14	0:00:00
07-set-23 qui	5	5	0	00:00:30	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:29	0:00:00
08-set-23 sex	1	1	0	00:00:42	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:42	0:00:00
09-set-23 sáb	1	1	0	00:00:29	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:29	0:00:00
10-set-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
11-set-23 seg	5	5	0	00:02:27	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:15	0:00:00
12-set-23 ter	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-set-23 qua	3	3	0	00:01:02	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:05	0:00:00
14-set-23 qui	6	6	0	00:00:26	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:39	0:00:00
15-set-23 sex	3	3	0	00:01:12	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:35	0:00:00
16-set-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-set-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
18-set-23 seg	4	4	0	00:04:02	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:07	0:00:00
19-set-23 ter	9	9	0	00:02:02	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:22	0:00:00
20-set-23 qua	3	3	0	00:00:40	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:59	0:00:00
21-set-23 qui	4	4	0	00:02:10	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:39	0:00:00
22-set-23 sex	9	9	0	00:01:33	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:57	0:00:00
23-set-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00

24-set-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
25-set-23 seg	1	1	0	00:00:23	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:23	0:00:00
26-set-23 ter	1	1	0	00:00:05	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:05	0:00:00
27-set-23 qua	2	2	0	00:03:07	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:14	0:00:00
28-set-23 qui	6	6	0	00:01:26	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:08:38	0:00:00
29-set-23 sex	2	2	0	00:00:19	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:38	0:00:00
30-set-23 sáb	2	2	0	00:00:04	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:08	0:00:00

Outubro	129	129	0	00:02:10	00:00:00	129	0	0	0	100,00%	0,00%	4:38:58	0:00:00
01-out-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
02-out-23 seg	2	2	0	00:04:58	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:57	0:00:00
03-out-23 ter	6	6	0	00:01:56	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:37	0:00:00
04-out-23 qua	3	3	0	00:00:12	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:36	0:00:00
05-out-23 qui	1	1	0	00:00:11	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:11	0:00:00
06-out-23 sex	9	9	0	00:00:17	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:33	0:00:00
07-out-23 sáb	4	4	0	00:00:17	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:10	0:00:00
08-out-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
09-out-23 seg	4	4	0	00:00:53	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:32	0:00:00
10-out-23 ter	6	6	0	00:04:21	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:26:07	0:00:00
11-out-23 qua	2	2	0	00:02:06	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:12	0:00:00
12-out-23 qui	5	5	0	00:00:29	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:25	0:00:00
13-out-23 sex	5	5	0	00:02:47	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:56	0:00:00
14-out-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
15-out-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-out-23 seg	10	10	0	00:04:34	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:45:38	0:00:00
17-out-23 ter	8	8	0	00:01:44	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:53	0:00:00
18-out-23 qua	2	2	0	00:03:43	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:26	0:00:00
19-out-23 qui	11	11	0	00:01:45	00:00:00	11	0	0	0	100,00%	0,00%	0:19:16	0:00:00
20-out-23 sex	3	3	0	00:03:16	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:49	0:00:00
21-out-23 sáb	2	2	0	00:00:22	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:43	0:00:00
22-out-23 dom	3	3	0	00:00:13	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:39	0:00:00
23-out-23 seg	2	2	0	00:02:07	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:13	0:00:00
24-out-23 ter	10	10	0	00:01:10	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:40	0:00:00
25-out-23 qua	7	7	0	00:02:19	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:10	0:00:00
26-out-23 qui	8	8	0	00:05:58	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:47:43	0:00:00
27-out-23 sex	4	4	0	00:00:14	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
28-out-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
29-out-23 dom	1	1	0	00:00:33	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:33	0:00:00
30-out-23 seg	3	3	0	00:00:50	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:30	0:00:00
31-out-23 ter													

