



2652691

00135.211505/2020-24



**MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS**  
**COORDENAÇÃO DE PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS**  
SCS Quadra 09 - Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre-A, 10º Andar  
Brasília, DF. CEP 70308-200. - <http://www.mdh.gov.br>

### EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 21/2021

PROCESSO Nº 00135.211505/2020-24

Torna-se público que o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH, por meio da Coordenação-Geral de Logística, sediada no Setor Comercial Sul, Bloco B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, CEP 70308-200, na cidade de Brasília/DF, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **com critério de julgamento menor preço por grupo**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 21 de dezembro de 2021.

Horário: 09h30

Local: Portal de Compras do Governo Federal – [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)

#### 1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo telefonia, mensageria, videocomunicação, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por 03 itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do grupo, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.4. Cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras - NTB

## 2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2021, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 00001/810005

Fonte: 100 - Recursos Primários de Livre Aplicação

Programa de Trabalho: 14.422.5034.21AU.0001

Natureza de Despesa: 33.90.39

## 3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

## 4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.8. instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017)

4.2.8.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.

4.2.9. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU.

4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.5.3. que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.5.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.5.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.5.6. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

4.5.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.5.8. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.5.9. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

4.5.9.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

## 5. **DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento.

5.2. O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art, 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.

5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

## 6. **PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, do seguinte campo:

6.2. *Valor unitário e total do item;*

6.2.1. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

6.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

6.4.1. A Contratada deverá 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 nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.4.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6.5. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

6.5.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

6.5.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

6.6. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

6.7. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.9. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.10. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.11. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.11.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## 7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante**.

7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.5.1. *O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.*

7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$100,00 (cem reais).

7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.

7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o

fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.26. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

7.26.1. prestados por empresas brasileiras;

7.26.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.26.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.27. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista deste Edital.

7.28.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.28.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.29. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7.30. Será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

7.30.1. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

## **8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo

estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.

8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

8.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

8.5.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

8.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.5.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

8.5.4.2. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.5.4.3. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

8.6. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.8. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.8.1. Na hipótese de necessidade de suspensão de sessão pública para a realização de diligências, com vista ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.9. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da

proposta.

8.9.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo

8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

8.10. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.11. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

8.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.

8.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

8.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8.14. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.15. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.16. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## 9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>)

9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.2.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.2.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à qualificação econômica financeira, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante a apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital .

9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferentes números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8. **Habilitação jurídica:**

9.8.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

9.8.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.8.4. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.8.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.8.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.8.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### 9.9. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.9.2. 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 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.9.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.9.4. 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 VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.9.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.9.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.9.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

#### 9.10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

9.10.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

9.10.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.10.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.10.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.10.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

|      |                                             |
|------|---------------------------------------------|
| LG = | Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo |
|      | Passivo Circulante + Passivo Não Circulante |

|      |                                             |
|------|---------------------------------------------|
| SG = | Ativo Total                                 |
|      | Passivo Circulante + Passivo Não Circulante |

|      |                    |
|------|--------------------|
| LC = | Ativo Circulante   |
|      | Passivo Circulante |

9.10.4. As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

9.11. **Qualificação Técnica:**

9.12. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, de forma satisfatória e a contento, devidamente datado(s) e assinado(s);

9.12.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.12.1.1. No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, comprovando experiência em execução de serviços compatíveis com a Operação e Gestão de Atendimento Multicanal Integrado de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Edital e seus Anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório descrito abaixo:

a) Prestação de serviços de atendimento automatizado inteligente, independente da técnica computacional implementada, e comutação e controle de atendimento distribuído, com fornecimento, instalação, configuração e operação de solução semelhante ao objeto desta licitação, com capacidade operacional, no mínimo, para a comutação dos canais de atendimento para 100 direções de atendimento assistido omnichannel e volumetria de atendimento automatizado de 40.000 (quarenta mil) atendimentos ao mês (cerca de 1/3 da estimativa de operação contratada).

b) Implantação, Operação e Gestão de solução de atendimento omnichannel, incluindo toda infraestrutura (física e lógica), que comprovem a prestação de serviço de forma satisfatória com 720.000 (setecentos e vinte mil) atendimentos (proporcional a 1/3 do total estimado de atendimentos) em 20 meses, abrangendo atendimentos em múltiplos canais integrados e os serviços de gestão de indicadores operacionais e gerenciais para o atendimento de níveis de serviço (SLA).

9.12.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.12.3. As certidão(ões), declaração(ões) ou atestado(s) devem indicar o período da prestação de serviços; local da execução dos serviços; natureza do objeto; quantidades executadas; caracterização do bom desempenho da licitante e outros dados característicos do objeto.

9.12.4. As certidão(ões), declaração(ões) ou atestado(s) devem ser apresentados em papel timbrado, original ou cópia reprográfica autenticada, assinados por autoridade ou representante de quem os expediu, com a devida identificação e cargo.

9.12.5. 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 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.

9.12.6. Para a comprovação da experiência mínima de 12 meses, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade do período ser ininterrupto, conforme item "10.7.1" do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.12.7. 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.

9.12.8. Todos os demais somatórios não serão aceitos, incluindo de atestados de empresas do mesmo grupo econômico da licitante, bem como de subcontratadas.

9.12.9. Entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico as empresas que tenham diretores, acionistas (com mais de 5% de participação) ou representantes legais comuns e as que dependam econômica ou financeiramente de outra empresa ou a subsidiem e empresas sujeitas a uma mesma estrutura global, incluindo compartilhamento global de conhecimento, governança e políticas corporativas.

9.12.10. Os atestados ou certidões recebidos estão sujeitos à verificação do pregoeiro e da sua equipe de apoio quanto à veracidade dos respectivos conteúdos, inclusive para os efeitos previstos nos artigos 90, 101 e 102, da Lei nº 8.666/93.

9.12.11. O pregoeiro e da sua equipe de apoio poderá realizar diligência para verificação da autenticidade dos conteúdos dos atestados.

9.12.12. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante, às penalidades cabíveis.

9.12.13. 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.

9.12.14. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

9.13. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.13.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.14. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no

que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.15. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.16. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.17. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.18. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.19. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor

## 10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.2. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.2.1. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

10.2.2. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2.3. Ainda, juntamente com sua proposta final, a Licitante deverá entregar, preenchido e assinado pelo responsável legal o **Termo de Integridade** (modelo Anexo IV do TR) e **Termo de Compromisso e Ciência de Sigilo e Segurança da Informação** (modelo anexo IV do Edital), sob pena de desclassificação da licitante durante a sessão pública.

10.3. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.4. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.5. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.5.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.6. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.7. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.8. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

## **11. DOS RECURSOS**

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

## **12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## **14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

14.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

**15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE**

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

15.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

15.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

15.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

15.4. O prazo de vigência da contratação é de 20 (vinte) meses, prorrogável conforme previsão no termo de referência.

15.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao Sicafe para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

15.5.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

15.5.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.6. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

15.7. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato.

**16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL**

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

**17. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

18. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

18.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19. **DO PAGAMENTO**

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

20. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

20.1.3. apresentar documentação falsa;

20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6. não mantiver a proposta;

20.1.7. cometer fraude fiscal;

20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

20.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

20.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

20.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

20.4.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

20.4.3. 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;

20.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

20.4.5. 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;

20.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

20.6. 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.

20.7. 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.

20.8. 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.

20.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

20.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

20.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

## **21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail: [licitacao@mdh.gov.br](mailto:licitacao@mdh.gov.br), ou por petição dirigida ou protocolada no endereço constante no preâmbulo deste Edital.

21.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

21.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

21.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

**22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/mdh/pt-br/acao-a-informacao/licitacoes-e-contratos/mmfdh>, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço descrito no preâmbulo deste Edital, nos dias úteis, no horário das 10:00 horas às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

22.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

22.12.1. ANEXO I - Termo de Referência e seus anexos;

22.12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato.

22.12.3. ANEXO III- Estudos Técnicos Preliminares

22.12.4. ANEXO IV- MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E CIÊNCIA DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

**Assinatura da autoridade competente**

---

Documento assinado eletronicamente por **Edna Alves de Oliveira Ferreira, Pregoeiro(a)**, em 08/12/2021, às 15:19, 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 **2652691** e o código CRC **207A75A1**.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da  
Consultoria-Geral da União  
Edital modelo para Pregão Eletrônico: Serviços de Tecnologia da Informação e  
Comunicação  
Atualização: Julho/2020



2640321



00135.211505/2020-24



**MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS  
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DO DISQUE DIREITOS HUMANOS**

Esplanada dos Ministérios, bloco A, Zona Cívico-Administrativa  
Brasília, DF. CEP 70054906. - <http://www.mdh.gov.br>

**TERMO DE REFERÊNCIA**

PROCESSO Nº 00135.211505/2020-24

**(PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES CONTINUADOS SEM  
DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA)**

**1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo telefonia, mensageria, videocomunicação, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

|                | ITEM                    | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO                                | UNIDADE      | CATSER | ESTIMATIVA MENSAL | ESTIMATIVA TOTAL (20 meses) | VALOR UNITÁRIO MÁXIMO | VALOR TOTAL MÁXIMO (20meses) |
|----------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|--------------|--------|-------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------------|
| <b>GRUPO 1</b> | 1                       | Suporte técnico da solução omnichannel                 | Horas        | 27090  | 720               | 14.400                      | R\$ 121,67            | R\$ 1.752.048,00             |
|                | 2                       | Atendimento integrado omnichannel                      | Atendimentos | 16292  | 120.000           | 2.400.000                   | R\$ 0,88              | R\$ 2.112.000,00             |
|                | 3                       | Treinamento técnico operacional da solução omnichannel | Treinando    | 3840   | -                 | 2.070                       | R\$ 327,68            | R\$ 678.297,60               |
|                | <b>TOTAL DO GRUPO 1</b> |                                                        |              |        |                   |                             |                       | <b>R\$ 4.542.345,60</b>      |

1.2. Os valores estimados da presente contratação foram obtidos a partir de pesquisa de preços no mercado, conforme consta na Nota Técnica 17/2021 (2480730), na forma da Instrução Normativa nº 73/2020.

1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de implantação e operação de solução de comunicação integrada de canais de atendimento com infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações definidos por padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, por meio de protocolos e especificações usuais no mercado.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por **preço global** por grupo, mesmo com lances individualizados por itens, evitando assim o jogo de planilhas.

1.5. O contrato terá vigência pelo período de 20 (vinte) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666/93.

**2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

2.1. A solução abrange a comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo telefonia, mensageria, videocomunicação, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento.

2.2. Os serviços poderão ser prestados em infraestrutura fornecida e instalada pela CONTRATADA no centro de dados do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos ou em ambiente virtual em nuvem, adequadas para o perfeito atendimento do contrato, observadas as orientações da Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 13 de junho de 2008, e suas Normas Complementares, notadamente a Norma Complementar 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.

2.2.1. Devem ser assegurados que os dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados, bem como suas cópias de segurança, residam exclusivamente em território brasileiro.

2.2.2. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados no provedor, não poderão ser fornecidos a terceiros ou usados por este para fins diversos do previsto no instrumento contratual, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do Contratante.

2.2.3. O cancelamento, descontinuidade e portabilidade do instrumento contratual, bem como substituição do ambiente, contemplam a eliminação ou destruição definitiva dos dados, metadados, informações e conhecimento.

2.3. Os serviços devem estar disponíveis ininterruptamente, 24 horas por dia, todos os dias, inclusive fins de semana e feriados, nacionais, estaduais ou municipais. Ao longo da execução contratual, os horários de atendimento inicialmente estabelecidos poderão ser alterados a critério da CONTRATANTE.

2.4. Os dados gerados decorrentes da execução contratual serão de propriedade da CONTRATANTE com todas as garantias regidas na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, sendo vedado o acesso ou uso por terceiros não autorizados.

2.5. A CONTRATADA poderá fazer uso desses dados, contanto que unicamente de maneira desidentificada (anonimizada ou pseudonimizada) para estudos relacionados exclusivamente à melhoria dos serviços prestados à CONTRATANTE, conforme regras da LGPD.

2.6. Deverá possuir **ATENDIMENTO TELEFÔNICO POR UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA**, de modelo tradicional, para o atendimento por canal de voz, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.

2.6.1. O atendimento por canal de voz aos usuários será realizado inicialmente de forma eletrônica por meio de ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT, disponibilizando mensagem com opção para atendimento por URA tradicional, por teclagem de opções.

2.6.2. As informações que comporão a URA serão definidas pela CONTRATANTE e implementadas pelos especialistas da CONTRATADA.

2.6.3. Todas as ligações entrantes e transferidas na URA terão tarifação reversa, sendo custo incluído no valor da unidade de serviços.

2.6.4. A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de todas ligações entrantes ou finalizadas na URA e ainda aquelas transferidas para o Distribuidor Automático de Chamadas - DAC.

2.6.5. O atendimento pela URA disponibilizará aos usuários as opções de acesso aos itens de serviços definido pela CONTRATANTE, interagindo com o usuário da CONTRATANTE, a partir de mensagens pré-gravadas, principalmente de navegação, e sintetizadas (Text-To-Speech - TTS).

2.6.6. As informações inseridas pelos usuários na URA deverão ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no DAC, de modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente.

2.6.7. Deve implementar componente de integração com *Customer Relationship Manager* - CRM - da CONTRATANTE para intercâmbio dos dados entre os sistemas, fornecendo documentação completa para componente integrador no CRM, sob responsabilidade do CONTRATANTE.

2.6.8. As opções de acesso devem ser de fácil configuração para se adaptarem às necessidades de comunicação da CONTRATANTE.

2.6.9. A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção e/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.

2.6.10. Além da disponibilização da solução atendimento pela 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 e construção de relatórios.

2.6.11. A plataforma de atendimento de URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

2.6.11.1. Quantidade de atendimentos realizados na URA.

- 2.6.11.2. Quantidade de ligações recebidas pela URA.
- 2.6.11.3. Quantidade de ligações finalizadas pela URA.
- 2.6.11.4. Quantidade de ligações transferidas para atendimento humano.
- 2.6.11.5. Quantidade das perdas de ligações na URA discriminadas por motivos.
- 2.6.11.6. Quantidades das perdas de ligações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 2.6.11.7. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
- 2.6.11.8. Tempos totais e médios dos atendimentos e ligações.
- 2.6.11.9. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e ligações.
- 2.6.11.10. Medição da satisfação do atendimento.
- 2.6.12. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas na URA (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 2.6.13. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
  - 2.6.13.1. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
  - 2.6.13.2. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 2.6.14. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 2.7. Deverá possuir **ATENDIMENTO COMUNICADOR INSTANTÂNEO**, multimídia, para o atendimento por interação textual ou mídia, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.
  - 2.7.1. O atendimento RECEPTIVO por comunicadores (Whatsapp, Telegram, etc) consiste no atendimento por operador (assistente virtual ou humano) de diálogo iniciado por usuário via API própria do comunicador.
  - 2.7.2. O atendimento ATIVO por comunicadores consiste no atendimento iniciado por mensagem do operador a usuário via API.
  - 2.7.3. Caberá à CONTRATADA a habilitação e manutenção, em nome da CONTRATANTE, em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) junto aos provedores de comunicadores, incluindo custos de ativação, mensagens e suporte.
  - 2.7.4. A CONTRATANTE fornecerá os números próprios e válidos de acessos telefônicos para cadastro junto aos provedores de comunicadores.
  - 2.7.5. Todo o processo de contratação com os serviços de *broker* (empresas que comercializam serviços junto aos comunicadores) homologados, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, em nome da CONTRATANTE, e terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API, com a solução de atendimento omnichannel.
  - 2.7.6. A solução de atendimento via CHATBOT deverá ter integração com o atendimento de comunicadores e deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.
  - 2.7.7. Além da disponibilização da solução atendimento de comunicadores, 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 e construção de relatórios.
  - 2.7.8. A plataforma de atendimento de comunicadores deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
    - 2.7.8.1. Quantidade de atendimentos realizados por comunicadores.
    - 2.7.8.2. Quantidade de interações recebidas pelos comunicadores.
    - 2.7.8.3. Quantidade de interações finalizadas pelos comunicadores.

- 2.7.8.4. Quantidade de atendimentos transferidos para atendimento humano.
  - 2.7.8.5. Quantidade das perdas de interações nos comunicadores discriminadas por motivos.
  - 2.7.8.6. Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
  - 2.7.8.7. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
  - 2.7.8.8. Tempos totais e médios dos atendimentos e interações.
  - 2.7.8.9. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e interações.
  - 2.7.8.10. Medição da satisfação do atendimento.
- 2.7.9. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas no comunicador (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 2.7.10. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
- 2.7.10.1. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
  - 2.7.10.2. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 2.7.11. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 2.8. Deverá possuir **ATENDIMENTO REDES SOCIAIS**, multimídia, para o atendimento por interação textual ou mídia, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.
- 2.8.1. O atendimento RECEPTIVO Redes Sociais consiste na busca e seleção de publicação (post) sobre assunto/tema de interesse da CONTRATANTE nas mídias sociais selecionadas pela mesma.
  - 2.8.2. A apresentação deverá ocorrer segundo formato definido em protocolo pela CONTRATANTE.
  - 2.8.3. O atendimento ATIVO de Redes Sociais consiste na interação de pesquisa e detalhamento de informações referente a MANIFESTAÇÕES identificadas no RECEPTIVO.
  - 2.8.4. Caberá à CONTRATADA a habilitação e manutenção, em nome da CONTRATANTE, em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) junto aos provedores de comunicadores, incluindo custos de ativação, mensagens e suporte.
  - 2.8.5. A CONTRATANTE fornecerá os perfis próprios e válidos de Redes Sociais para cadastro junto aos provedores homologados.
  - 2.8.6. Todo o processo de contratação com os serviços de *broker* (empresas que comercializam serviços junto às Redes Sociais) homologados, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, em nome da CONTRATANTE, e terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API, com a solução de atendimento omnichannel.
  - 2.8.7. A solução de atendimento via CHATBOT deverá ter integração com o atendimento de comunicadores e deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.
  - 2.8.8. Além da disponibilização da solução atendimento de Redes Sociais, 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 e construção de relatórios.
  - 2.8.9. A plataforma de atendimento de comunicadores deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
    - 2.8.9.1. Quantidade de atendimentos realizados por comunicadores.
    - 2.8.9.2. Quantidade de interações recebidas pelos comunicadores.
    - 2.8.9.3. Quantidade de interações finalizadas pelos comunicadores.
    - 2.8.9.4. Quantidade de atendimentos transferidos para atendimento humano.
    - 2.8.9.5. Quantidade das perdas de interações nos comunicadores discriminadas por motivos.

- 2.8.9.6. Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 2.8.9.7. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
- 2.8.9.8. Tempos totais e médios dos atendimentos e interações.
- 2.8.9.9. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e interações.
- 2.8.9.10. Medição da satisfação do atendimento.
- 2.8.10. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas no comunicador (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 2.8.11. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
  - 2.8.11.1. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
  - 2.8.11.2. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 2.8.12. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 2.9. O canal de **VIDEOCHAMADA** consiste no atendimento aos usuários por meio da utilização de tecnologia de comunicação por videochamada utilizando navegadores de internet padrão de mercado (Chrome, Firefox, Edge, Safari) e aplicativo móvel por meio WebRTC (Web Real Time Communications).
  - 2.9.1. Será considerado atendimento ATIVO o iniciado por envio de link ao usuário e RECEPTIVO aquele acessível pelo usuário por meio dos componentes integrados ao sítio eletrônico e aplicativo.
  - 2.9.2. A videochamada poderá ser utilizada a critério do profissional que realiza o atendimento, por exemplo Conselheiro Tutelar, a partir de comunicação iniciada em outro canal, sendo intercambiado o atendimento entre os canais.
  - 2.9.3. A plataforma de atendimento de videochamada deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
    - 2.9.3.1. Quantidade de atendimentos realizados.
    - 2.9.3.2. Quantidade de chamadas recebidas.
    - 2.9.3.3. Quantidade de chamadas finalizadas.
    - 2.9.3.4. Quantidade de chamadas transferidas para atendimento humano.
    - 2.9.3.5. Quantidade das perdas de chamadas discriminadas por motivos.
    - 2.9.3.6. Quantidades das perdas de chamadas na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
    - 2.9.3.7. Tempos totais e médios dos atendimentos e chamadas.
    - 2.9.3.8. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e chamadas.
    - 2.9.3.9. Medição da satisfação do atendimento.
  - 2.9.4. As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
    - 2.9.4.1. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
    - 2.9.4.2. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
  - 2.9.5. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

2.10. O atendimento por **CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA** permitirá ao usuário remeter a sua MANIFESTAÇÃO pelo encaminhamento ao endereço eletrônico específico definido pela CONTRATANTE.

2.10.1. Após a recepção do e-mail do usuário (caixa de entrada) será tratada por análise textual automatizada e direcionada à fila de atendimento assistido.

2.10.2. A análise textual deverá utilizar a mesma árvore neural com inteligência conversacional utilizada pelo CHATBOT, permitindo ainda avaliação de conteúdo multimídia enviado em anexo.

2.10.3. O número de protocolo e chave de acesso à resposta será encaminhado pelo Sistema Ouvidor SINDH, conforme fluxo estabelecido pela CONTRATANTE.

2.10.4. A plataforma de atendimento de correspondência eletrônica deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

2.10.4.1. Quantidade de atendimentos realizados.

2.10.4.2. Quantidade de demandas recebidas.

2.10.4.3. Quantidade de demandas finalizadas.

2.10.4.4. Quantidade de demandas transferidas para atendimento humano.

2.10.4.5. Quantidade das perdas de demandas discriminadas por motivos.

2.10.4.6. Quantidades das perdas de demandas na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

2.10.4.7. Tempos totais e médios dos atendimentos e demandas.

2.10.4.8. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e demandas.

2.10.4.9. Medição da satisfação do atendimento.

2.10.5. As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

2.10.5.1. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

2.10.5.2. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

2.10.6. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

## ATENDIMENTO AUTOMATIZADO

2.11. A presente contratação prevê serviços de atendimento autônomo por múltiplos canais integrados, sem a necessidade de contato humano, seja por canal de voz ou textual ou mídia, com inteligência conversacional, com facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos integrados à solução em todos os canais autorizados pela CONTRATANTE.

2.12. A prestação dos serviços de atendimento AUTOMATIZADO pela CONTRATADA envolve:

2.12.1. PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL - NPL - permitindo a colaboração entre o ATENDENTE VIRTUAL (CHATBOT/VOICEBOT) e o usuário por meio de idioma PORTUGUÊS do Brasil em áudio, vídeo e texto.

2.12.2. PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL permitindo a colaboração entre o ATENDENTE VIRTUAL (CHATBOT/VOICEBOT) e o usuário por meio de idiomas INGLÊS e ESPANHOL em áudio, vídeo e texto.

2.12.3. utilização de recursos de reconhecimento e síntese de voz (ASR - Automatic Speech Recognition).

2.12.4. o atendimento ao usuário por CHATBOT/VOICEBOT será realizado em NPL e acionamento de MÓDULO INTELIGENTE, possibilitando a emulação do atendimento assistido humano.

2.12.5. a conversão de texto em fala (Text-to-Speech - TTS) e fala em texto (Speech-to-Text - STT) para utilização em mensagens sintetizadas.

2.12.6. nos casos de interação por ATENDENTE VIRTUAL nos idiomas INGLÊS ou ESPANHOL, quando transferidos para atendimento assistido, deverá ocorrer a tradução para o vernáculo em tempo de conversação para o atendente.

- 2.12.7. o atendimento ao usuário por ATENDENTE VIRTUAL deverá ser capaz de identificar o sentimento o do usuário, bem como palavras-chave ou frases-chave para identificação de intenções do usuário no atendimento em curso.
- 2.12.8. a preparação de dados e desenvolvimento, implementação e gerenciamento de modelos de Inteligência Artificial - IA.
- 2.12.9. realizar o registro de manifestação sem a intervenção de operador (humano).
- 2.12.10. a realização de análise descritiva, preditiva e prescritiva para realização de ações automáticas e semiautomáticas pelo CHATBOT.
- 2.13. O serviço de CURADORIA do ATENDIMENTO AUTOMATIZADO será responsável por manter e aperfeiçoar o processo de atendimento AUTOMATIZADO, habilitando ferramenta de análise amostral de validação das ações automatizadas por assistente humano, devendo ser realizado pela CONTRATADA com apoio da CONTRATANTE.
- 2.14. A solução de atendimento automatizado deverá:
- 2.14.1. fornecer serviço de atendimento automático com navegação equivalente à existente no autoatendimento da URA de voz (VOICEBOT).
- 2.14.2. prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários.
- 2.15. Permitir a transição de um atendimento automático (BOT) para um atendimento humano, independente do canal utilizado na origem ou na transferência e o encaminhamento das informações colhidas pelo robô nas etapas anteriores.
- 2.16. Emitir relatórios de performance e atendimento equivalentes ao atendimento por voz. Permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um determinado período. Os relatórios dos robôs deverão ser disponibilizados via Internet com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação.
- 2.17. Disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.
- 2.18. Caberá à CONTRATADA a implementação das configurações e desenvolvimentos nos sistemas automatizados e demais equipamentos ou serviços sob sua responsabilidade, conforme definição da CONTRATANTE.
- 2.19. A CONTRATADA deverá também fornecer à CONTRATANTE, a qualquer tempo a partir de requisição, todas as informações e documentos necessários para a integração da solução omnichannel com os serviços próprios.
- 2.20. A vocalização do robô (roteiro de atendimento, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, mediante processo de gestão de mudanças, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da CONTRATADA.
- 2.21. A CONTRATANTE homologará a vocalização, a fraseologia e as abordagens a serem implementadas no robô, posteriormente à especificação e desenvolvimento, de maneira provisória, e após os testes operacionais, de maneira definitiva, pela CONTRATADA.
- 2.22. A CONTRATANTE poderá especificar novos roteiros de atendimento a serem implementados pela CONTRATADA no robô de atendimento, devendo estar operantes em prazo máximo de 30 dias, contados após a requisição formal, considerando incluídas as etapas de especificação, desenvolvimento e testes.
- 2.23. O roteiro de atendimento será montado em conjunto com o CONTRATANTE e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes.
- 2.24. A CONTRATANTE fornecerá toda a documentação existente referente aos fluxos de atendimento a serem automatizados, conforme roteiros de atendimento, assim como também serão fornecidas todas as interfaces para integração com sistemas da CONTRANTE ou designados por ela.
- 2.25. O detalhamento do planejamento e cronograma da automatização dos serviços será efetuado pela CONTRATADA e homologado pela CONTRATANTE para início da implantação.
- 2.26. A priorização dos serviços poderá ser reavaliada pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA a partir do início da prestação dos serviços e vigência do contrato.
- 2.27. Deverá possuir **ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT** com facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis à CONTRATANTE.
- 2.27.1. O CHATBOT será aplicado na abertura do diálogo com o cidadão, ofertando opção de encaminhamento para atendimento assistido humano, em todos os canais digitais de interação imediata, tais como SMS, Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, Chat API, outros.

- 2.27.2. Todo o processo de contratação com os serviços de Broker (empresas que comercializam o Número Oficial do WhatsApp) homologados pelo Facebook, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, onde a CONTRATANTE terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API fornecida pela CONTRATADA, entre a solução ofertada e o CRM do CONTRATANTE.
- 2.27.3. Todo o processo de contratação com os serviços de Broker para SMS deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, onde a CONTRATANTE terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API fornecida pela CONTRATADA, entre a solução ofertada e o CRM do CONTRATANTE.
- 2.27.4. Todos os canais digitais deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.
- 2.27.5. O módulo deverá possuir uma única árvore neural com inteligência conversacional para os atendimentos via texto utilizado em todos os canais (E-mail, Chat, Formulário na Web, Mensageria Instantânea - Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS).
- 2.27.6. O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- 2.27.7. As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATADA, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da CONTRATANTE.
- 2.27.8. Para os canais com interação, os robôs deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento e interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- 2.27.9. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada para homologação em ambiente replicado de produção, sendo aplicados testes de performance posteriormente, passando à produção quando avaliados os resultados pela CONTRATANTE e autorizada a operação, principalmente nos diversos canais de interação imediata.
- 2.27.10. Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.
- 2.27.11. Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação e da extensão da base de conhecimento e aprendizado.
- 2.27.12. O módulo deve ter um sistema de aprendizado com ranking de intenções que permite identificar aquelas que geram baixo nível de satisfação, possibilitando melhorar o conteúdo específico dessas intenções de forma simples.
- 2.27.13. Deverá possuir módulo com ferramenta de treinamento que concentre a totalidade das interações não resolvidas, que permita ao robô aprender com seus usuários e enriquecer o conteúdo, adicionando novas perguntas, novos significados e novas formas de perguntar.
- 2.27.14. A plataforma de atendimento dos Robôs deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 2.27.14.1. Quantidade de atendimentos realizados pelos robôs
  - 2.27.14.2. Quantidade de interações recebidas pelos robôs.
  - 2.27.14.3. Quantidade de interações finalizadas pelos robôs.
  - 2.27.14.4. Quantidade de interações transferidas para atendimento humano.
  - 2.27.14.5. Quantidade das perdas de interações no robô discriminadas por motivos.
  - 2.27.14.6. Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
  - 2.27.14.7. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
  - 2.27.14.8. Tempos totais e médios dos atendimentos e interações.
  - 2.27.14.9. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e interações.
  - 2.27.14.10. Medição da satisfação do atendimento.
- 2.27.15. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 2.27.16. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

- 2.27.16.1. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
- 2.27.16.2. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 2.27.17. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 2.27.18. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de agentes (supervisão).
- 2.28. O atendimento digital efetuado por **ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT**, com reconhecimento de fala, tem como atribuição a compreensão da necessidade do usuário com o objetivo de prestar-lhe informações ou direcionar a árvore de decisão, interagindo com este de forma espontânea e registrar os serviços oferecidos pela CONTRATANTE.
- 2.28.1. A *persona* do VOICEBOT deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto.
- 2.28.2. O diálogo entre o VOICEBOT e o usuário deverá ser conduzida com seriedade, clareza e formalidade moderada, a fim de transmitir confiabilidade no que é informado, uma vez que serão tratados assuntos institucionais e técnicos, onde muitas vezes o usuário não tem o conhecimento especializado, possibilitando o acolhimento a fim de tornar o contato respeitoso e humanizado.
- 2.28.3. Deverá possuir facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis à CONTRATANTE.
- 2.28.4. Todos os canais de voz deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.
- 2.28.5. O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- 2.28.6. As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATADA, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da CONTRATANTE.
- 2.28.7. Para os canais com interação, os robôs deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento e interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- 2.28.8. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada para homologação em ambiente replicado de produção, sendo aplicados testes de performance posteriormente, passando à produção quando avaliados os resultados pela CONTRATANTE e autorizada a operação, principalmente nos diversos canais de interação imediata.
- 2.28.9. Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.
- 2.28.10. Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação e da extensão da base de conhecimento e aprendizado.
- 2.28.11. O módulo deve ter um sistema de aprendizado com ranking de interações que permita identificar aquelas que geram baixo nível de satisfação, possibilitando melhorar o conteúdo específico dessas intenções de forma simples.
- 2.28.12. Deverá possuir módulo com ferramenta de treinamento que concentre a totalidade das interações não resolvidas, que permita ao robô aprender com seus usuários e enriquecer o conteúdo, adicionando novas perguntas, novos significados e novas formas de perguntar.
- 2.28.13. A plataforma de atendimento dos Robôs deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 2.28.13.1. Quantidade de atendimentos realizados pelos robôs
  - 2.28.13.2. Quantidade de ligações recebidas pelos robôs.
  - 2.28.13.3. Quantidade de ligações finalizadas pelos robôs.
  - 2.28.13.4. Quantidade de ligações transferidas para atendimento humano.

- 2.28.13.5. Quantidade das perdas de ligações no robô discriminadas por motivos.
- 2.28.13.6. Quantidades das perdas de ligações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 2.28.13.7. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
- 2.28.13.8. Tempos totais e médios dos atendimentos e ligações.
- 2.28.13.9. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e ligações.
- 2.28.13.10. Medição da satisfação do atendimento.
- 2.28.14. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 2.28.15. As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
  - 2.28.15.1. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
  - 2.28.15.2. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 2.28.16. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 2.28.17. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de agentes (supervisão).