Novembro	98	98	0	00:02:12	00:00:00	98	0	0	0	100,00%	0,00%	3:35:10	0:00:00
01-nov-23 qua	5	5	0	00:03:00	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:58	0:00:00
02-nov-23 qui	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
03-nov-23 sex	2	2	0	00:00:20	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:39	0:00:00
04-nov-23 sáb	2	2	0	00:00:26	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:53	0:00:00
05-nov-23 dom	1	1	0	00:00:01	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:01	0:00:00

06-nov-23 seg	6	6	0	00:00:54	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:24	0:00:00
07-nov-23 ter	10	10	0	00:02:47	00:00:00	10	0	0	0	100,00%	0,00%	0:27:53	0:00:00
08-nov-23 qua	5	5	0	00:01:59	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:09:54	0:00:00
09-nov-23 qui	7	7	0	00:04:40	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:32:37	0:00:00
10-nov-23 sex	1	1	0	00:00:56	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
11-nov-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
12-nov-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
13-nov-23 seg	5	5	0	00:03:24	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:16:58	0:00:00
14-nov-23 ter	5	5	0	00:02:27	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:13	0:00:00
15-nov-23 qua	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
16-nov-23 qui	5	5	0	00:00:59	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:57	0:00:00
17-nov-23 sex	2	2	0	00:06:10	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:20	0:00:00
18-nov-23 sáb	1	1	0	00:00:05	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:05	0:00:00
19-nov-23 dom	1	1	0	00:00:01	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:01	0:00:00
20-nov-23 seg	5	5	0	00:02:10	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:52	0:00:00
21-nov-23 ter	4	4	0	00:00:55	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:40	0:00:00
22-nov-23 qua	6	6	0	00:00:47	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:45	0:00:00
23-nov-23 qui	1	1	0	00:00:01	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:01	0:00:00
24-nov-23 sex	6	6	0	00:01:15	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:30	0:00:00
25-nov-23 sáb	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
26-nov-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
27-nov-23 seg	6	6	0	00:02:28	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:50	0:00:00
28-nov-23 ter	4	4	0	00:03:19	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:13:16	0:00:00
29-nov-23 qua	5	5	0	00:03:00	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:02	0:00:00
30-nov-23 qui	2	2	0	00:02:41	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:05:23	0:00:00

Dezembro	104	104	0	00:01:43	00:00:00	104	0	0	0	100,00%	0,00%	2:58:17	0:00:00
01-dez-23 sex	4	4	0	00:03:54	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:37	0:00:00
02-dez-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
03-dez-23 dom	1	1	0	00:00:02	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:02	0:00:00
04-dez-23 seg	8	8	0	00:01:52	00:00:00	8	0	0	0	100,00%	0,00%	0:14:55	0:00:00
05-dez-23 ter	5	5	0	00:01:29	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:27	0:00:00
06-dez-23 qua	5	5	0	00:00:11	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:56	0:00:00
07-dez-23 qui	4	4	0	00:01:47	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:10	0:00:00
08-dez-23 sex	4	4	0	00:00:56	00:00:00	4	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:44	0:00:00
09-dez-23 sáb	1	1	0	00:01:22	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:22	0:00:00
10-dez-23 dom	6	6	0	00:00:22	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:10	0:00:00
11-dez-23 seg	1	1	0	00:01:28	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:28	0:00:00
12-dez-23 ter	5	5	0	00:03:26	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:17:10	0:00:00
13-dez-23 qua	3	3	0	00:03:25	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:10:14	0:00:00
14-dez-23 qui	5	5	0	00:03:02	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:15:08	0:00:00
15-dez-23 sex	3	3	0	00:04:15	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:12:45	0:00:00
16-dez-23 sáb	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
17-dez-23 dom	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	-	-	0:00:00	0:00:00
18-dez-23 seg	6	6	0	00:01:57	00:00:00	6	0	0	0	100,00%	0,00%	0:11:41	0:00:00
19-dez-23 ter	5	5	0	00:01:19	00:00:00	5	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:34	0:00:00
20-dez-23 qua	2	2	0	00:03:04	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:06:07	0:00:00