#### ATENDENTE VIRTUAL

- 2.29. O **ATENDENTE VIRTUAL** realiza um serviço de promoção e conhecimento em direitos humanos (disseminação), esclarecendo dúvidas, prestando informação ou orientando o usuário sobre direitos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:
  - 2.29.1. a CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
  - 2.29.2. é responsabilidade da CONTRATADA manter a base de conhecimento atualizada;
  - 2.29.3. é responsabilidade da CONTRATADA realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos AUTOMATIZADOS, conforme o caso, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE.
- 2.30. A interação com ATENDENTE VIRTUAL por meio de áudio ou texto nos CANAIS DE ATENDIMENTO, o usuário poderá solicitar o registro de uma manifestação.
- 2.31. O registro da manifestação do usuário que utilizar os CANAIS DE ATENDIMENTO será realizado pelo ATENDENTE em sistema eletrônico definido pela CONTRATANTE e descrito neste Termo de Referência.
- 2.32. Caso o contato seja finalizado pelo ASSISTENTE VIRTUAL, deverá ser registrado esse atendimento no Ouvidor SINDH, conforme fluxo aprovado pela CONTRATANTE.
- 2.33. O atendimento que não seja possível, ou não seja recomendado, o seu registro no sistema Ouvidor SINDH, deve ser cadastrado em sistema de registro fornecido pela CONTRATADA da solução omnichannel, o qual deve possibilitar o acompanhamento e fiscalização dos atendimentos realizados para fins de faturamento e apuração dos níveis de qualidade do serviço (IMR).
- 2.34. A CONTRATADA, como parte integrante da solução omnichannel, deverá fornecer solução tecnológica e de comunicação que realize a conversão do atendimento originado dos canais **presencial** (voz/imagem) e **físico** (ofícios, cartas, etc.) no seu equivalente digital, apto a ser processada de forma automatizada pelo assistente virtual.
- 2.35. O ATENDIMENTO AUTOMATIZADO deverá realizar a transferência de dados tela-a-tela entre o sistema de registro da solução e o Ouvidor SINDH, de modo a realizar a transferência de demandas entre sistemas distintos utilizados pela CONTRATADA e a CONTRATANTE, conforme fluxo estabelecido, por meio de atribuição de credenciais e perfil de acesso adequado, sem prejuízo da utilização de API de integração.
- 2.36. Não sendo possível a conclusão do contato colaborativo do usuário pelo ASSISTENTE VIRTUAL, a responsabilidade pelo segmento do atendimento, pela solução omnichannel, será do ATENDIMENTO ASSISTIDO GENERALISTA (HUMANO) da Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

- 2.37. O atendimento RECEPTIVO ASSISTIDO, quando acionado, utilizará preferencialmente o mesmo CANAL utilizado pelo usuário no RECEPTIVO AUTOMATIZADO, conforme estabelecido no fluxo de operação do atendimento RECEPTIVO autorizado pela CONTRATANTE.
- 2.38. O ATENDIMENTO AUTOMATIZADO que depender de ajustes de processos, integração e automação por parte da CONTRATANTE, e, portanto, condicionados à efetiva conclusão destes ajustes, serão avaliados em tempo de entrada em operação, ficando à critério da CONTRATANTE ativar.
- 2.39. A CONTRATADA deverá efetuar os acompanhamentos no decorrer do contrato, quanto à ferramenta de atendimento de recursos analíticos, possibilitando:
- 2.39.1. avaliar o desempenho do ASSISTENTE VIRTUAL / HUMANO, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados;
  - 2.39.2. disponibilizar acesso para as pessoas indicadas pela CONTRATANTE ao sistema de acompanhamento das informações referentes aos atendimentos, padrão Dashboard e tabelas de dados tipo planilha;
  - 2.39.3. disponibilizar acesso para a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o ASSISTENTE VIRTUAL ou HUMANO e os usuários a qualquer momento em áudio e respectiva transcrição (STT) em texto;
  - 2.39.4. realizar os ajustes em relatórios conforme solicitado pela CONTRATANTE, bem como a confecção de relatórios totalmente novos no prazo máximo de 120 horas;
  - 2.39.5. permitir que o relatório seja apresentado em tela, impresso, guardado em arquivo e exportado, no mínimo, para os formatos xlsx, html, CSV, pdf ou txt;
  - 2.39.6. ter interface gráfica, apresentando gráficos de fácil customização;
  - 2.39.7. serviços de implantação, customização, suporte, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização do ASSISTENTE VIRTUAL ficarão às expensas da CONTRATADA.
  - 2.39.8. as reuniões semanais entre a equipe de curadoria da CONTRATADA e a CONTRATANTE servirão para avaliação, definições de acertos, evoluções e novas implementações no Assistente Virtual, melhorias e acertos de ocorrências na Base de Conhecimento e para tratar de outros assuntos relacionados ao ASSISTENTE VIRTUAL.
- 2.40. Em todo atendimento AUTOMATIZADO escrito ou verbalizado, o ATENDENTE VIRTUAL deve expressar-se com urbanidade, clareza, e objetividade.
- 2.41. Após a conclusão do atendimento AUTOMATIZADO ou ASSISTIDO, a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder PESQUISA DE SATISFAÇÃO acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, conforme estabelecido no fluxo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.
- 2.42. O usuário poderá contestar a conclusão da demanda em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis a partir do encaminhamento da comunicação. Transcorrido o prazo fixado, sem a manifestação do cidadão/usuário, a demanda será considerada encerrada.
- 2.43. A demanda concluída que for reaberta, a pedido do usuário, em até 03 (três) dias úteis, em razão de inconsistência do seu tratamento realizado pela CONTRATADA, não será considerada nova demanda (não haverá nova remuneração pela conclusão superveniente da mesma demanda).
- 2.44. A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de discador automatizado para o CANAL TELEFÔNICO permitindo a comunicação ativa com usuários ou atendentes.
- 2.45. A solução deve permitir contatos e/ou pesquisas (campanha) com o preenchimento e processamento eletrônico de questionários, com o objetivo de monitorar e avaliar as ações e serviços prestados pelo Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, e rede proteção, no retorno para esclarecimentos necessários para o tratamento das solicitações específicas, na pesquisa de satisfação aos usuários, e nos demais contatos a serem definidos pela CONTRATANTE.
- 2.46. As principais atividades no processo de atendimento ativo, a serem realizadas pelos ATENDENTES VIRTUAL, são:
- 2.46.1. Realização de retorno às solicitações do tipo: pedidos de informações e reclamações que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo;
  - 2.46.2. Realização de pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CONTRATANTE, sob demanda.
- 2.47. Essas têm o objetivo de mensurar sistematicamente, com critérios estatísticos, a qualidade dos serviços prestados pela empresa e deverá ter como base um planejamento e metodologia previamente estabelecidos e aprovados pela CONTRATANTE, de acordo com a necessidade de cada pesquisa/campanha.
- 2.48. Os bancos de dados a serem utilizados pelo serviço de teleatendimento ativo deverão seguir critérios estatisticamente representativos.

- 2.49. O plano de estudo estatístico deverá ser preparado pela CONTRATADA e apresentado à CONTRATANTE para validação.
- 2.50. O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal da CONTRATANTE.
- 2.51. A periodicidade das pesquisas poderá sofrer alterações a critério da CONTRATANTE, com comunicação prévia de, no mínimo, dez dias à CONTRATADA.
- 2.52. Os serviços de pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas executadas pela CONTRATADA deverão considerar todos os índices de qualidade definidos, sendo necessário que a mesma cumpra as seguintes etapas:
- 2.53. Apresente em até três dias úteis antes do início da campanha o planejamento de execução de cada pesquisa ou estudo solicitado para aprovação pela CONTRATANTE.
- 2.54. Apresente em até cinco dias úteis, após o término da realização do ativo, o relatório final analítico das pesquisas realizadas.
- 2.55. O deverão ser feitas por atendentes com treinamento e preparação específica para a execução de tais serviços, utilizando aplicativos que agilizem a discagem dos números referentes aos usuários da CONTRATANTE, tendo na tela da estação de trabalho todos os dados referentes à ligação completada.
- 2.56. Todos os contatos Ativos realizados, para retorno ao usuário, deverão ser devidamente registrados especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado.
- 2.57. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do ativo, disponibilizar à CONTRATANTE os relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados.
- 2.58. Para realização das ligações ativas deverão ser utilizadas soluções e respectivas licenças de softwares discadores, capazes de gerar múltiplas ligações para cada operador livre, eliminando, assim, o tempo gasto com espera e com operações repetitivas.
- 2.59. Nos casos de pesquisas permanentes, poderá ser demandado que os indicadores estejam contemplados na solução de informações estratégicas para tomada de decisão fornecida pela CONTRATADA na prestação dos serviços.
- 2.60. Os serviços de atendimento ativo serão suportados por recursos tecnológicos e sistemas integrados de gestão, atendendo a legislação existente e as melhores práticas de mercado, possuindo características próprias e distintas do atendimento receptivo.
- 2.61. O sistema próprio da CONTRATADA deve permitir:
- 2.61.1. a elaboração do instrumento de pesquisa (tipo de dados) e a definição de fluxo (liberação/bloqueio de itens da pesquisa conforme resposta dada a um item específico);
- 2.61.2. a carga/seleção dos contatos e informações associadas à pesquisa a ser aplicada;
- 2.61.3. a CONTRATANTE deverá ter acesso em tempo real do resultado da pesquisa em execução.
- 2.62. A CONTRATADA deverá, ao final de cada exercício e/ou finalização da campanha realizada e/ou a qualquer momento, sempre que solicitado, disponibilizar à CONTRATANTE relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados.
- 2.63. A CONTRATADA deverá apresentar os dados consolidados em formato de *dashboard*, bem como relatórios e dados abertos, conforme definição dada pela CONTRATANTE.

## BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

- 2.63.1. Os serviços que compõem a solução de atendimento omnichannel são:

| ITEM | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO                                | UNIDADE      | CATSER | QUANTIDADE TOTAL ESTIMADA (20 meses) |
|------|--------------------------------------------------------|--------------|--------|--------------------------------------|
| 1    | Suporte técnico ao canal de atendimento                | Horas        | 27090  | 14.400                               |
| 2    | Atendimento integrado omnichannel                      | Atendimentos | 16292  | 2.400.000                            |
| 3    | Treinamento técnico operacional da solução omnichannel | treinando    | 3840   | 2.070                                |

## 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

### 3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

#### FUNDAMENTO LEGAL

- 3.1.1. A Lei nº 12.003, de 30 de julho de 2019, estabelece a reserva de número telefônico, de abrangência nacional, para uso exclusivo dos Conselhos Tutelares. A resolução nº 357 da ANATEL, de 15/03/2004, que Aprova o Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC tornou possível a criação do número 125, estabelecido posteriormente pelo Ato nº 4.690 de 14/08/2009, dando mais um passo em direção à implementação do canal de denúncias exclusivo ao Conselho Tutelar.

3.1.2. O Conselho Tutelar é órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade para zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente. Compete ao Município, por lei municipal, criar e estabelecer as condições de funcionamento do Conselho Tutelar. Atualmente, se encontram registrados 6.133 Conselhos Tutelares, e mais de 95% do total de Municípios possuem Conselho Tutelar adequado à proporção unitária por 100 mil habitantes, como orientado na Resolução 139 do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente - CONANDA. Dentre as atribuições do Conselho Tutelar estão presentes o atendimento a crianças e adolescentes e pais e responsáveis, o encaminhamento de notícias de fato de violação de direitos da criança e do adolescente e a promoção de ações de divulgação para reconhecimento de sintomas de maus-tratos em crianças e adolescentes.

3.1.3. O Decreto nº 10.174/2019 estabelece a competência de coordenar os serviços de atendimento telefônico gratuitos destinados a receber denúncias e reclamações, com a garantia do sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo denunciante para a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, órgão de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Mulher, Família e Direitos Humanos.

3.1.4. No âmbito da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos o Disque Direitos Humanos – Disque 100, que recebeu designação do tridígito 100 através do Ato nº 42.078, da Agência Nacional de Telecomunicações, para acesso pelos usuários, em abrangência nacional, aos serviços de atendimento em Direitos Humanos, sendo posteriormente definido como utilidade pública.

3.1.5. A Lei nº 10.714/03 autorizou o Poder Executivo a disponibilizar, em âmbito nacional, número telefônico destinado a atender denúncias de violência contra a mulher, composto do tridígito 180, e de acesso gratuito aos usuários. A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi criada pelo Decreto nº 7.393/10 como serviço de utilidade pública e destinada a atender gratuitamente mulheres em situação de violência em todo o país.

3.1.6. A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos gerencia Central de Atendimento para acolhimento e encaminhamento de denúncias de violações de direitos humanos e violência contra a mulher, possuindo experiência na gestão de atendimentos possibilitando a coordenação do serviço de atendimento do Ligue Conselheiro 125 para direcionamento das demandas aos conselheiros por plataforma omnichannel.

## ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

3.1.7. O LIGUE CONSELHEIRO visa implementar o atendimento do cidadão pelos Conselhos Tutelares por canais de atendimento hábeis, incluindo o tridígito 125, e que acompanhem a dinâmica da sociedade, fazendo alcançar o maior número de usuários, por meio da promoção de atendimentos diretos pelos conselheiros com ferramentas de telefonia, mensageria e videochamada, interligados à Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

3.1.8. A disponibilização do tridígito 125, de abrangência nacional, e canais digitais, para comunicação exclusiva dos cidadãos com os Conselhos Tutelares, permite tornar os processos de atendimento das denúncias de violações mais céleres, honrando a premissa de prioridade absoluta à criança e o adolescente determinada pela Constituição da República Federativa do Brasil. Para além da matéria da notificação, existe necessidade premente de melhorias quanto ao encaminhamento de denúncias, cuja celeridade é imprescindível para coibir no menor espaço de tempo possível a perpetração de atos de violência, abuso e negligência, bem como permitir início imediato das medidas restaurativas e de proteção cabíveis.

3.1.9. Dada a especificidade das denúncias envolvendo crianças e adolescentes, é recomendável que esse atendimento possa ser realizado diretamente pelo Conselho Tutelar designado pois se encontra preparado para tratar dessas violações, cumprindo a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos a coordenação das ações que visem à orientação e à adoção de providências para o tratamento dos casos sobre violações de Direitos Humanos e da Família, fundamentado no inc. II, art. 6º do Decreto nº 10.174, de 13 de dezembro de 2019, registrados a partir da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

3.1.10. A adoção da estratégia de ativação de um canal de contato direto com o Conselheiro, como previsto na Lei nº 12.003/2009, garante o sigilo com que devem ser tratados os casos relatados de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes e propicia a escuta qualificada por parte de profissional habilitado e ofertando meio mais assertivo de esclarecimento de dúvidas e prestação de informações diretamente com agente executor da política pública de proteção para crianças e adolescentes.

3.1.11. A concentração nacional dos atendimentos para o tridígito 125 e canais digitais visa coordenar os serviços de atendimento telefônico, e demais canais, destinados a receber denúncias e reclamações, prestar informações e orientar o tratamento dos casos de violações de direitos humanos. A Central de Atendimento atual concentra os canais do Disque 100 e do Ligue 180 registrando as denúncias recebidas e encaminhando os registros para tratamento.

3.1.12. O LIGUE CONSELHEIRO 125 permite realizar a distribuição do atendimento diretamente ao Conselheiro Tutelar mais próximo do local relatado de ocorrência das violações de direitos das crianças e adolescentes e o registro para tratamento dos órgãos e instituições governamentais em uma experiência de

prestação de serviço público voltada para o cidadão (*citizen-centric*) independente do canal de atendimento de entrada e de conclusão (*omnichannel*).

3.1.13. O cidadão dispõe de diferentes canais de comunicação (internet, aplicativo móvel, redes sociais, mensagens, correspondência, telefonia, outros) com os órgãos públicos, sendo absolutamente necessária uma estratégia de serviços omnichannel e automatizada com unificação de todos os pontos de contato para oferta de uma experiência consolidada e otimizada de serviços públicos. Essa estratégia direciona para melhor satisfação e produtividade com a busca da resolução em único contato nos canais preferidos do cidadão.

3.1.14. A solução automatizada por inteligência artificial, como compreensão de linguagem natural, deve possuir capacidade de compreender as demandas encaminhadas pelo cidadão por múltiplos meios (texto, emoji e voz) por mecanismo semântico adequado a comunicação informal, regionalismos e erros de escrita. Deve compreender múltiplos idiomas, ao mínimo, português, inglês, espanhol, japonês, alemão, italiano, francês, chinês, árabe e russo, representativos dos Estados estrangeiros da diáspora brasileira e dos turistas estrangeiros no Brasil, e traduzir textos e transcrições de áudio para português.

3.1.15. A solução deve permitir integração via API/WEB Service com sistemas próprios e de terceiros autorizados, disponibilizando documentação clara de comunicação bidirecional do sistema contratado para desenvolvimento da interconexão. A interconexão deve permitir personalização e autenticação de serviços com isolamento dos dados entre conexões. A capacidade de integração deve ser igual ao total estimado de demandas direcionadas na solução.

### 3.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

3.2.1. O Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos foi constituído através da Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019, com competências para definição de políticas e diretrizes destinadas à promoção dos direitos humanos, combate a todas as formas de violência, de preconceito, de discriminação e de intolerância.

3.2.2. O Ministério recebeu ainda a competência para realizar a função de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, coordenando o serviço de atendimento telefônico do Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, destinados a receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações a respeito de violações de direitos, regulados na forma do Decreto nº 10.174/2019.

3.2.3. A Estratégia de Governo Digital, Decreto nº 10.332, de 28 e abril de 2020, define os objetivos a serem alcançados, por meio da Estratégia de Governo Digital que inclui adotar tecnologia de processos e serviços governamentais em nuvem como parte da estrutura tecnológica dos serviços e setores da administração pública federal e iniciativa de migração de serviços para a nuvem até 2022.

3.2.4. O Plano Plurianual 2020-2023, Lei nº 13.971/2019, apresenta-se como instrumento de macro planejamento alinhado à pretendida contratação posto que contempla diretriz de promoção e defesa dos direitos humanos, com foco no amparo à família, inc. VIII do Art. 3º, envolvendo o seguinte programa e objetivo.

3.2.4.1. PROGRAMA: 5034 - Proteção à Vida, Fortalecimento da Família, Promoção e Defesa dos Direitos Humanos para Todos

3.2.4.2. OBJETIVO: 1179 - Ampliar o acesso e o alcance das políticas de direitos, com foco no fortalecimento da família, por meio da melhoria da qualidade dos serviços de promoção e proteção da vida, desde a concepção, da mulher, da família e dos direitos humanos para todos

3.2.4.3. META: 0506 - Promover maior e melhor acesso aos serviços de promoção e proteção de direitos, com foco no fortalecimento da família e em públicos não alcançados por políticas de governo

3.2.4.4. RESULTADOS INTERMEDIÁRIOS:

a) 0073 - Melhoria no atendimento de chamadas do DISQUE 100 / LIGUE 180 - ONDH

b) 0071 - Equipar Conselhos de Direito - SNDCA

3.2.5. O Plano Anual de Contratação (1333943), enquanto objeto de planejamento de aquisição dos itens que se pretende para o exercício subsequente, contém o objeto da contratação descrita.

3.2.5.1. Contratação de serviço de omnichannel para o SINDH e Canal 125

3.2.5.2. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de omnichannel

3.2.6. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2020-2021 (2092940) prevê alinhamento da contratação nos seguintes tópicos, de acordo com autorização constante do Documento de Oficialização de Demanda (1412609).