21-dez-23 qui	3	3	0	00:01:18	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:03:53	0:00:00
22-dez-23 sex	2	2	0	00:00:30	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:59	0:00:00
23-dez-23 sáb	2	2	0	00:00:39	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:17	0:00:00
24-dez-23 dom	1	1	0	00:00:34	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:34	0:00:00
25-dez-23 seg	3	3	0	00:00:39	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:01:56	0:00:00
26-dez-23 ter	7	7	0	00:00:42	00:00:00	7	0	0	0	100,00%	0,00%	0:04:55	0:00:00
27-dez-23 qua	3	3	0	00:00:42	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:02:07	0:00:00
28-dez-23 qui	9	9	0	00:02:05	00:00:00	9	0	0	0	100,00%	0,00%	0:18:46	0:00:00
29-dez-23 sex	3	3	0	00:02:39	00:00:00	3	0	0	0	100,00%	0,00%	0:07:57	0:00:00
30-dez-23 sáb	1	1	0	00:00:35	00:00:00	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:35	0:00:00
31-dez-23 dom	2	2	0	00:00:24	00:00:00	2	0	0	0	100,00%	0,00%	0:00:48	0:00:00

MANUTENÇÃO

## ANEXO X - MEMÓRIA DE CÁLCULO

Todas as disposições deste anexo estão em consonância com o Estudo Técnico Preliminar Nº 49/2023,, não podendo se desassociar deste.

### 1. ANÁLISE DE ATENDIMENTO DISQUE 100 NO PERÍODO DE 2023

TEMPO MÉDIO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	22	15	14	20	24	19	25	24	25	23	16	13
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	23	21	19	20	17	17	18	18	19	19	16	23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	28	28	30	31	33	36	33	33	30	32	31	30
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	316	673	436	412	427	408	360	387	331	349	349	331
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	122	121	122	122	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	1.019	1.748	1.160	1.067	1.139	1.165	1.256	1.327	1.220	1.317	1.337	1.326
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	0	0	92	177	292	238	435	465	266	132	67	65
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	96	96	99	106	113	100	131	67	78	84	74	76
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	59	84	84	97	91	84	108	106	78	98	56	81
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	92	89	97	93	99	102	100	96	90	89	86	90
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	396	569	177	363	214	491	383	459	320	358	411	517
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	0	0	3.923	0	5.031	23.144	40.461	4.560	3.181	4.607	4.723	2.561
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	646	629	645	622	645	615	609	611	600	603	579	616
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	2.065	2.936	4.240	1.716	511	545	334	331	301	374	789	877
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	638	816	1.471	1.176	1.525	2.079	982	1.164	1.221	885	1.933	778
GENERALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	8.693	7.342	9.287	9.323	10.553	9.169	10.178	10.816	10.534	10.963	13.208	12.259
GENERALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	133.323	107.221	98.653	86.622	95.531	105.374	118.292	116.880	118.454	121.975	121.200	112.992
GENERALISTA - TELEFONE - AUTOMATIZADO	2.895	2.816	3.826	2.545	0	0	0	0	0	0	0	0
GENERALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALISTA - TELEFONE - ASSISTIDO	16.206	13.968	12.638	13.281	11.279	13.369	14.075	13.811	13.895	11.289	13.311	12.748
ESPECIALISTA - VIDEOCHAMADA - ASSISTIDO	0	0	58	30	32	7	31	7	2	17	48	38
ESPECIALISTA - MULTICANAL - ASSISTIDO	46.382	43.210	50.547	46.841	46.835	38.783	48.038	50.592	53.260	49.367	45.439	48.522
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / CHAT	108	78	124	59	18	9	6	6	10	19	26	16
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / TELEGRAM	41	24	26	15	18	6	16	16	11	11	34	38
ESPECIALISTA - APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO / WHATSAPP	598	609	576	656	551	506	479	552	521	600	706	706
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO	119	98	85	55	227	92	88	70	63	82	61	60
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESPECIALIZADO - PRESENCIAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	0	0	2	0	1	15	2	13	19	18	16	15
ESPECIALIZADO - MULTICANAL - ASSISTIDO - MANIPULAÇÃO	29.491	27.217	30.720	27.097	29.234	31.722	28.579	34.571	28.289	34.516	34.960	30.561
ESPECIALIZADO - TELEFONE - REENCAMINHAMENTO - ATIVO	805	707	1.655	365	793	837	527	483	327	457	1.372	419
ESPECIALIZADO - TELEFONE - AUTOMATIZADO - ATIVO	9.646	9.150	10.552	9.150	9.576	9.855	8.940	9.381	8.380	10.522	8.641	8.225
ESPECIALIZADO - TELEFONE - ASSISTIDO - ATIVO	3.664	3.333	4.281	3.333	2.814	3.446	3.115	2.993	2.590	3.080	2.350	2.161



## 2. ANÁLISE HISTÓRICA DA CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO (CAU) E UNIDADE DE MEDIDA.

Item	Descrição	Tipo de Atendimento	Modalidade	CAU (TR 2019)	CAU (1ª OS)	CAU (2ª OS)	CAU (3ª OS - Vigente)	CAU (Prevista)
1	Todos atendimentos	SMS	Assistido	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
2			Automatizado	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações	5 SMS interações
3		Aplicação / Internet / Aplicativo	Automatizado	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações	10 interações
4		Redes Sociais	Assistido	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
5			Automatizado	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação	1 publicação
6	Atendimento Generalista	Telefone	Assistido	200 s (TMA)	172 s (TMA)	224 s (TMA)	214 s (TMA)	398 s (TMA)
7		Telefone	Automatizado	Não definido	84 s (TMA)	97 s (TMA)	104 s (TMA)	41 s (TMA)
8		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	28 interações	25 interações	25 interações	24 interações
9	Atendimento Especialista	Telefone	Assistido	250 s (TMA)	994 s (TMA)	1.166 s (TMA)	1.113s (TMA)	1.257 s (TMA)
10		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
11		Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	Não definido	95 interações	109 interações	104 interações	91 interações
12		Aplicação (Fala.br)	Assistido	Não definido	1 registro	1 registro	1 registro	1 registro
13		Videochamada	Assistido	205 s (TMA)	175 s (TMA)	227 s (TMA)	289 s (TMA)	186 s (TMA)
14		Correio eletrônico ou físico	Assistido	Não definido	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência	1 correspondência
15	Atendimento Especializado	Telefone ou Videochamada	Assistido	300 s (TMA)	429 s (TMA)	456 s (TMA)	457 s (TMA)	388 s (TMA)
16		Telefone	Automatizado	Não definido	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)	60 s (TMA)
17		Tratamento	Assistido	Não definido	691 s (TMA)	672 s (TMA)	679 s (TMA)	618 s (TMA)
18		Presencial	Assistido	900 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	1.119 s (TMA)	7.683 s (TMA)
19		Ativo (Aplicação / Internet / Aplicativo)	Assistido	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
20			Automatizado	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas
21		Ativo (Telefone ou Videochamada)	Assistido	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	5 tentativas	1 tentativas
22			Automatizado	Não definido	3 tentativas	3 tentativas	3 tentativas	1 tentativas
23		Reencaminhamento	Assistido	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio
24			Automatizado	Não definido	1 envio	1 envio	1 envio	1 envio

\*Definido com base na média do tempo de conversação/interação no período dos 12 meses do ano de 2023.