3.2.6.1. A5: Prover soluções tecnológicas integradas, seguras e de alto desempenho

3.2.6.2. N2: Infraestrutura Física e Lógica adequada

3.2.6.3. M4: Garantir o funcionamento e a disponibilidade do ambiente tecnológico do Ministério

## 3.2.6.4. A37: Modernizar a solução de telefonia

| ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS |                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                                  | Objetivos Estratégicos                                                                                                                               |
| R2                                  | Contribuir para o acesso universal e melhoria da qualidade dos serviços de proteção e promoção dos direitos humanos                                  |
| P1                                  | Assegurar transparência e sistematização de informações para o aperfeiçoamento das políticas de direitos humanos                                     |
| P5                                  | Promover e estimular políticas de direitos humanos considerando a responsabilidade internacional e a integração interfederativa do Estado brasileiro |
| M1                                  | Oferta de serviços públicos digitais                                                                                                                 |
| M3                                  | Canais e serviços digitais simples e intuitivos                                                                                                      |

| ALINHAMENTO AO PDTIC <2020-2021> |                                                                       |    |                                                                                    |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                               | Ação do PDTIC                                                         | ID | Meta do PDTIC associada                                                            |
| A5                               | Prover soluções tecnológicas integradas, seguras e de alto desempenho | M4 | Garantir o funcionamento e a disponibilidade do ambiente tecnológico do Ministério |
| A37                              | Modernizar a solução de telefonia                                     |    |                                                                                    |

| ALINHAMENTO AO PAC 2021 |                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Item                    | Descrição                                                                       |
| 1                       | Contratação de serviço de omnichannel para o SINDH e Canal 125                  |
| 2                       | Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de omnichannel |

3.2.7. Portanto, os elementos de planejamento supracitados suportam a pretendida contratação em alinhamento às atribuições do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, bem como aos objetivos e indicadores de suas ações previstos no Plano Plurianual, Planejamento Estratégico, Plano Anual de Contratações e Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações, sendo observados na realização das tarefas executivas sob regime de execução indireta pela contratação de serviços.

## 3.3. Estimativa da Demanda

3.3.1. A volumetria histórica dos atendimentos realizados nos últimos 12 meses na Central de Atendimento possibilita estimar o consumo de unidades de serviço contemplando margem de crescimento de demanda para o prazo de vigência do futuro contrato e eventuais prorrogações.

3.3.2. A estimativa de demanda de atendimento telefônico pelo tridígito 125 pode ser calculada a partir dos dados atuais do Disque 100, orientando cerca de 1,2 milhão de atendimentos, referentes a crianças e adolescentes, e mais de 90 mil demandas de acionamento direto dos Conselhos Tutelares para prevenção e proteção dos direitos das crianças e adolescentes, refletindo o número de denúncias recebidas pelo Disque 100.

3.3.3. O total de atendimentos realizados atualmente, possuem cerca de 135 mil atendimentos automatizados para consulta a endereço e telefone dos Conselhos Tutelares, cerca de 10%. Há potencial presente de mais de 900 mil atendimentos, referentes aos demais serviços, como manifestações, reclamações, sugestões e informações, cerca de 80%, para automação por meio de recursos tecnológicos de inteligência artificial e robôs humanizados que possibilitam experiência semelhante ao atendimento humano.

3.3.4. O tempo total estimado de atendimento alcança 3.160.000 minutos de conversação (1.200.000 atendimentos x 2,633 minutos) no serviço geral e montante de 1.179.000 minutos (90.000 atendimentos x 13,100 minutos) no serviço especialista, envolvendo demandas diretas do cidadão para os Conselhos Tutelares. O tempo total de atendimento para tarifação reversa é estimado em 4.339.000 minutos.

3.3.5. Os canais de atendimento não telefônicos representam apenas 1% do total de atendimentos realizados atualmente, contudo o ingresso dos canais de mensagem interativa por aplicativo e sítio de internet e por redes sociais desde o ano de 2020 têm apresentado elevação geométrica, devendo ser considerado um crescimento consistente nestes meios de contato durante o período do contrato.

3.3.6. Os quantitativos de consumo dos serviços estão agrupados por item de especialização técnica ofertando elasticidade da aplicação no conjunto de serviços mantendo o equilíbrio econômico financeiro da contratação, aumentando a capacidade de atendimento pela melhor eficiência da CONTRATADA.

## 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. A operação da solução de atendimento omnichannel deverá permitir a integração 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.

3.4.2. Os atendimentos individualizados garantem o anonimato do denunciante e sigilo das informações da vítima e do suspeito que implica na continuidade da prestação do serviço para resolução em único atendimento. A finalidade da resolução em único atendimento é de garantir o acolhimento adequado dos relatos da manifestação do cidadão gerando apenas uma entrada sistêmica e minimizando eventual espera de retorno ou nova comunicação para alcançar a resolução do atendimento.

3.4.3. Sob a ótica negocial, o retrabalho e o maior esforço para atendimento em canais não integrados mantidos por diversos fornecedores acarreta em um custo maior para Administração e adicionalmente pode afetar negativamente a imagem da prestação do serviço público ao cidadão.

3.4.4. 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.

3.4.5. 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 tecnológica, e de custos variáveis, como minutagem tarifária ou mídias conectadas, na precificação da unidade de serviço. Adicionalmente, os custos indiretos decorrentes de ineficiências e falta de sinergia para prestação dos serviços causam efetivo impacto na economia de escala da contratação frente à solução integrada.

3.4.6. Portanto, o objeto desta contratação se justifica em único grupo, 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.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

#### OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

3.5.1. O objetivo principal da presente contratação é estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento dos Conselhos Tutelares, em abrangência nacional, através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, videochamada e redes sociais) de comunicação que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão com os Conselhos Tutelares para conhecimento e atuação nos casos de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes com apoio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos.

#### RESULTADOS ESPERADOS

3.5.2. Os resultados esperados na contratação da solução de atendimento omnichannel são:

3.5.3. Ampliar a capacidade de atendimento dos Conselhos Tutelares;

3.5.4. Permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos sistemas de tecnologia de comunicação entre cidadão e Conselhos Tutelares;

3.5.5. Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;

3.5.6. Melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço.

### 3.6. OUTRA INFORMAÇÕES

#### CONSÓRCIOS

3.6.1. A permissão de participação de empresas em consórcio compreende o universo de discricionariedade da Administração, segundo art. 33 da Lei nº 8.666/93, cabendo sua justificativa pelo princípio da motivação dos atos administrativos.

3.6.2. A avaliação dos serviços pretendidos como comuns apresenta razão de não complexidade ou grande vulto do objeto pretendido, dispondo de ampla participação de mercado de diversas empresas de médio e grande portes.

3.6.3. De mesma forma que o objeto não é viável técnica e economicamente para ser parcelado, a formação de consórcio impactaria neste parcelamento material onde cada empresa participante assumiria obrigações em parte, o que acarretaria prejuízo ao objeto quanto à sua integração e compatibilidade na prestação dos serviços ao cidadão.

#### VEDAÇÃO À PARTICIPAÇÃO DE SOCIEDADE COOPERATIVA

3.6.4. Em relação à vedação à participação de sociedade cooperativa, no presente procedimento licitatório, decorre do objeto da contratação ser uma solução global, na qual os recursos humanos diretamente envolvidos na prestação dos serviços especializados devem possuir competências e habilidades diversificadas, não se vislumbrando a possibilidade de “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 as de preposto, conforme determina o art. 68 da Lei nº 8.666, de 1993, sejam realizadas pelos cooperados de forma alternada ou aleatória, para que tantos quanto possíveis venham a assumir tal atribuição com autonomia pelos cooperados, sem relação de subordinação”, nos termos do artigo 10, II, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de maio de 2017 (IN 5/2017).

3.6.5. Muito embora o objeto da presente contratação não envolva a prestação de serviços continuados com alocação de mão de obra exclusiva, a vedação à participação de sociedade cooperativa, conforme motivação apresentada no Acordo entre o Ministério Público do Trabalho - MPT e a Advocacia-Geral da União - AGU, de 05 de junho de 2003, que impede a União de contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão-de-obra, justifica a presente vedação, que corrobora o acima exposto, já que permite à Administração selecionar a melhor proposta sob todos os aspectos, notadamente o da prevenção a eventual responsabilização pelo pagamento de débitos trabalhistas e fiscais.

#### **SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA**

3.6.6. A Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, em seu art. 17, relaciona de forma não exaustiva requisitos que presentes no modelo de execução contratual caracterizariam prestação de serviço sob o regime com dedicação exclusiva de mão de obra.

3.6.7. O serviço especializado, objeto da presente contratação, é enquadrado sob o regime sem dedicação exclusiva de mão de obra por não incidirem os requisitos elencados pelo art. 17 incisos I, II, III e parágrafo único, ou outro assemelhado que implique em riscos trabalhistas, previdenciários e sociais para Administração.

3.6.8. Os serviços a serem contratados poderão ser prestados em instalações da Contratada, direta ou indiretamente, não importado que os recursos dediquem-se exclusivamente ao contrato sob o distintivo da personalidade, podendo dedicar-se a outro contrato simultaneamente, como por exemplo o uso de um tronco de telefonia ou um servidor de dados com instâncias de operação segmentadas. Não há vedação, a priori, desde que atendida a política de segurança e confidencialidade da informação da Contratante, de utilização de solução *Customer Relationship Management* (CRM) da Contratada, por meio de interface web, para a execução de outras atividades, eventualmente direcionados pela Contratada, que não tenham relação com a presente execução contratual.

#### **ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO**

3.6.9. A especificação técnica do serviço constante deste Termo de Referência foi elaborada com base nas funcionalidades comumente encontradas na indústria de telecomunicações, não diferindo de licitações com objeto semelhante realizadas pela Administração nas quais envolvem a prestação de solução global de atendimento com fornecimento de infraestrutura tecnológica e comunicações.

#### **VIGÊNCIA CONTRATUAL**

3.6.10. A contratação de solução atendimento multicanal enseja na composição de custos variáveis em razão da demanda e custos fixos específicos pelas características próprias da contratação: inviolabilidade da intimidade, da vida privada e do sigilo das comunicações enquanto garantias constitucionais; em razão das manifestações dos cidadãos junto à central de atendimento acolhe os dados e informações com a melhor condição para apuração e efetividade da garantia dos direitos humanos.

3.6.11. Os custos fixos apropriados pela CONTRATADA para perfeita execução dos serviços poderão ser distribuídos com elevada garantia ao longo da vigência contratual, ofertando condições para obtenção da proposta mais vantajosa para Administração.

3.6.12. Ademais, os custos administrativos para procedimentos de renovação contratual são elevados e carecem de pessoal qualificado na unidade administrativa para ocorrer sem prejuízo à continuidade, sem obter vantagens econômicas na anualidade pela característica de customização de sistemas informáticos para realização dos serviços.

3.6.13. Assim, a vigência contratual em 20 (vinte) meses, prazo superior à anualidade dos créditos orçamentários, é justificada pelo princípio de obter a proposta mais vantajosa com distribuição dos custos fixos em período maior que os doze meses iniciais e ainda pelo princípio da eficiência administrativa na demanda de apenas única e eventual prorrogação.

3.6.14. A ordem legal de anualidade dos contratos, adstrita à vigência dos créditos orçamentários contempla exceções apresentadas no art. 57 da Lei nº 8.666/93, designadamente para esta contratação o inc. II referente a serviços continuados.

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

3.6.16. A necessidade pública encontra amparo na Constituição Federal nos fundamentos da cidadania e da dignidade da pessoa humana consoante à Declaração Universal dos Direitos Humanos, ONU, 1948, em comunhão à obrigatoriedade do Estado em manter canal de atendimento ao cidadão para garantia dos direitos das crianças e adolescentes.

3.6.17. Carece a extensão da vigência contratual pelo prazo proposto fundamentado pela característica de continuidade dos serviços e ainda pelos princípios da economicidade e eficiência.

#### 4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Configuração de múltiplos canais de atendimento (telefonia, SMS, e-mail, aplicativo, mensagens instantâneas – *webchat, appchat, whatsapp, telegram, Messenger* –, redes sociais – *facebook, instagram, twitter*).

4.1.2. Proporcionar experiência integrada de atendimento para o cidadão independente do percurso do atendimento pelo canais;

4.1.3. Garantir o diálogo/interação com o cidadão em todos os canais disponíveis;

4.1.4. Possibilidade de agregar serviços de valor adicionado no atendimento ao cidadão – assistência social, acolhimento, defensoria, segurança pública, outros – em permitindo uma experiência mais completa de serviços de governo 4.0;

4.1.5. Permitir transparência nas interações assistidas por humano e automatizadas por robôs de inteligência artificial / aprendizado profundo;

4.1.6. Conectar os atendentes remotamente em localidades com internet ou apenas com rede de telefonia, de acordo com viabilidade e demanda do atendimento ao cidadão;

4.1.7. Plataforma operacional com atendimento simples e intuitivo;

4.1.8. Registrar os atendentes ativos para atendimento em grupos personalizados por grupos ou canal;

4.1.9. Personalização dos grupos de atendimento por temas, serviços, canais, região geográfica – estado, município, segmento;

4.1.10. Distribuição automática dos atendimentos para os atendentes ativos nos grupos como fila de designação;

4.1.11. Realizar a transcrição automática dos atendimentos recebidos por áudio em múltiplos idiomas e a tradução conjunta para português.

4.1.12. Disponibilidade de funcionamento de 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4.1.13. Todos os atendimentos devem permitir avaliação pelo cidadão em cada interação de serviço e aplicar pesquisa de satisfação.

4.1.14. Permitir a comunicação utilizando mídias de texto, imagens, áudio e vídeo, de acordo com a viabilidade em cada canal.

4.1.15. Realizar a transcrição de áudio das comunicações de telefonia e da mídias de áudio enviadas por outros canais.

4.1.16. Realizar todo o procedimento de coleta de informações das atividades e fluxos que serão utilizados pela solução de ATENDIMENTO AUTOMATIZADO.

4.1.17. Disponibilizar profissionais qualificados para a sustentação da solução de ATENDIMENTO AUTOMATIZADO.

4.1.18. No que se refere ao ATENDIMENTO AUTOMATIZADO, a CONTRATADA deverá realizar:

4.1.18.1. o levantamento das intenções do usuário;

4.1.18.2. a definição de personas do ASSISTENTE VIRTUAL que irão interagir com os usuários ;

4.1.18.3. a construção de jornadas dos Clientes;

4.1.18.4. a definição da personalidade do ASSISTENTE VIRTUAL;

4.1.18.5. a definição das formas de interação com o usuário;

4.1.18.6. o aperfeiçoamento das métricas de satisfação com o serviço;

4.1.18.7. o desenho dos fluxos de diálogos.

4.1.18.8. o provisionamento de ambientes e construção do *front-end* do ASSISTENTE VIRTUAL;

4.1.18.9. a disponibilização da interface administrativa do ASSISTENTE VIRTUAL;

- 4.1.18.10. o suporte aos testes da CONTRATANTE;
- 4.1.18.11. a correção de falhas na solução;
- 4.1.18.12. melhoria contínua na operação do ASSISTENTE VIRTUAL.

4.1.19. A CONTRATADA deverá prever a disponibilização de GERENTE DE PROJETOS. O gerente de projeto irá assegurar que os requisitos do projeto serão atendidos e que o projeto seja concluído no prazo.

4.1.20. A CONTRATADA deverá prever a disponibilização de ANALISTA DE NEGÓCIOS. Atribuições: interface com os times de suporte na plataforma; busca de informações solicitadas por outros especialistas; controle de logs em diferentes níveis de detalhes (*debug*); análise de logs obtidos e informações contidas no chamado; revisão de configurações; apoio de atualização de versões de software (*patches/updates*); troca de frases na URA; criação e alteração de campanhas de discagem; *Import / Export* manual de listas de discagem; abrir *ticket* junto ao fabricante para incidentes; administrar e executar as alterações definidas pela operação.

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

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

4.1.23. 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, independente do canal utilizado.

4.1.24. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para a correta e eficiente prestação dos serviços contratados, incluindo equipamentos, estrutura tecnológica e de comunicação necessários para a sustentação dos serviços.

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

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

4.1.27. Nota quantitativa de satisfação atribuída pelo usuário da CONTRATANTE logo após o atendimento realizado, por meio de pesquisa receptiva.

4.1.28. A pesquisa receptiva tem o objetivo de aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento em seus diversos canais.

4.1.29. A pesquisa deverá ser realizada de forma eletrônica ao final do atendimento, por meio do mesmo canal utilizado pelo usuário no atendimento.

4.1.30. Todos os usuários devem ser convidados e, caso concordem em participar, serem transferidos para esta pesquisa.

4.1.31. A pesquisa de satisfação deverá seguir a metodologia Net Promoter Score - NPS, adaptada para pontuação de 1 a 9, realizando a mensuração do indicador por relatórios individualizados e painéis dinâmicos.

#### 4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer os treinamentos necessários à correta prestação do serviço de atendimento, treinamento para os operadores, supervisores e administradores das centrais de atendimento da CONTRATANTE, na utilização da solução de comunicação omnichannel.

4.2.2. O conteúdo dos treinamentos referentes aos 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.

4.2.3. 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.

4.2.4. A execução dos treinamentos não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou os níveis de serviço contratados.

4.2.5. 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.

4.2.6. 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.

#### 4.3. Requisitos Legais

4.3.1. Permitir o acesso à solução de comunicação omnichannel pelo tridígito telefônico 125, designado na forma da Lei nº 12.003, de 29 de julho de 2009, ATO ANATEL Nº 4.690, DE 14 DE AGOSTO DE 2009.

4.3.2. Atender às condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública contidas na Resolução nº 357, de 15 de março de 2004, da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

#### 4.4. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.4.1. O SERVIÇO DE OPERAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO compreende todos os custos diretos e indiretos à prestação dos serviços contratados tais como: monitoria, apoio e suporte à operação, tratamento de novas rotinas de fluxos de atendimentos e acompanhamento de tráfego, gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, treinamento, tecnologia, equipamentos, infraestrutura física e lógica, comunicações, dentre outros descritos neste Termo de Referência, e que é considerado preponderantemente de CUSTO FIXO e remunerada periodicamente (mensal) durante a vigência contratual.