### 3. ANÁLISE HISTÓRICA DO FATOR DE PRODUTIVIDADE (FP)

FATOR DE PRODUTIVIDADE						
SERVIÇO		HISTÓRICO				
TIPO DE ATENDIMENTO	MODALIDADE	FP (TR)	FP (1ª OS)	FP (2ª OS)	FP (3ª OS - Vigente)	FP (Previsto)
TELEFONE	ASSISTIDO	1,00	1,10	1,00	1,32	1,00
	AUTOMATIZADO	0,25	0,28	0,25	0,34	0,25
SMS	ASSISTIDO	1,10	1,21	1,10	1,21	1,10
	AUTOMATIZADO	0,20	0,28	0,20	0,28	0,20
APLICAÇÃO / INTERNET / APLICATIVO	ASSISTIDO	1,10	1,21	1,10	1,45	1,10
	AUTOMATIZADO	0,20	0,28	0,20	0,34	0,20
REDES SOCIAIS	ASSISTIDO	1,10	1,21	1,10	1,45	1,10
	AUTOMATIZADO	0,20	0,28	0,20	0,34	0,20
CORREIO ELETRÔNICO OU FÍSICO	ASSISTIDO	1,10	1,65	1,50	1,98	1,10
PRESENCIAL	ASSISTIDO	2,50	2,75	2,50	3,30	2,50
TRATAMENTO	ASSISTIDO	1,10	2,20	2,00	2,64	1,10
ATIVO / TELEFONE	AUTOMATIZADO	0,20	0,22	Não definido	0,26	0,20

\*Definido com base no Fator de Produtividade (FP) do TR vigente.

#### 4. VOLUMETRIA ESTIMADA DA NOVA CONTRATAÇÃO

CATÁLOGO DE SERVIÇOS									
SEGMENTO DO SERVIÇO	MODALIDADE	SERVIÇO/ATIVIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL DE ATIVIDADES DA CONTRATAÇÃO	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (MÉDIA)	TEMPO ESTIMADO DE CONVERSAÇÃO / INTERAÇÕES (TOTAL)	CAU (CORRESPONDÊNCIA DE ATENDIMENTO UNITÁRIO)	FP (FATOR DE PRODUTIVIDADE)	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE USA ANUAL
			(A)	(B)	(C) = (A x B)	(D)	(E)	(F) = (C / D) x (E)	(G) = (Fx12)
Telefone	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	111.376	398	44.327.648	398	1,00	111.376,00	1.336.512,00
	Automatizado	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	1.007	41	41.287	41	0,25	251,75	3.021,00
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	1.252	20	25.040	24	1,10	1.147,67	13.772,00
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	1.222	19	23.218	24	1,10	1.064,16	12.769,90
		GENERALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	10.194	31	316.014	24	1,10	14.483,98	173.807,70
Telefone	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	13.323	1.257	16.747.011	1.257	1,00	13.323,00	159.876,00
Aplicação / Internet / Aplicativo	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - CHAT - MODALIDADE ASSISTIDA	40	93	3.720	91	1,10	44,97	539,60
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - TELEGRAM - MODALIDADE ASSISTIDA	21	86	1.806	91	1,10	21,83	261,97
		ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (APLICAÇÃO/INTERNET/REDES SOCIAIS) - WHATSAPP - MODALIDADE ASSISTIDA	588	93	54.684	91	1,10	661,02	7.932,18
Videochamada	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (VIDEOCHAMADA) - MODALIDADE ASSISTIDA	23	186	4.278	186	1,10	25,30	303,60
Correio eletrônico ou físico	Assistido	ESPECIALISTA - ATENDIMENTO MULTICANAL (CORRESPONDÊNCIA) - MODALIDADE ASSISTIDA	47.318	1	47.318	1	1,10	52.049,80	624.597,60
Telefone	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO) - MODALIDADE ASSISTIDA	92	388	35.696	388	1,00	92,00	1.104,00
Tratamento	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TRATAMENTO) - MODALIDADE ASSISTIDA	30.580	618	18.898.440	618	1,10	33.638,00	403.656,00
Presencial	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (PRESENCIAL) - MODALIDADE ASSISTIDA	8	7.683	61.464	7.683	2,50	20,00	240,00
Ativo (telefone ou videochamada)	Assistido	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE ASSISTIDA	3.097	1	3.097	1	1,10	3.406,70	40.880,40
	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (TELFÔNICO ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADA	9.335	1	9.335	1	0,20	1.867,00	22.404,00
Reencaminhamento	Automatizado	ESPECIALIZADO - ATENDIMENTO MULTICANAL (E-MAIL ATIVO) - MODALIDADE AUTOMATIZADO	729	1	729	1	0,20	145,80	1.749,60
								<b>233.618,96</b>	<b>2.803.427,56</b>

#### Legenda

**Período de referência:** 2023

**A** = Média encontrada na tabela: Quantidade de Atendimento. Fonte: Anexo X, Item 1, Análise de Atendimento do Disque 100 (jan/23-dez/23, pág. 179).

**B** = Média encontrada na tabela: Tempo Médio de Conversação / Interações. Fonte: Anexo X, Item 1, Análise de Atendimento do Disque 100 (jan/23-dez/23, pág. 179).

**CAU** = Média encontrada na tabela: Tempo Médio de Conversação / Interações. Fonte: Anexo X, Item 1, Análise de Atendimento do Disque 100 (jan/23-dez/23, pág. 179). O item “Aplicação/Internet/Aplicativo” refere-se à média unificada de CHAT, TELEGRAM e WHATSAPP.

**USA** = ((QUANT. X TMA)/CAU) X FP

**ANEXO XI – TERMO DE CIÊNCIA DA LEI ANTICORRUPÇÃO**  
(Portaria MDHC nº 223, de 10 de abril de 2023, anexo II)

Eu, (nome do representante legal) , representante legal da (nome da empresa/organização contratada ou conveniente) , regularmente inscrita no CNPJ sob o nº , declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos contrários às leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem lesão à Administração Pública Nacional ou Estrangeira, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção.

Outrossim, declaro que a empresa/entidade envida os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores práticas do mercado, no que se refere ao combate de desvios éticos e de integridade.

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

LOCAL, DATA.  
ASSINATURA DIGITAL:  
Cargo:  
CPF:

**ANEXO XII – TERMOS DE COMPROMISSO COM DIREITOS HUMANOS**  
(Portaria MDHC nº 223, de 10 de abril de 2023, anexos III e IV)

**Termo XII.1 – DOS DIREITOS HUMANOS**

As partes CONTRATANTES/CELEBRANTES DO CONVÊNIO comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao respeito aos direitos humanos.

Parágrafo Primeiro. O(a) CONTRATADO(a)/CONVENIENTE, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO/CONVÊNIO, compromete-se perante a CONTRATANTE/CONCEDENTE a:

- I - não violar os direitos de sua força de trabalho, de seus clientes e das comunidades, e enfrentar os impactos adversos em direitos humanos das suas atividades;
- II - evitar que suas atividades causem, contribuam ou estejam diretamente relacionadas aos impactos negativos sobre direitos humanos e aos danos ambientais e sociais;
- III - evitar impactos e danos aos direitos humanos decorrentes das atividades de suas subsidiárias e de entidades sob seu controle ou vinculação direta ou indireta;
- IV - comunicar internamente que seus colaboradores estão proibidos de adotarem práticas que violem os direitos humanos;
- V - orientar os colaboradores, os empregados e as pessoas vinculadas à sociedade empresária a adotarem postura respeitosa, amistosa e em observância aos direitos humanos no ambiente de trabalho;
- VI - assegurar condições decentes de trabalho, por meio de ambiente produtivo, com remuneração adequada, em condições de liberdade, equidade e segurança;
- VII - não utilizar trabalho infantil e trabalho análogo à escravidão;
- VIII - combater a discriminação nas relações de trabalho; e
- IX - adotar medidas para prevenir e remediar qualquer tipo de assédio nas relações de trabalho.