4.4.2. A remuneração para a "OS" emitida será (*pro-rata*), i.e., proporcional aos dias de execução contratual em relação aos dias-calendário do mês de execução, no caso do início do período de vigência da "OS" não ocorra no primeiro dia do mês calendário.

4.4.3. Na data de início da execução contratual, será emitida 01 (uma) "OS" autorizando a execução do SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO, com vigência de 60 dias, a ser faturado 01 (um) serviço decorridos 30 dias e 01 (um) serviço decorridos 60 dias da emissão da "OS", que serão considerados remuneração à título de INSTALAÇÃO /IMPLANTAÇÃO / ATIVAÇÃO / TREINAMENTO INICIAL para o período que antecede o início da operação efetiva pela CONTRATADA.

4.4.4. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico (*Service Desk*) para gerenciamento de chamadas e registro de incidentes e solicitações de serviços relacionadas à solução de ATENDIMENTO AUTOMATIZADO / ATENDIMENTO ASSISTIDO.

4.4.5. O Service Desk monitorará o progresso e o status de todos os incidentes e solicitações, cobrando posicionamento de outras equipes solucionadoras, e comunicando pró-ativamente à CONTRATANTE.

4.4.6. A CONTRATANTE deve abrir chamado em ferramenta web a ser definida pela CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE detalhar o incidente.

4.4.7. O APOIO À OPERAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO executado pela CONTRATADA corresponde aos serviços prestados para apoiar a operação da solução omnichannel, no atendimento automatizado ou assistido transferido.

4.4.8. O custeio do suporte necessário à operação da solução *omnichannel* deverá ser contemplado na remuneração dos serviços.

#### 4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Os serviços deverão ser iniciados em até 60 (dias) dias a partir da ocorrência data de publicação do extrato do Termo de Contrato no Diário Oficial da União, sendo incluídos 5 (cinco) dias de operação assistida.

4.5.2. 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+5   | Plano de Inserção da CONTRATADA                               | CONTRATADA               |
| D+15  | Plano de Implantação                                          | CONTRATADA               |
| D+20  | Aprovação do Plano de Implantação                             | CONTRATANTE              |
| D+50  | Vistoria da infraestrutura (física, tecnológica)              | CONTRATANTE              |
| D+55  | Fim da Operação Supervisionada ( <i>go live</i> )             | CONTRATANTE + CONTRATADA |
| D+60  | Início do Período de Estabilização                            | CONTRATADA               |
| D+120 | Início da Análise Efetiva dos Indicadores de Nível de Serviço | CONTRATANTE              |

#### 4.6. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.6.1. Adequar a solução à Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) e Normas de Segurança da Informação e Comunicações, vigentes na CONTRATANTE, no que couber, conforme Portaria GM/MS nº

271, de 27 de janeiro de 2017, e Portaria GM/MS nº 85, de 31 de janeiro de 2012.

4.6.2. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, o disposto na política de segurança da informação e de proteção de dados pessoais do Governo Federal (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados>).

4.6.3. Atender, no que couber, o “Guia de Boas Práticas - Lei Geral de Proteção de Dados” (disponível em: [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia\\_lgpd.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia_lgpd.pdf)).

4.6.4. A CONTRATADA atuará em conjunto com a CONTRATANTE na análise de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionados à solução de TIC, constando suas orientações no Plano de Implantação.

4.6.5. A CONTRATADA deverá ainda realizar a análise e avaliação periódica dos riscos de segurança e privacidade, a documentação descritiva da arquitetura física e lógica da solução, e descrição dos controles de segurança da informação e privacidade implementados; controles para coleta e preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade; controles e procedimentos específicos para assegurar o nível adequado de segurança da informação às redes corporativas da contratante e da contratada; política de backup das informações e dos registros de *log* da solução contratada.

#### 4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Quanto a critérios sociais, todos os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto com a CONTRATANTE deverão cumprir os seguintes requisitos:

4.7.1.1. apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

4.7.1.2. respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

4.7.1.3. atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

4.7.1.4. utilizar o idioma Português Brasileiro para estabelecer comunicações verbais ou escritas, permitido uso de termos técnicos em outro idioma.

4.7.2. Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

4.7.2.1. deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política de Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);

4.7.2.2. as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;

4.7.2.3. utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e ofereçam o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos da Contratante.

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar solução de comunicação com robôs de atendimento automatizado que utilizem recursos de inteligência artificial e aprendizado de máquina para realizar a integração de dados entre sistemas eletrônicos da CONTRATANTE e do Governo Federal relacionados neste Termo de Referência.

4.8.2. A CONTRATADA deverá implantar gestão de fluxo de atendimento com utilização tecnológicos para a transferência de dados sistemas de interesse da CONTRATANTE.

4.8.3. Serão remunerados o quantitativo de acionamentos gestão de fluxo de atendimento completados com sucesso, que serão considerados como demandas transferidas executadas.

4.8.4. É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar e disponibilizar a infraestrutura tecnológica para a prestação dos serviços contratados, bem como contingências, suficientes e necessárias à execução da OS sob sua responsabilidade e alcance dos níveis de qualidade do serviço estabelecidos no IMR e demais requisitos constantes neste TR.

4.8.5. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo fornecimento de todos os elementos necessários para a completa, perfeita e integrada execução dos serviços como: equipamentos, tecnologia, comunicação, instrumentos, ferramentas, dentre outros.

4.8.6. A CONTRATADA deverá gerir técnica e operacionalmente toda a infraestrutura tecnológica necessária para todos os serviços necessários ao pleno funcionamento dos serviços contratados.

4.8.7. Considera-se implantação de infraestrutura a etapa de preparação dos equipamentos, conectividade, acesso às redes públicas de telefonia e rede privativa de comunicação, dentre outros.

4.8.8. A CONTRATADA deverá prover, no escopo do objeto contratado, toda a conectividade necessária à plena execução dos serviços contidos nesta contratação, incluindo os descritos a seguir, mas não limitados a estes:

4.8.9. Conectividade de dados entre a infraestrutura da solução omnichannel e o centro de dados de Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos.

4.8.10. Cabe à CONTRATADA suportar o custeio de conexão/tráfego Internet para a operação dos CANAIS DE ATENDIMENTO do ATENDIMENTO AUTOMATIZADO e ASSISTIDO TRANSFERIDO.

4.8.11. Cabe à CONTRATADA prover a comunicação de dados privativa, principal e redundância, entre a solução omnichannel e os sistemas da CONTRATANTE, implantados no centro de dados da CONTRATANTE ou em ambiente virtual externo da CONTRATANTE.

4.8.12. A responsabilidade do fornecimento dessa solução incluiu gateways/routers para conexão a PABX IP e/ou Rede Local (VPN) da CONTRATANTE, e outros recursos relevantes para interconexão de comunicações.

4.8.13. Eventual necessidade de instalação de equipamentos na CONTRATANTE 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.

4.8.14. A CONTRATADA também será responsável pela gestão operacional da conectividade disponibilizada para atendimento do objeto contratado, envolvendo manutenção, monitoramento/alarme e segurança da informação, incluindo todos os dispositivos de hardware, softwares e ativos de rede necessários a plena gestão técnico-operacional da conectividade disponibilizada, inclusive dispositivos de “firewall” com detecção de intrusão, bloqueios de ataques etc., que protejam plenamente a solução omnichannel.

4.8.15. A conectividade disponibilizada pela CONTRATADA deverá considerar reserva técnica de banda de, no mínimo, 20%, de forma que a média do consumo do link não supere a 80% da banda disponibilizada.

4.8.16. A conectividade disponibilizada pela CONTRATADA deverá atender aos requisitos de redundância total, considerando a duplicidade/dualização de dispositivos de rede, meios físicos de comunicação, infraestrutura/caminhos distintos e duplicidade de operadoras de telecomunicações, bem como, deverão ser consideradas as devidas contingências de alimentação elétrica e energização dos dispositivos envolvidos na conectividade disponibilizadas, como: fontes redundantes, nobreaks/estabilizadores etc.

4.8.17. A disponibilidade total do serviço da conectividade disponibilizada pela contratada não poderá ser menor que 95%.

4.8.18. Cabe à CONTRATADA suportar os gastos decorrentes da execução dos serviços contratados referente às ligações telefônicas DDG (Discagem Direta Gratuita) para tridígito (125), entrantes – receptivo, designadas pela ANATEL à CONTRATANTE, originadas de Fixo para Fixo e de Móvel para Fixo, nas modalidades LOCAL e LDN (Longa Distância Nacional), bem como das ligações telefônicas ativas (saintes) originadas de Fixo para Fixo e de Fixo para Móvel, nas modalidades LOCAL e LDN.

4.8.19. Inclui todas as necessidades acessórias e complementares para a perfeita execução do serviço como Instalação/Assinatura de Feixes “E1”, Instalação/Instalação DDR.

4.8.20. A operação do tridígito 125 da CONTRATANTE deverá ser estruturada com infraestrutura de comunicação, STFC tridígito e DDG (tarifação reversa), no quantitativo de feixes de comunicação E1 bidirecionais para ligações receptivas e ativas dessa central de atendimento, devendo, a proposta comercial considerar a manutenção dessa capacidade durante a vigência contratual, e eventual crescimento do serviço.

4.8.21. Poderá, ao longo da execução contratual, ser incluído/excluído tridígito ou 0800, conforme necessidade da CONTRATANTE.

4.8.22. Poderá ser necessária a manutenção da atual entrega de tráfego para a sede da CONTRATANTE, na forma ligação telefônica comutada.

4.8.23. Cabe à CONTRATADA suportar o custeio das mensagens de texto (SMS) enviadas pela solução, decorrente do ATENDIMENTO AUTOMATIZADO e ASSISTIDO TRANSFERIDO e efetivamente recebidas nos aparelho móveis de destino.

#### 4.9. **Requisitos de Implementação**

4.9.1. Não aplicável em razão da natureza do objeto.

#### 4.10. **Requisitos de Implantação**

4.10.1. Os serviços deverão ser iniciados em até 60 (dias) dias a partir da ocorrência data de publicação do extrato do Termo de Contrato no Diário Oficial da União, sendo incluídos 5 (cinco) dias de operação assistida.

#### 4.11. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.11.1. Não aplicável em razão da natureza do objeto.

**4.12. Requisitos de Formação da Equipe**

4.12.1. Não aplicável em razão da natureza do objeto.

**4.13. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.13.1. Não aplicável em razão da natureza do objeto.

**4.14. Outros Requisitos Aplicáveis**

**LIGAÇÃO TELEFÔNICA, STFC TRIDÍGITO E DDG 0800, FIXO E MÓVEL, LOCAL E LDN, ATIVO E RECEPTIVO**

4.14.1. A CONTRATADA deverá arcar com os custos das ligações STFC efetuadas (ativo) e recebidas (receptivo - tarifação reversa) pela solução. As ligações telefônicas recebidas ou efetuadas para o ATENDIMENTO AUTOMATIZADO e ASSISTIDO, objeto da presente contratação, deverão ser sempre gratuitas para o usuário.

4.14.2. O tempo total de fala, consumo efetivo, em minutos das ligações STFC executadas no atendimento telefônico, no período de faturamento, decorrente da operação dos atendimentos ativos e receptivos, automatizado e assistido, será base para o faturamento da contratação.

4.14.3. O custeio do tratamento dos atendimentos por voz, via STFC, ativo e receptivo, pela solução segundo a metodologia "Omnichannel" e demais requisitos estabelecidos neste TR, deverá ser contemplado na remuneração dos serviços.

4.14.4. Não deverá ser considerado para fins de faturamento pela CONTRATANTE (tempo total de fala) os tempos de ligação não faturáveis pela empresa de telefonia à CONTRATADA (ex: tempo de ligação inferior a 3 segundos - alínea "c", art. 19, Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, da Agência Nacional de Telecomunicações).

4.14.5. 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.

4.14.6. 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 pela CONTRATANTE a qualquer tempo.

4.14.7. Cabe à CONTRATADA suportar os gastos decorrentes da execução dos serviços contratados referente às ligações telefônicas para o tridígito 125 (entrantes - receptivo) originadas de fixo para fixo e de móvel para fixo, nas modalidades local e LDN (longa distância nacional), bem como das ligações do ativo (saintes) originadas de fixo para fixo e de fixo para móvel, nas modalidades local e LDN.

4.14.8. Cabe à CONTRATADA suportar os gastos decorrentes da execução dos serviços contratados referente ao custeio das mensagens de texto (SMS) enviadas e de conexão Internet para a operação dos atendimentos dos aplicativos internet e de redes sociais.

4.14.9. 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.

**ATENDIMENTO POR TRÁFEGO DE DADOS (VOZ/IMAGEM/TEXTO/INTERNET VIA IP)**

4.14.10. O custeio do tratamento do atendimento por tráfego de dados, ativo e receptivo, pela solução *omnichannel* e demais requisitos estabelecidos neste TR, deverá ser contemplado na remuneração dos serviços.

**ATENDIMENTO AUTOMATIZADO PROCESSADO**

4.14.11. O ATENDIMENTO AUTOMATIZADO PROCESSADO, ativo e receptivo, 01 (uma) interação corresponde a uma (01) mensagem de texto/voz recebida do usuário da CONTRATANTE com tratamento (TTS/STT), acionamento de recursos de inteligência conversacional (módulo de inteligência artificial) e posterior envio de 01 (uma) mensagem de texto/voz, conforme fluxo de atendimento autorizado pela CONTRATANTE.

4.14.12. O custeio do tratamento dos atendimentos automatizado, ativo e receptivo, pela solução *omnichannel* e demais requisitos estabelecidos neste TR, deverá ser contemplado na remuneração dos serviços.

**MENSAGENS SMS**

4.14.13. O ATENDIMENTO DE MENSAGENS SMS de 1 unidade executada pela CONTRATADA corresponde aos serviços prestados para o recebimento ou envio de 1 (um) SMS.

4.14.14. A CONTRATADA custeará o tratamento e recebimento ou envio de SMS para o usuário.

4.14.15. O custeio do tratamento de SMS enviado ou recebido pela solução *omnichannel*, deverá ser contemplado na remuneração dos serviços.

4.14.16. Serão remuneradas as mensagens SMS recebidas ou enviadas. Não serão remuneradas mensagens SMS enviadas, mas não efetivamente recebidas pelo destinatário.

4.14.17. A execução deverá ser comprovada por relatórios das operadoras ou *broker* e da CONTRATADA, e atestados pelo fiscal do contrato.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.5. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.6. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.8. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;

5.1.9. Arquivar, entre outros documentos, projetos, *as built*, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

### 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 10 dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;

- 5.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.12. 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;
- 5.2.13. 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;
- 5.2.14. 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;
- 5.2.15. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.16. 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;
- 5.2.17. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada 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 a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 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;
- 5.2.18. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique na prestação dos serviços.
- 5.2.19. 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 empreendimento.
- 5.2.20. 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.
- 5.2.21. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 5.2.22. 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.
- 5.2.23. 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.
- 5.2.24. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 5.2.25. 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;
- 5.2.26. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.27. 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.
- 5.2.28. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.29. 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 nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

5.2.30. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

5.2.31. 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;

5.2.32. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

5.2.32.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

5.2.32.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

5.2.33. 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 n. 123, de 2006.

5.2.34. 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.

5.2.35. Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

5.2.36. 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.

## **6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **ROTINAS DE EXECUÇÃO**

6.1. A execução dos serviços será iniciada na data de publicação do extrato do Termo de Contrato no Diário Oficial da União.

6.2. A CONTRATADA deverá participar de uma reunião inicial na CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, com o objetivo de conhecer a estrutura e os sistemas de informação relacionados no escopo deste instrumento e absorver o conhecimento necessário para prestação dos serviços contratados.

6.3. Devem participar efetivamente dessa reunião, no mínimo, o Preposto da CONTRATADA e o gestor de contrato da CONTRATANTE.

6.4. Na reunião inicial, a CONTRATANTE, apresentará o Plano de Inserção, que tem como objetivo apresentar as atividades de repasse das informações do ambiente computacional da CONTRATANTE necessárias para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

6.5. A execução do Plano de Inserção tem como objetivos:

- 6.5.1. ajustar os recursos dos ambientes da CONTRATADA e CONTRATANTE;
- 6.5.2. apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de gestão dos serviços;
- 6.5.3. apresentar e entregar a documentação dos profissionais da CONTRATADA;
- 6.5.4. absorver conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pela CONTRATANTE;
- 6.5.5. validar os fluxos e processos inerentes à gestão contratual.