LOCAL, DATA.  
ASSINATURA DIGITAL:  
Cargo:

CPF:

**Termo XII.2 – Compromisso com as legislações de Direitos Humanos**

Eu, (nome do representante legal), representante legal da (nome da empresa/organização contratada ou conveniente) , regularmente inscrita no CNPJ sob o nº , declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos que violem as leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem violação a direitos humanos.

Outrossim, declaro que a empresa/entidade envida os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores práticas do mercado, no que se refere ao respeito aos direitos humanos.

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

LOCAL, DATA.

ASSINATURA DIGITAL:

Cargo:

CPF:

MANU



4224990



00135.227100/2023-51



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania  
Secretaria-Executiva  
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração  
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos  
Coordenação de Contratos  
Divisão de Licitação

Setor de Autarquias Sul, Edifício Multi Brasil, Quadra 5, Lote 09/10, Bloco A, 1º Andar, Asa Sul,  
Brasília, DF. CEP 70.070-050. - <http://www.mdh.gov.br>

Informação N.º 3/2024/DIVLIC/CCON/CGLIC/SPOA/SE/MDHC

Foi publicada nesta data, no Diário Oficial da União, a **Audiência Pública nº 1/2024**, que tem como objetivo dar conhecimento público da licitação que se pretende realizar, por meio de Pregão Eletrônico para **contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial e outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100** de modo a atender às demandas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, nos termos do art. 21 da Lei nº 14.133/2021.

O presente documento contém as informações mais relevantes para elaboração do Edital e Termo de Referência, os quais seguem a partir dos modelos disponibilizados pela AGU, adequados à Lei nº 14.133/2021, disponíveis no seguinte endereço eletrônico: <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/modelos/licitacoescontratos/14133/modelos-da-lei-no-14-133-21-para-pregao-e-concorrencia>.

**Objeto:** Pregão Eletrônico, para **contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial e outros), destinado à operacionalização da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100**, conforme condições, quantidades e exigência estabelecidas no Estudo Técnico Preliminar.

**Critério de Julgamento:** Menor preço por grupo

**Modo de Disputa:** Aberto

**Da participação na licitação:** Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras/pt-br>), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras - IPC - Brasil.

**Da apresentação da proposta:** Deverá ser encaminhada juntamente com a proposta a seguinte documentação:

A proposta apresentada pela empresa contém as seguintes descrições:

- a) Nome do representante legal da empresa;
- b) Especificações detalhadas do objeto e de todos os seus acessórios, contendo quantidade e prazo de entrega;
- c) Valor total da proposta, em moeda nacional, em algarismo e por extenso;

- d) Prazo de vencimento da proposta, com validade de 60 (sessenta) dias;
- e) Dados bancários da empresa, tais como número da conta corrente, agência e nome do banco onde será efetuado o pagamento;
- f) CNPJ e endereço;
- g) Assinatura do representante responsável.

A empresa deverá apresentar ainda:

- h) Declaração de que nos preços estão inclusos todos os custos, tributos e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto ora licitado, não sendo considerados pleitos de acréscimos a qualquer título posteriormente.
- i) Declaração de que cumprirá todos os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.
- j) Ainda, juntamente com sua proposta, o fornecedor deverá entregar, preenchido e assinado pelo responsável legal, o Termo Compromisso com a Integridade, Termo de Compromisso com os Direitos Humanos e Termo de Sigilo e Confidencialidade conforme Anexo.

A apresentação da proposta implica a obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto nos seus termos.

## **Da Habilitação**

### **Habilitação Jurídica:**

**Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

**Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

**Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

**Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

**Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

**Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

**Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

**Habilitação fiscal, social e trabalhista:**

Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, conforme o caso;

Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VIIA da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual, relativa a atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre, relativa a atividade em cujo exercício contrata ou concorre; e

Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

**Qualificação Técnica da licitação, será exigida nos seguintes termos:**

Declaração de que a licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal, com poderes específicos, assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas. verificar no TR original

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

k) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá constar comprovação, em prazo, de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, compreendendo como compatível a implantação, operação e gestão de serviços de central de atendimento, com o fornecimento de recursos humanos e de infraestrutura física e tecnológica;

l) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços, nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da Contratada (site próprio), contemplando a execução baseada em níveis



de serviço, disponibilização e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Demandas tipo CzRM, gravação digital de voz e tela, solução de gestão de atendimento em arquitetura web, disponibilização de recursos de atendimento multimídia, desenvolvimento e customização de sistema de integração (Computer Telephony Integration – CTI) entre plataforma de comunicação de voz e sistemas corporativos, com no mínimo uma quantidade média de 60.000 (sessenta mil) atendimentos ativos e/ou receptivos humanos por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado destes atendimentos;

m) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na prestação de serviços de BackOffice Especializado em formato humano com no mínimo uma quantidade média de 15.000 (quinze mil) atividades relacionadas a demandas de denúncias por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado destes serviços;

n) Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência na disponibilização, customização e implantação de serviços de atendimento ativo e/ou receptivo automatizados com utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial através da automação de atendimentos por unidade autônoma de atendimento com emprego de tecnologias de reconhecimento de voz e síntese de fala E automação de atendimento textuais via internet com emprego de tecnologias de atendimento automática (chatbot) ou assistente virtual, com uma quantidade mínima 10.000 (dez mil) atendimentos ativos e/ou receptivos por mês, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado de atendimentos pelos canais telefônico e presencial;

Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência no fornecimento da mesma solução tecnológica de CzRM ofertada, disponibilizada no modelo Software as Service (SaaS) em nuvem, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Termo de Referência e seus anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório dos requisitos descritos nos subitens a seguir:

o) Disponibilização, implantação, suporte e manutenção da solução tecnológica de Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, com no mínimo os seguintes módulos integrados em uma mesma instância: (i) atendimento multicanal – call center, (ii) portal de atendimento, (iii) aplicativo móvel;

p) A plataforma deverá ter gerenciado a abertura e o tratamento de pelo menos 200.000 (duzentos mil) demandas de denúncias por ano, equivalente a 50% (cinquenta por cento) do volume total estimado destes serviços. Entende-se por demandas de denuncia os registros que geraram uma solicitação de serviços e que seguem um fluxo de workflow no sistema. Não serão aceitos como compatíveis registros de protocolos de atendimentos informativos solucionados em primeiro atendimento e que não geraram fluxos de tratamento;

q) Ter executado serviços técnicos de disponibilização e implantação da mesma solução ofertada, contemplando manutenção corretiva e evolutiva dos aplicativos, capacitação, desenvolvimento de novas funcionalidades e sustentação, em modelo de fornecimento SaaS, com índice de disponibilidade superior a 97,99%.

Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica da unidade de serviços, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles são a quantidade de atendimentos. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca.

Para comprovação deste requisito, será permitida a soma de atestados e/ou declarações, desde que contemplem o mesmo período de operação, demonstrando assim a capacidade de absorção do volume esperado pela CONTRATADA.

#### **Qualificação econômico- financeira da licitantes será exigida nos seguintes termos:**

Certidão negativa de insolvência nacional expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

Balanco patrimonial, demonstração de resultado de exercício, comprovando:

Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

r) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

s) Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída no último ano; e

t) Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

u) Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação de capital líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

O atendimento dos índices econômicos previstos neste item **deverá** ser atestado mediante **declaração assinada por profissional habilitado da área contábil**, apresentada pelo fornecedor.

Brasília, 08 de abril de 2024.

**CELIANE DAMASCENA NUNES**

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



Documento assinado eletronicamente por **Celiane Damascena Nunes, Integrante Administrativo(a)**, em 08/04/2024, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do **Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020**.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4224990** e o código CRC **F9D0782B**.

---

Referência: Processo nº 00135.227100/2023-51

SEI nº 4224990