6.6. O Plano de Implantação abordará os seguintes tópicos:

- 6.6.1. Diagnóstico e detalhamento da situação atual;
- 6.6.2. Criação e elaboração de novos scripts, procedimentos e FAQ's;
- 6.6.3. Cadastramento da base de conhecimento;
- 6.6.4. Desenvolvimento e configuração dos níveis de acesso;

- 6.6.5. Desenvolvimento, identificação e criação dos grupos;
- 6.6.6. Desenvolvimento e elaboração dos níveis de qualidade do serviço;
- 6.6.7. Diagnóstico e análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes;
- 6.6.8. Configuração da ferramenta, desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pela CONTRATANTE;
- 6.6.9. Transferência de conhecimento, a ser realizada para os atendentes, a partir de Plano de Capacitação conjunto entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- 6.7. A CONTRATANTE realizará vistoria prévia e testes operacionais amostrais na infraestrutura da CONTRATADA, até 50 (cinquenta) dias da assinatura do contrato, para averiguação objetiva das condições disponíveis para prestação dos serviços em conformidade com as exigências da contratação.
- 6.8. A operação supervisionada (*go live*), ocorrerá por prazo de 10 (dez) dias a iniciar em até 50 (cinquenta) dias a partir da assinatura do Termo de Contrato.
- 6.8.1. A implantação dos serviços deverá contemplar a execução de toda a infraestrutura tecnológica, bem como a disponibilidade e treinamento dos recursos humanos necessários para o início efetivo da operação, no prazo máximo de 50 (cinquenta) dias corridos a partir da data de publicação do extrato do Termo de Contrato no Diário Oficial da União.
- 6.8.2. Durante a implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá absorver, com o auxílio e orientação da CONTRATANTE, os conhecimentos necessários para assumir a prestação dos serviços.
- 6.8.3. Durante o período de operação supervisionada serão executados os CANAIS DE ATENDIMENTO telefônico por URA, mensageria instantânea por chat e videochamada, ambos últimos parte integrantes da solução omnichannel.
- 6.9. Os primeiros 90 (noventa) dias após a conclusão da operação supervisionada serão considerados como período de estabilização, para ajustes procedimentais e de qualidade específicos, não sendo avaliados os indicadores para fins de sanção ou aplicação de penalidades.
- 6.9.1. No período de estabilização deverão ser disponibilizados os CANAIS DE ATENDIMENTO por redes sociais, mensageria instantânea por aplicações externas e não instantânea (correio eletrônico, formulários, outros) e chamadas de áudio (VoIP) por aplicativo integrante da solução omnichannel.
- 6.9.2. O atendimento automatizado deverá possuir assertividade igual ou superior a 90% nas tarefas autômatas (transcrições de áudio, pesquisas em bancos de dados ou base de conhecimento) e árvore de decisões e igual ou superior a 80% nas tarefas tuteladas pela curadoria (semântica, contexto, aprendizado).
- 6.10. 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.
- 6.11. A implantação de novos canais de atendimento poderá ocorrer durante toda a vigência contratual e possuirá cronograma de implantação próprio proposto pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.

| Marcos Máximos | Atividade                          | Responsável              |
|----------------|------------------------------------|--------------------------|
| D              | Assinatura do Termo de Contrato    | CONTRATANTE + CONTRATADA |
| D+5            | Reunião Inicial                    | CONTRATANTE + CONTRATADA |
| D+5            | Plano de Inserção da CONTRATADA    | CONTRATANTE + CONTRATADA |
| D+15           | Plano de Implantação               | CONTRATADA               |
| D+20           | Aprovar o Plano de Implantação     | CONTRATANTE              |
| D+30           | Emitir Ordem de Serviço inicial    | CONTRATANTE              |
| D+50           | Início da operação supervisionada  | CONTRATADA               |
| D+60           | Início do período de estabilização | CONTRATANTE + CONTRATADA |
| D+150          | Fim do período de estabilização    | CONTRATANTE + CONTRATADA |

Quadro Resumo dos Prazos de Implantação

- 6.12. Os serviços deverão ser executados com base nos quantitativos e parâmetros estabelecidos em Ordem de Serviço - OS, conforme ANEXO VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS, específica e em conformidade com as exigências deste instrumento.
- 6.13. A quantidade estimada de ATENDIMENTOS AUTOMATIZADOS e ATENDIMENTOS ASSISTIDOS TRANSFERIDOS se refere a Volumetria Média Estimada - VME e será apresentada via OS, conforme modelo constante do

ANEXO VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS,, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017.

6.14. Os volumes apresentados são estimativos e suportam a alocação dos quantitativos expressos em unidades de medida (INTERAÇÕES / MINUTOS DE ATENDIMENTO), permitindo a ampliação ou redução de quantitativos consumidos, por período de faturamento, conforme o aumento ou redução da demanda espontânea dos usuários da CONTRATANTE e/ou ampliação ou redução de serviços ofertados, dependendo da necessidade da CONTRATANTE e da disponibilidade orçamentária/financeira a ser observada ao longo da execução do contrato.

6.15. Não haverá garantia de faturamento mínimo ou qualquer indenização pelo não atingimento dos quantitativos estimados mensal, anual ou total da vigência contratual.

6.16. O quantitativo mensal estimado de ATENDIMENTOS AUTOMATIZADOS e ATENDIMENTOS ASSISTIDOS TRANSFERIDOS na OS será calculado pela média móvel dos atendimentos realizados nos últimos trimestre/semestre da execução contratual corrigido pela expectativa futura (campanhas, eventos) para o período considerado e pelo fator de sazonalidade.

6.17. A OS 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.

6.18. 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 ATENDIMENTOS TRANSFERIDOS já implantados ou houver manutenção da VME, em relação à OS anterior.

6.19. A CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços específicos em situações de EMERGÊNCIA ou CALAMIDADE por meio de OS específica 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 50% (cinquenta por cento) ao valor unitário da unidade de serviço por atendimento realizado relacionado à situação de EMERGÊNCIA ou CALAMIDADE, no período de 30 dias subsequentes ao início dos serviços autorizados.

6.20. Não havendo emissão de OS até o início do período seguinte de prestação dos serviços, visando a continuidade da execução contratual, considerar-se-á renovada a ordem anterior emitida.

6.21. A partir do recebimento da OS, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias para manifestar o aceite ou sua recusa fundamentada.

6.22. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias para informar à CONTRATADA sua decisão final sobre os fundamentos da recusa da OS.

6.23. Com base nos quantitativos constantes na OS, 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.

6.24. O NÍVEL MÍNIMO EXIGIDO DE SERVIÇOS - NMES 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.

6.25. No NMES está definido o modo pelo qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável, graduada a redução em níveis de esforço da execução.

6.26. O NMES da contratação está relacionado no subitem 7.8 NÍVEL MÍNIMO EXIGIDO DE SERVIÇOS, indicando seu parâmetro de qualidade e faixa de avaliação para sanções e penalidades.

6.27. 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.

6.28. No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento do estabelecido no NMES, a CONTRATADA disporá do prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de notificação pelo descumprimento do NMES, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo.

6.29. No caso de não realização ou manutenção da glosa em razão de intempestividade na entrega ou na avaliação das justificativas, quando concluída análise, persistindo a manutenção da glosa ou comprovada a prestação dos serviços, estes valores deverão ser ajustados junto ao pagamento da próxima fatura.

6.30. No caso de não haver fatura futura, o valor será descontado da garantia prestada pela CONTRATADA.

6.31. O total das glosas apuradas mensalmente com base nos indicadores relacionados no NMES 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.

6.32. 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 NMES, neste caso, sujeitando-se à aplicação de glosa prevista no NMES.

6.33. Quando ocorrer variação mensal, a maior, acima de 10% (dez por cento) no quantitativo executado no ATENDIMENTO AUTOMATIZADO e/ou ATENDIMENTO TRANSFERIDO em relação ao estabelecido na OS, os níveis de serviço poderão ser flexibilizados nos ITENS da contratação impactados pela variação.

6.34. 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, os níveis de serviço poderão ser flexibilizados nos ITENS da contratação impactados pela indisponibilidade.

6.35. O processo de implantação dos CANAIS DE ATENDIMENTO 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.

6.36. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 (dez) dias após realização da reunião inicial, para posterior aprovação pela CONTRATANTE, o Plano de Implantação, a partir do Plano de Inserção ajustado e definições registradas na Ata da Reunião Inicial.

6.37. A CONTRATANTE analisará, em até 5 (cinco) dias, o Plano de Implantação apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada.

6.38. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

6.39. 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.

6.40. A implantação de novos CANAIS DE ATENDIMENTO 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.

6.41. 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.

6.42. A implantação de novos serviços ou mudanças nos serviços contempla a realização de ETAPA de homologação que consiste na disponibilização do CANAL DE ATENDIMENTO em caráter experimental, com monitoramento detalhado dos processos, avaliação e estudos com vistas à sua execução em caráter permanente, prevento etapas de desenho, homologação, transição e produção.

6.43. 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 TR, bem como as diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE e liberando para o início de operação.

#### **QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE**

6.44. A CONTRATANTE realizará a avaliação própria a cada período de faturamento de prestação de serviços de ao mínimo de 1% (um por cento) dos atendimentos realizados para fins de comparação da evolução da execução e controle da efetiva prestação de serviços e sua qualidade.

6.45. A avaliação será realizada durante o período de prestação dos serviços, sendo produzido relatório de avaliação e controle que será comparado ao relatório automático de mensuração de resultado do Instrumento de Mensuração de Resultado - Anexo.

#### **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

6.46. A troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE 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:

6.47. documento oficial (atas, relatório, carta ou ofício), contendo timbre, nome e assinatura do signatário;

6.48. por meio de correspondência eletrônica (e-mail), desde que sejam utilizados e-mails institucionais.

6.49. 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), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso.

6.50. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

#### **MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA**

6.51. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

#### **SUBCONTRATAÇÃO**

6.52. Será permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 30% (vinte por cento) do valor total do contrato, para serviços de apoio à execução do contrato, especificamente infraestrutura tecnológica, equipamentos e softwares, telecomunicações e tecnologia da informação.

6.53. Não será permitida a subcontratação do processo e dos serviços que compõem o objeto principal e suas parcelas de maior relevância, especificamente a execução de atendimento automatizado, cabendo unicamente a contratação direta dos recursos pela CONTRATADA.

6.54. É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação

6.55. A subcontratação depende de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica pertinentes e necessários para a execução da parcela do objeto.

6.56. 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

6.57. A licitante vencedora deverá subcontratar Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, nos termos do art. 7º do Decreto nº 8.538, de 2015, no percentuais mínimo de 5% e máximo de 10% , atendidas as disposições dos subitens acima, bem como as seguintes regras:

6.57.1. as microempresas e as empresas de pequeno porte a serem subcontratadas deverão ser indicadas e qualificadas pelos licitantes no momento da apresentação das propostas, com a descrição dos bens e serviços a serem fornecidos e seus respectivos valores;

6.57.2. no momento da habilitação e ao longo da vigência contratual, será apresentada a documentação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas, sob pena de rescisão, aplicando-se o prazo para regularização previsto no § 1º do art. 4º do Decreto nº 8.538, de 2015;

6.57.3. a empresa contratada se comprometerá a substituir a 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;

6.57.4. a exigência de subcontratação não será aplicável quando o licitante for:

6.57.5. microempresa ou empresa de pequeno porte;

6.58. Não se admite a exigência de subcontratação para o fornecimento de bens, exceto quando estiver vinculado à prestação de serviços acessórios.

6.59. Os empenhos e pagamentos referentes às parcelas subcontratadas serão destinados diretamente às microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas

#### **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. Cumpre 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 dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 11 do Decreto nº 9.507, de 2018, 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.

7.2. 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/administrativo da solução.

7.3. FISCAL TÉCNICO: Servidor representante da área demandante, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato sob o aspecto funcional/negocial/técnico da solução.

7.4. FISCAL ADMINISTRATIVO: Servidor representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

7.5. 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.

7.6. **Critérios de Aceitação**

7.6.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

7.6.2. No prazo de até *5 dias corridos* do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

7.6.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

7.6.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

7.6.3.2. 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

7.6.3.3. A Contratada fica obrigada 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.

7.6.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.6.5. No prazo de até *10 dias corridos* a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

7.6.6. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado 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.

7.6.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.6.8. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

7.6.9. No prazo de até *10 (dez) dias corridos* a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

7.6.10. 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;

7.6.11. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.6.12. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

7.6.13. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

7.6.14. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## 7.7. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.7.1. 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 dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.7.2. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

7.7.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

7.7.4. 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 no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.7.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

7.7.6. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.7.7. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.7.8. 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.

7.7.9. 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 correspondente, 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:

7.7.10. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.7.11. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.7.12. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.7.13. 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.

7.7.14. 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.

7.7.15. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

7.7.16. 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.

7.7.17. 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.

7.7.18. 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.

7.7.19. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

7.7.20. A fiscalização de que trata esta cláusula 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 o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

#### 7.8. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.8.1. Serão avaliados em apuração mensal os seguintes indicadores, que devem obter performance melhor ou igual aos parâmetros principais definidos.

| NSA - NÍVEL DE SERVIÇO DEMANDAS ATENDIDAS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tópico                                    | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                            |
| Finalidade                                | Medir a capacidade da infraestrutura (hardware, software e conectividade) para atendimento, automatizado ou transferido, das demandas recebidas nos canais de comunicação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                            |
| Meta a cumprir                            | NSA<br>> =<br>95%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | A meta definida visa garantir o atendimento das demandas nos canais de comunicação em quantidade de acessos simultâneos e/ou consecutivos. |
| Instrumento de medição                    | Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                            |
| Forma de acompanhamento                   | A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS.<br>Serão excluídas as demandas entrantes nos canais de comunicação retidas no filtro de trote e/ou ligação indesejada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                            |
| Periodicidade                             | Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                            |
| Mecanismo de Cálculo (métrica)            | $NSA = \frac{TTA - TAT}{TTA}$ <p>Onde:</p> <p><b>NSA</b> – Indicador de Serviço de Atendimento;</p> <p><b>TTA</b> – Total de Atendidas – número total de demandas atendidas nos canais de comunicação, correspondente ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega do faturamento. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.</p> <p><b>TAT</b> – Total de Atendidas Trote – número total de demandas atendidas e retidas no filtro de trote dos canais de comunicação.</p> |                                                                                                                                            |
| Observações                               | <p>Obs1: Serão utilizados dias diretos na medição.</p> <p>Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                            |
| Início de Vigência                        | A partir da emissão da OS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                            |
| Faixas de ajuste no pagamento e Sanções   | <p>Para valores do indicador <b>NSA</b>:</p> <p>De 95% a 100% – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 90% a 94,99% – Advertência;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                            |

De 85% a 89,99% – Glosa de 1% sobre o valor da OS;

De 80% a 84,99% – Glosa de 2% sobre o valor da OS;

De 75% a 79,99% – Glosa de 3% sobre o valor da OS;

Inferior a 75% – Será aplicada Glosa de 3% sobre o valor da OS e multa de 2% sobre o valor do Contrato.

| TEA - TEMPO DE ESPERA DE ATENDIMENTO    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tópico                                  | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                            |
| Finalidade                              | Medir a capacidade de atendimento, automatizado ou transferido, das demandas recebidas nos canais de comunicação no prazo de 10 (dez) segundos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                            |
| Meta a cumprir                          | TEA<br>> =<br>97%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | A meta definida visa garantir o atendimento das demandas nos canais de comunicação em quantidade de acessos simultâneos e/ou consecutivos. |
| Instrumento de medição                  | Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                            |
| Forma de acompanhamento                 | A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                            |
| Periodicidade                           | Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                            |
| Mecanismo de Cálculo (métrica)          | <p><b>TEA = (TAT (TE &gt; 10 SEGUNDOS))</b></p> <p style="text-align: center;"><b>TAT</b></p> <p>Onde:</p> <p><b>TEA</b> – Tempo de Espera de Atendimento;</p> <p><b>TTA</b> – Total de Atendidas Trote – número total de demandas atendidas e retidas no filtro de trote dos canais de comunicação, correspondente ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega do faturamento. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.</p> <p><b>TE</b> – Tempo de Espera - número de segundos de não atendimento da demanda entre o registro de entrada na plataforma após o filtro de trote e o registro de início do atendimento, automatizado ou transferido.</p> |                                                                                                                                            |
| Observações                             | <p>Obs1: Serão utilizados dias diretos na medição.</p> <p>Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                            |
| Início de Vigência                      | A partir da emissão da OS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            |
| Faixas de ajuste no pagamento e Sanções | <p>Para valores do indicador <b>TEA</b>:</p> <p>De 97% a 100% – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 95% a 96,99% – Advertência;</p> <p>De 90% a 94,99% – Glosa de 1% sobre o valor da OS;</p> <p>De 85% a 89,99% – Glosa de 2% sobre o valor da OS;</p> <p>De 75% a 84,99% – Glosa de 3% sobre o valor da OS;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                            |

Inferior a 75% – Será aplicada Glosa de 3% sobre o valor da OS e multa de 2% sobre o valor do Contrato.

| TAB - TOTAL DE ATENDIMENTOS ABANDONADOS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tópico                                  | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
| Finalidade                              | Medir a qualidade da interação e capacidade dos recursos da solução para atendimento, automatizado ou transferido, das demandas recebidas nos canais de comunicação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                             |
| Meta a cumprir                          | TAB<br>> =<br>95%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | A meta definida visa garantir o atendimento das demandas nos canais de comunicação com qualidade e presteza para o cidadão. |
| Instrumento de medição                  | Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                             |
| Forma de acompanhamento                 | A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS.<br>Serão excluídas as demandas entrantes nos canais de comunicação retidas no filtro de trote e/ou ligação indesejada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                             |
| Periodicidade                           | Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                             |
| Mecanismo de Cálculo (métrica)          | $TAB = \frac{TAA}{TTA - TAT}$ <p>Onde:</p> <p><b>TAB</b> – Indicador de Atendimentos Abandonados;</p> <p><b>TAA</b> - Total de Atendimentos Abandonados - número total de demandas abandonadas nos canais de comunicação com tempo comunicação superior a 30 segundos.</p> <p><b>TTA</b> – Total de Atendidas – número total de demandas atendidas nos canais de comunicação, correspondente ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega do faturamento. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.</p> <p><b>TAT</b> – Total de Atendidas Trote – número total de demandas atendidas e retidas no filtro de trote dos canais de comunicação.</p> |                                                                                                                             |
| Observações                             | <p>Obs1: Serão utilizados dias diretos na medição.</p> <p>Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                             |
| Início de Vigência                      | A partir da emissão da OS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                             |
| Faixas de ajuste no pagamento e Sanções | <p>Para valores do indicador <b>TAB</b>:</p> <p>De 95% a 100% – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 90% a 94,99% – Advertência;</p> <p>De 85% a 89,99% – Glosa de 1% sobre o valor da OS;</p> <p>De 80% a 84,99% – Glosa de 2% sobre o valor da OS;</p> <p>De 75% a 79,99% – Glosa de 3% sobre o valor da OS;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                             |

|                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inferior a 75% – Será aplicada Glosa de 3% sobre o valor da OS e multa de 2% sobre o valor do Contrato. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| NPS - TAXA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tópico                                  | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                |
| Finalidade                              | Medir a qualidade do atendimento, automatizado ou transferido, das demandas recebidas nos canais de comunicação para o contato do cidadão.                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
| Meta a cumprir                          | NPS<br>> =<br>80%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | A meta definida visa garantir o atendimento das demandas nos canais de comunicação com qualidade e efetividade para o cidadão. |
| Instrumento de medição                  | Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                |
| Forma de acompanhamento                 | A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS.<br>Serão excluídas as demandas entrantes nos canais de comunicação retidas no filtro de trote e/ou ligação indesejada.                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |
| Periodicidade                           | Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                |
| Mecanismo de Cálculo (métrica)          | $NPS = (\% \text{ NOTAS DE AVALIAÇÃO } \geq 7) - (\% \text{ NOTAS DE AVALIAÇÃO } \leq 3)$ <p>Onde:</p> <p><b>NPS</b> – Taxa de qualidade do atendimento;</p>                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                |
| Observações                             | <p>Obs1: Serão utilizados dias diretos na medição.</p> <p>Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.</p>                                                                                                                              |                                                                                                                                |
| Início de Vigência                      | A partir da emissão da OS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
| Faixas de ajuste no pagamento e Sanções | <p>Para valores do indicador <b>NPS</b>:</p> <p>De 80% a 100% – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 70% a 79,99% – Advertência;</p> <p>De 60% a 69,99% – Glosa de 1% sobre o valor da OS;</p> <p>De 50% a 59,99% – Glosa de 2% sobre o valor da OS;</p> <p>Inferior a 50% – Será aplicada Glosa de 3% sobre o valor da OS e multa de 2% sobre o valor do Contrato.</p> |                                                                                                                                |

## 8. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

8.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- 8.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 8.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 8.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 8.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

8.1.5. cometer fraude fiscal.

8.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

8.2.1. **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;

8.2.2. **Multa de:**

8.2.2.1. 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;

8.2.2.2. 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;

8.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

8.2.2.4. 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;

8.2.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

8.2.4. 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;

8.2.4.1. 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

8.2.4.2. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 7.15 deste Termo de Referência.

8.2.5. 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;

8.3. As sanções previstas nos subitens 8.2.1, 8.2.2, 8.2.4 e 8.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

8.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

8.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

8.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

8.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

8.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

8.6. 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.

8.7. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

8.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da

proporcionalidade.

8.10. 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.

8.11. 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.

8.12. 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.

8.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

| Id | Ocorrência                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Glosa / Sanção                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal. | A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 2% do valor da contratação. |
| 2  | Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.                                                                                                                                                                                                                                                                        | A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3  | Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.                                                                                                                                                                                                                                   | Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4  | Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.                                                                                                                                                                                                                                                             | Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5  | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.                                                                                                                                                                             | Multa de 5% sobre o valor total do Contrato.<br>Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.                                                                                                                                                                                         |
| 6  | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.                                                                                                                                                                   | Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7  | Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 dias úteis.                                                                                                                                  | Multa de 1% sobre o valor total do Contrato por atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 15 dias úteis.                                                                                                                                                                                           |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Após o limite de 15 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5% do valor total do Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8  | Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).                                                                                                                                        | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.                                                                       |
| 9  | Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.                                                                                                                                        | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.                                                                       |
| 10 | Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.                                                                                                                                                                                                                 | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.                                                                       |
| 11 | Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.                                                                                                                                                                                                                                                 | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.                                                                       |

|    |                                                                          |                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela. | Advertência.<br>Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% do valor total do Contrato. |
|----|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 9. PAGAMENTO

9.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

9.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

9.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência

9.4. 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. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

9.5. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

9.6. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 9.6.1. o prazo de validade;
- 9.6.2. a data da emissão;
- 9.6.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 9.6.4. o período de prestação dos serviços;
- 9.6.5. o valor a pagar; e
- 9.6.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

9.8. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- 9.8.1. não produziu os resultados acordados;
- 9.8.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 9.8.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.9. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.10. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

9.11. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, 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 da contratante.

9.12. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

9.13. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, 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.

9.14. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

9.15. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

9.15.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

9.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

9.17. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

9.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

1.  $EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

|          |     |             |                                                      |
|----------|-----|-------------|------------------------------------------------------|
| I = (TX) | I = | ( 6 / 100 ) | I = 0,00016438<br>TX = Percentual da taxa anual = 6% |
|          |     | 365         |                                                      |

## 10. GARANTIA

10.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, 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.

10.2. 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.

10.3. 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).

10.4. 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 dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

10.5. 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.

10.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

10.6.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

10.6.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

10.6.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

10.6.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

10.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

10.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

10.9. 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.

10.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

10.11. 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.

10.12. 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.

10.13. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.14. Será considerada extinta a garantia:

10.14.1. 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;

10.14.2. 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.

10.15. 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.

10.16. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

## 11. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado da contratação é de **R\$ 4.542.345,60 (quatro milhões, quinhentos e quarenta e dois mil, trezentos e quarenta e cinco reais e sessenta centavos)**, apurada na Nota Técnica 17/2021 (2480730).

|         | ITEM             | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO                                | UNIDADE      | CATSER | ESTIMATIVA MENSAL | ESTIMATIVA TOTAL (20 meses) | VALOR UNITÁRIO MÁXIMO | VALOR TOTAL MÁXIMO (20 meses) |
|---------|------------------|--------------------------------------------------------|--------------|--------|-------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| GRUPO 1 | 1                | Suporte técnico da solução omnichannel                 | Horas        | 16292  | 720               | 14.400                      | R\$ 121,67            | R\$ 1.752.048,00              |
|         | 2                | Atendimento integrado omnichannel                      | Atendimentos | 22950  | 120.000           | 2.400.000                   | R\$ 0,88              | R\$ 2.112.000,00              |
|         | 3                | Treinamento técnico operacional da solução omnichannel | Treinando    | 3840   | -                 | 2.070                       | R\$ 327,68            | R\$ 678.297,60                |
|         | TOTAL DO GRUPO 1 |                                                        |              |        |                   |                             |                       | R\$ 4.542.345,60              |

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

12.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2021 na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 00001/810005

Fonte: 100 - Recursos Primários de Livre Aplicação

Programa de Trabalho: 14.422.5034.21AU.0001

Natureza de Despesa: 33.90.39

12.2. Nos exercícios seguintes, correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

## 13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

13.1. O contrato vigorará por 20 (vinte) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

## 14. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 14.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 14.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o *Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI* (<Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>>) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 14.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 14.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 14.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 14.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 14.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 14.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 15. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 15.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

15.1.1. O regime da execução dos contratos é EMPREITADA GLOBAL, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o MENOR PREÇO POR GRUPO para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

15.1.2. De acordo com o Art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, com julgamento pelo critério de MENOR PREÇO POR GRUPO, ainda que aplicada oferta de lances individualizados por item de modo a evitar jogo de planilhas.

15.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019>.

### 15.2. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

15.2.1. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão comprovados mediante a apresentação de:

15.2.1.1. No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, comprovando experiência em execução de serviços compatíveis com a Operação e Gestão de Atendimento Multicanal Integrado de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Edital e seus Anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório descrito abaixo:

a) Prestação de serviços de atendimento automatizado inteligente, independente da técnica computacional implementada, e comutação e controle de atendimento distribuído, com fornecimento, instalação, configuração e operação de solução semelhante ao objeto desta licitação, com capacidade operacional, no mínimo, para a comutação dos canais de atendimento para 100 direções de atendimento assistido omnichannel e volumetria de atendimento automatizado de 40.000 (quarenta mil) atendimentos ao mês (cerca de 1/3 da estimativa de operação contratada).

b) Implantação, Operação e Gestão de solução de atendimento omnichannel, incluindo toda infraestrutura (física e lógica), que comprovem a prestação de serviço de forma satisfatória com 720.000 (setecentos e vinte mil) atendimentos (proporcional a 1/3 do total estimado de atendimentos) em 20 meses, abrangendo atendimentos em múltiplos canais integrados e os serviços de gestão de indicadores operacionais e gerenciais para o atendimento de níveis de serviço (SLA).

15.2.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

15.2.3. As certidão(ões), declaração(ões) ou atestado(s) devem indicar o período da prestação de serviços; local da execução dos serviços; natureza do objeto; quantidades executadas; caracterização do bom desempenho da licitante e outros dados característicos do objeto.

15.2.4. As certidão(ões), declaração(ões) ou atestado(s) devem ser apresentados em papel timbrado, original ou cópia reprográfica autenticada, assinados por autoridade ou representante de quem os expediu, com a devida identificação e cargo.

15.2.5. 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 n. 5, de 2017.

15.2.6. Para a comprovação da experiência mínima de 12 meses, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade do período ser ininterrupto, conforme item "10.7.1" do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

15.2.7. 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.

15.2.8. Todos os demais somatórios não serão aceitos, incluindo de atestados de empresas do mesmo grupo econômico da licitante, bem como de subcontratadas.

15.2.9. Entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico as empresas que tenham diretores, acionistas (com mais de 5% de participação) ou representantes legais comuns e as que dependam econômica ou financeiramente de outra empresa ou a subsidiem e empresas sujeitas a uma mesma estrutura global, incluindo compartilhamento global de conhecimento, governança e políticas corporativas.

15.2.10. Os atestados ou certidões recebidos estão sujeitos à verificação do pregoeiro e da sua equipe de apoio quanto à veracidade dos respectivos conteúdos, inclusive para os efeitos previstos nos artigos 90, 101 e 102, da Lei nº 8.666/93.

15.2.11. O pregoeiro e da sua equipe de apoio poderá realizar diligência para verificação da autenticidade dos conteúdos dos atestados.

15.2.12. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante, às penalidades cabíveis.

### 15.3. AMOSTRA DA SOLUÇÃO

15.3.1. Será solicitada AMOSTRA DA SOLUÇÃO para teste a ser montado em ambiente semelhante ao ofertado pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, não importando custos ao órgão, como condição para comprovação da aptidão técnica e funcional da solução de comunicação omnichannel dentro das especificações técnicas deste Termo de Referência, sem prejuízo da documentação comprobatória das funcionalidades exigidas dentro da proposta.

15.3.2. A AMOSTRA DA SOLUÇÃO poderá ser montagem nova e específica para esta licitação, ou ambiente onde já possua instalação semelhante em funcionamento que permita a realização dos testes previstos para comprovação compatibilidade da proposta.

15.3.3. A equipe de planejamento da contratação, instituída na forma da Portaria nº 629, de 25 de novembro de 2020, será responsável pela avaliação da amostra de teste, podendo ainda participar outros licitantes interessados.

15.3.3.1. Os licitantes interessados em participar da amostra de teste deverão manifestar-se no encerramento da sessão de lances e divulgação do licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, tendo o direito de acompanhar a realização dos testes da amostra sem o direito de manifestar-se, questionar ou realizar apontamentos durante a sessão.

15.3.4. A licitante vencedora deverá dispor de uma solução de amostra de teste contendo uma solução de comunicação omnichannel semelhante à ofertada em um prazo de 5 dias úteis, a contar da convocação de apresentação da amostra via chat após a sessão de lances, onde deverão ser comprovadas as funcionalidades mínimas especificadas neste Termo de Referência.

15.3.5. O procedimento mínimo de testes envolverá a simulação de um atendimento onde ocorrerão interações por múltiplos canais e meios entre um usuário e um cidadão, para identificação do perfeito funcionamento das funcionalidades automação, assistente robotizado, migração entre canais, identificação semântica e contexto em texto e áudio, resposta por base de conhecimento, pesquisa em banco de dados e transferência para atendimento humano assistido, e também avaliação da capacidade de procedimentos de gestão usuários e permissões por fila de atendimento e canal, acesso às gravações de interação (áudio, vídeo e tela), curadoria do assistente automatizado, gestão da base de conhecimento e relatórios gerais de atendimento (por canal, fila de atendimento, tipo de atendimento - *bot* ou humano).

15.3.5.1. O ANEXO VII - ROTEIRO DE TESTES DE AMOSTRA apresenta o roteiro de testes que será realizado no procedimento de avaliação da amostra da solução.

15.3.6. A sessão de avaliação da amostra da solução será registrado em videoconferência exclusivamente pela Administração e as funcionalidades simuladas deverão ser demonstradas, independente da aprovação do teste, ficando apta a gravação a acesso aos interessados a partir da divulgação do resultado de habilitação da licitação, dentro da fase recursal do procedimento licitatório.

15.3.7. A equipe técnica terá 2 (dois) dias úteis para avaliar a amostra de teste da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar e, após esse prazo, emitirá relatório sucinto indicando a aprovação ou não da amostra de teste da proposta vencedora da fase de lances.

15.3.8. Será considerada aprovada a licitante que obtiver aprovação em todos os requisitos constantes das especificações técnicas e da amostra da solução, sendo considerada não aprovada, e consequentemente inabilitada, a empresa que não obtiver aprovação nos requisitos.

16. **ANEXOS**

16.1. ANEXO I- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

16.2. ANEXO II - INFORMAÇÕES RELEVANTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

16.3. ANEXO III - ORIENTAÇÃO DE DIMENSIONAMENTO

16.4. ANEXO IV - MODELO DE TERMO DE INTEGRIDADE

16.5. ANEXO V - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

16.6. ANEXO VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS

16.7. ANEXO VII - ROTEIRO DE TESTES DE AMOSTRA

17. **DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

17.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 629, de 25 de novembro de 2020.

17.2. Conforme o § 6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico é assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

|                                                                                         |                                                                                       |                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Integrante</b><br/><b>Requisitante</b><br/><b>REINALDO LAS CAZAS ERSINZON</b></p> | <p><b>Integrante</b><br/><b>Técnico</b><br/><b>HENRIQUE ALCÂNTARA VELOSO MOTA</b></p> | <p><b>Integrante</b><br/><b>Administrativo</b><br/><b>WASHINGTON LUIS ALVES SOUSA</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b>                                                                 |
| <b>ARTUR HENRIQUE CASTRO DE ANDRADE</b><br>Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações |

**APROVO** este Termo de Referência, uma vez que o objeto a ser licitado é de extrema necessidade para a prestação do serviço de utilidade pública do atendimento dos Conselhos Tutelares, Conecta 125. Espera-se, com a nova contratação, facilitar o acesso dos cidadão ao serviço de utilidade pública Conselheiro Tutelar 125 por meio da otimização de canais de comunicação e da incorporação de atendimentos automatizados, o que resultará em diminuição do custo unitário de atendimento e aumento da qualidade do serviço prestado pelos Conselhos Tutelares. Pretende-se também dar cumprimento às determinações da Lei nº 12.003, de 30 de julho de 2019, que estabelece a reserva de número telefônico, de abrangência nacional, para uso exclusivo dos Conselhos Tutelares como importante instrumento à disposição da Administração para o incremento da participação, proteção e defesa dos direitos das crianças e adolescentes no país, mediante competência contida no inciso I do art. 6º da Portaria nº 6, de 12 de janeiro de 2021, conforme dispõe o inciso II do art.14 do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.

**Autoridade Competente****FERNANDO CÉSAR PEREIRA FERREIRA**

Ouvidor Nacional de Direitos Humanos

**ANEXO I****ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO****PLATAFORMA DE COMUTAÇÃO, CONTROLE, COMUNICAÇÕES E AUTOMAÇÃO PARA CENTRAIS DE ATENDIMENTO - SOLUÇÃO OMNICHANNEL**

1. A Solução será composta por um conjunto de hardware, software e serviços que formarão uma Plataforma de Comutação, Controle, Comunicações e Automação para Centrais de Atendimento da CONTRATANTE que deverá operar no conceito conhecido como Omnichannel, ou seja, baseada na integração de todos os canais e pontos de atendimento da CONTRATANTE, possibilitando unificar as interações aos Usuários com a CONTRATANTE, independentemente do meio de contato.
2. A solução deverá estar preparada para prover capacidade de atendimento automatizado (robotizado) e assistido transferido.
3. É responsabilidade da CONTRATADA prover a solução descrita neste TR, bem como dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os elementos necessários e complementares ao funcionamento da solução.
4. Toda interação, seja por voz, texto ou qualquer outro recurso deverá ser registrada em banco de dados, permitindo relatórios sobre o perfil de utilização aos Usuários, bilhetagem, rastreamento do atendimento.
5. A solução deve ter capacidade de atender os seguintes canais de comunicação:
  - 5.1. canal de interações de Voz via canais telefônicos;
  - 5.2. canal de interações de dados via internet:
    - 5.2.1. e-mail;
    - 5.2.2. formulário eletrônico;
    - 5.2.3. web chat;
    - 5.2.4. comunicadores instantâneos tipo Whatsapp, Telegram, etc;
    - 5.2.5. redes sociais;
    - 5.2.6. mobile app.
  - 5.3. canal de interações WebRTC de voz e de vídeo via internet;
  - 5.4. canal de interações SMS via serviços de mensagens por canais telefônicos;
  - 5.5. suporte físico (carta, ofício, etc), que deverá ser convertido em formato digital para incorporação na plataforma.
  - 5.6. canais digitais (E-mail, Chat, Chat bot, WhatsApp e/ou similares);
  - 5.7. ferramenta integrada de recebimento de contatos por meios digitais e distribuição para as equipes de atendimento.
6. Deve permitir que o cliente escolha, dentre uma lista do tipo questionário, o motivo pelo qual está entrando em contato para que esse motivo possa direcionar o cliente para o atendimento e informar o analista de atendimento o motivo do contato.
7. Disponibilizar um questionário inicial, com perguntas básicas a serem respondidas pelo cliente antes de iniciar o atendimento.
8. O questionário inicial deve ser customizável, permitindo que as perguntas sejam alteradas pelo Administrador.

9. A funcionalidade deverá fornecer ainda um banco de dados para o armazenamento das respostas, para ser consultada através de critérios como data, período, localidade de origem, nome ou CPF do cliente, agente etc.
10. Oferecer ao Agente a possibilidade de utilização de respostas pré-definidas, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez, com apenas poucos cliques.
11. A plataforma deve possuir sistema de gestão do conhecimento integrada para criação e armazenamento das respostas prontas, divididas por áreas temáticas, subtemas, perfis dos clientes, busca por palavra-chave etc.
12. Enviar mensagens de espera para os clientes em fila, informando sua posição e tempo médio de espera para atendimento.
13. Módulo de gestão em tempo real dos status dos agentes e do status da fila de espera.
14. Roteamento das interações seguindo as regras do negócio que serão parametrizadas pelos administradores.
15. Enviar ao cliente links de páginas web.
16. Emissão de sons para distinguir a interação de Chat de outras interações.
17. Múltiplas sessões de Chat por analistas de atendimento, a serem configuradas pelos administradores.
18. Transferência de diálogos entre cliente e atendentes.
19. Horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo administrador.
20. Mensagem de saudação automática parametrizável pela CONTRATANTE.
21. Visualização das mensagens “cliente está digitando” e “técnico está digitando”, quando for o caso.
22. Acesso a ferramenta pelos navegadores: Microsoft Edge ou superior, Firefox 3.5 ou superior, Chrome 3.0 ou superior, Safari.
23. Agendamento de atendimento atrelado ao especialista (Agente).
24. Envio do diálogo por e-mail.
25. Softwares para gestão do atendimento que permitem o gerenciamento das equipes e seu atendimento de forma mais eficiente.

#### **PORTAL DE RELATÓRIOS**

26. Sistema integrado de relatórios que apresente os indicadores de atendimento da operação e das equipes, tanto em histórico quanto em tempo real.
27. Geração de relatórios de histórico de desempenho hora a hora, dia a dia e mês e mês, com quebras e granularidade por Células de atendimento e hierarquia de pessoas (Gestores, supervisores e analista de atendimentos), de todos os indicadores de desempenho das operações.
28. Visões consolidadas, por célula e por analista de atendimento dos mesmos indicadores.
29. Visualização de relatórios de volumetria e desempenho para cada um dos módulos do sistema que forem contratados e implantados: Chat, Chatbot, E-mail, Pesquisas e WhatsApp.
30. Possibilidade de customizar ou criar relatórios em layouts diferentes dos que são padronizados, sendo eles, histórico e em tempo real, utilizando os atributos (indicadores e campos da plataforma), pelo próprio gestor administrador do sistema, sem necessidade de interferência de programadores ou contratação de serviços de desenvolvimento.

#### **PESQUISAS**

31. Módulo que irá permitir aplicar pesquisas de satisfação sobre o atendimento após um contato atendido, seja ele, ativo ou receptivo, e deve permitir:
  - 31.1. Configuração das perguntas e respostas que serão utilizadas na pesquisa, através de uma interface que seja administrada pelos gestores da CONTRATANTE.
  - 31.2. Parametrização de quais clientes deve ser pesquisado, em caso de público restrito, através de uma seleção na base de dados do CRM.
  - 31.3. Limitar a realização da quantidade de pesquisas de acordo com uma meta pré-estabelecida.
  - 31.4. Agrupar as pesquisas por campanhas.
  - 31.5. Aplicar as pesquisas através dos canais de atendimento (pós atendimento receptivo ou ativo), Chat, Chat Bot, E-mail e SMS.
  - 31.6. Emitir relatórios para acompanhamento em tempo real.

31.7. Deverá haver ao menos um relatório com classificação por nota atribuída pelos clientes incluindo o link das gravações para cada atendimento com notas atribuídas, segmentados por canal de atendimento, a fim de facilitar a análise do contato cuja nota foi atribuída pelo cliente.

#### **CADASTRO DE USUÁRIOS/CLIENTES**

- 32. Controle da data, hora, perfil e agente responsável pelo cadastro e edição do cadastro do cliente.
- 33. Controle da data, hora do cadastro realizado pelo próprio cliente por meio do Portal.
- 34. Controle da data, hora e atendente responsável pela desabilitação do cliente.
- 35. Chave de cadastro (e-mail / CPF).
- 36. Customização de campos de cadastro como obrigatórios e opcionais.
- 37. Integração com plataforma para vinculação do telefone do demandante ao seu cadastro (CTI).
- 38. Adequação a Lei de Proteção de Dados Pessoais.

#### **CADASTRO DE ATENDIMENTOS**

- 39. Possibilidade de vincular atendimentos.
- 40. Possibilidade de envio em anexo de arquivos pelos usuários/clientes em diversos formatos (.doc .html .xml .jpg .jpeg. Bmp. Jnp, etc).
- 41. Gestão dos atendimentos por perfil (órgão e tipologia de demandas).
- 42. Encaminhamento de demandas conforme o fluxo (tipologia de demandas e órgãos).
- 43. Perfis com diferentes permissões (gerente, atendente, etc).
- 44. Tipificação de demandas (LAI, Recurso, Reclamação, Sugestão, Denúncia, etc.).
- 45. Atribuição de título para a demanda pelo atendente.
- 46. Atribuição de níveis de urgência e prioridade para o atendimento (máxima, alta, baixa, não se aplica).
- 47. Dashboard das demandas em atendimento por fila contendo: protocolo, data de registro, prazo, categoria do demandante, nome, tipo de demanda, título da demanda, status, atendente.
- 48. Possibilidade de configurar o dashboard.
- 49. Dashboard com filtros a partir de todos os metadados presentes nos registros.

#### **CONTROLE DE PRAZOS**

- 50. Contagem de prazos diferenciados, conforme tipo de atendimento, considerando dia da semana e horário de entrada.
- 51. Contagem de prazo de permanência com cada área do fluxo de atendimento.
- 52. Alerta ou notificação configurável sobre demandas com prazo próximo do vencimento.
- 53. Calendário editável para configuração de dias úteis e horários de atendimento.
- 54. Controle do prazo de atendimento das providências encaminhadas para os órgãos.

#### **GESTÃO DOS ATENDIMENTOS**

- 55. Visualização do cadastro do usuário/cliente com opção de edição.
- 56. Visualização do histórico das demandas do usuário/cliente.
- 57. Possibilidade de editar respostas e salvar antes de enviar o texto definitivo.
- 58. Possibilidade de incluir anexos sem limite de tamanho ou envio do anexo por meio de link (SFTP ou similar) em diversos formatos (.doc, .html, .xml, .jpg, .jpeg, .bmp, .png, .pdf, .gif, outros).
- 59. Possibilidade de incluir observações particulares.
- 60. Possibilidade de incluir providências estruturadas nos atendimentos com registro do tipo da ocorrência, área, data e hora do encaminhamento, prazo para resposta.
- 61. Encaminhamento das ocorrências às áreas com a integração ao e-mail institucional.
- 62. Possibilidade de envio de ocorrência em bloco para várias demandas do mesmo assunto.
- 63. Registro do resultado gerado por tipo de atendimento (atendida, impossibilidade de atendimento, indeferida total, indeferida parcial).
- 64. Possibilidade de incluir arquivo de uma resposta no Banco de Soluções (repositório de arquivos).
- 65. Envio da resposta por e-mail, comunicador instantâneo (chat, Whatsapp, Telegram, outros) e SMS.

66. Inclusão automática da resposta no histórico de atendimentos da conta personalizada do usuários/cliente no Portal.
67. Formatação dos textos no registro dos atendimentos e das respostas.
68. A plataforma será composta por hardware e software e deverá ser instalado em servidores padrão de mercado, incluindo o SBC ("Session BorderController") e o gravador de voz, vídeo e texto, outros, de acordo com a topologia da solução fornecida. Deverá ser demonstrada durante a homologação técnica da solução na fase de implantação.
69. A plataforma deverá possuir todos os componentes necessários para o desenvolvimento dos trabalhos de uma central de atendimento automatizada e assistida distribuída conforme descrito neste TR.
70. A plataforma deve:
  71. encaminhar, gerenciar, integrar e orquestrar as interações de entrada e saída, independente do canal utilizado pelo cidadão para entrar em contato com a CONTRATANTE e do atendimento realizado (automatizado ou assistido), de forma a poder exibir para o atendente toda a jornada anterior do cidadão em suas interações;
  72. coletar a identificação do cidadão, sempre que ele se dispuser a cedê-la, e registrar todas as interações. Todos os atendimentos deverão ser identificados por um número único de protocolo, e independentemente do canal utilizado, que sejam associados a uma mesma identificação de cidadão, serão vinculados entre si e consignarão um novo atendimento, ressalvado os casos de reabertura de chamado;
  73. ser responsável por executar o atendimento eletrônico e automatizado das interações aos usuários, por meio de interpretação de suas demandas, que será realizado após consulta à base de conhecimento da plataforma fornecida pela CONTRATADA em conjunto as bases de dados da CONTRATANTE;
  74. suprir todas as necessidades de atendimento definidas pela CONTRATANTE, além da geração dos roteiros de atendimento, rotinas de trabalhos e geração de relatórios gerenciais;
  75. criar e manter um repositório com os dados de cada usuário, armazenando todo o contexto das interações de todos os canais;
  76. parametrizar os prazos de atendimento de cada etapa constante no fluxo ou processo de atendimento;
  77. otimizar o fluxo de informações na plataforma, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas aos usuários.
  78. criar de regras de roteamento e priorização para interações "Omnichannel" incluindo todos os canais suportados na Plataforma, com base em critérios de:
    79. habilidade dos agentes;
    80. identificação e categoria do cliente / usuário;
    81. horário de atendimento;
    82. número de agentes disponíveis / logados;
    83. tempo em fila de espera;
    84. chamada mais antiga na fila de espera;
    85. nível de serviço.
  86. a integração do ambiente de interações receptivas (inbound) ao ambiente das campanhas ativas (outbound), permitindo o atendimento dos agentes em modo integrado (inbound e outbound) utilizando os mesmos recursos humanos;
  87. a interface dos agentes em modo de atendimento integrado receba por intermédio de screen pop-up diferentes tipos de CRM e/ou sistemas corporativos de acordo com o tipo de serviço / campanha e perfil do agente (outbound – ativo; inbound – receptivo);
  88. o atendimento de interações de entrada e saída na interface de atendimento do agente de forma flexível, independente do canal utilizado: voz, e-mail, chat, sms, web, vídeo, mídia social e aplicações mobile;
  89. ofertar ao perfil supervisor habilidades como assistência, conferência e consulta em tempo real dos atendimentos por atendente;
  90. a funcionalidade de assistência ao agente pelo supervisor durante o período de atendimento por meio dos modos de observação silenciosa ou assistida (voz) e assistência via chat (texto);
  91. o gerenciamento da funcionalidade de assistência ao agente pelo supervisor definido por tipo de serviço / campanha ou grupo de login / skill.
  92. o roteamento de e-mail e solicitações de formulários web, proporcionando o registro histórico completo da troca de e-mail;

93. o gerenciamento de múltiplas caixas de entrada de e-mail, agrupando-as por tipo de serviço / campanha;
94. para as demandas não atendidas ou não concluídas de forma eletrônica ou automatizada, o desenvolvimento de fluxos de atendimento para os canais de comunicação em operação e transferir as interações para as Centrais da CONTRATANTE, possibilitando aos agentes e supervisores dessas Centrais iniciarem tarefas internas integradas aos sistemas de negócio da CONTRATANTE, sendo o agente e usuário notificados automaticamente e as atividades registradas no histórico do usuário na base de dados da plataforma;
95. interface intuitiva para criação e gerenciamento da jornada do cliente, baseando-se sempre nos objetivos da CONTRATANTE;
96. o registro de interação comum, possibilitando a mudança do canal de interação sem perder o contexto da conversação (histórico da conversa dos canais anteriores a mudança);
97. tecnologia WebRTC (Real-Time Communication) para a realização de chamada por voz e vídeo via navegadores web por meio da interface de trabalho (workspace) do agente de atendimento nas interações com clientes que estão navegando nos canais digitais da CONTRATANTE;
98. o envio e recebimento de mensagens SMS individualizado (por meio da interface de trabalho do agente) ou massivo, por meio de integração com brokers contratados pela CONTRATADA;
99. a geração e o gerenciamento de campanhas ativas SMS;
100. que agentes promovam atendimentos aos usuários por meio de múltiplas interações entre canais, simultaneamente, por meio de um único espaço de trabalho, proporcionando uma visão completa da jornada dos cidadãos, em todos os pontos e formas de contato já percorridos anteriormente;
101. a visualização das trilhas de auditoria de todas as operações realizadas na plataforma;
102. o cadastro e gestão de feriados para a contagem em dias úteis da demanda ou solicitação;
103. a marcação de atendimentos urgentes, vinculados a cada tipo de solicitação;
104. os atendimentos urgentes em prazo de atendimento ou resposta diferente (menor) das demandas não urgentes;
105. escalonamento automático e manual das solicitações, para quantos níveis forem necessários para o atendimento ou para um grupo de trabalho;
106. os seus relatórios emitidos sejam exportados para tabelas matriciais, compatível com a extensão .xls/.csv/.json;
107. o controle do fluxo de trabalho para as demandas abertas, baseados nas atribuições a serem definidas de forma a atender ao macro-fluxo do processo de atendimento;
108. a visualização das demandas pendentes de resolução de atendimento, bem como a distribuição dessas pendências entre os atendentes, nos diversos níveis de atendimento;
109. a visualização das demandas pendentes de resolução final pelos interlocutores das áreas da CONTRATANTE, bem como o seu histórico de repasses às respectivas áreas;
110. a visualização das solicitações pendentes de resolução, nos diversos núcleos de atendimento, controlando os prazos, colocando-as em destaque;
111. o encaminhamento ou visualização do histórico do usuário, em caso de transferência do atendimento;
112. a identificação de todo usuário, a partir de número do documento de identificação e senha;
113. a identificação para toda demanda aberta do histórico de atendimentos, a partir dos dados cadastrais do usuário, bem como a associação ao número identificador de registro das manifestações anteriores;
114. a análise e revisão da classificação das demandas realizadas pelos atendentes;
115. manter o histórico do atendimento, com a identificação da tramitação da solicitação, podendo segmentar a visualização por perfil do usuário;
116. a importação da base de dados cadastrais aos Usuários do sistema de registro de manifestações da CONTRATANTE para utilização no atendimento;
117. a verificação da abertura de mais de uma solicitação pelo mesmo interessado, a fim de evitar a criação de demandas em duplicidade;
118. pesquisa de satisfação com usuários ao final dos atendimentos;
119. registrar e relacionar as ocorrências por tipo de demanda (ex: solicitação, pedido de informação, denúncia) e motivo de atendimento (ex: informação, troca de senha, etc);

120. encerrar a solicitação indicando o motivo de encerramento da demanda, com possibilidade de cadastramento no próprio sistema, com perfil específico, de novos motivos de encerramento, que após cadastrados, e em tempo real, já deverão estar disponíveis para uso no encerramento das demandas/solicitações;
121. permitir a geração de estatísticas para cada atendente, devendo acompanhar o atendente independente do terminal de conexão utilizado;
122. apresentar conjunto de relatórios gerenciais dinâmicos via WEB, tomando por base as informações de atendimento, operacionais e gerenciais da base de dados do sistema, tais como:
123. quantidade de atendimentos realizados por assunto, área relacionada, etc.;
124. tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados;
125. tempo médio de duração dos atendimentos, por categoria de atendimento, bem como por assunto, empresa aérea, etc.;
126. tempo médio de duração dos atendimentos, por tópico ou assunto consultado na base de dados;
127. tópicos ou assuntos não disponíveis na base de dados;
128. percentual de atendimentos concluídos, finalizados no ato do atendimento;
129. tempo decorrido de demandas pendentes;
130. quantidade de chamados abertos e fechados por período, UF, perfil de usuário e tipo de canal de abertura do chamado; e
131. quantidade de chamados reabertos.
132. a migração da base de dados (sob demanda);
133. a parametrização dos prazos com os tipos de atendimentos, sempre apresentando de forma automática os prazos previstos para o retorno da demanda;
134. a definição de níveis de prioridades diferentes para demandas específicas ou sigilosas ou de acordo com os motivos da demanda;
135. a tramitação sigilosa de manifestações, impedindo a consulta de registros por usuários não autorizados e o registro dessa situação para utilização pelas trilhas de auditoria da segurança da informação;
136. o fornecimento de telas de apresentação para o operador, em modo gráfico e em idioma português;
137. o registro de denúncias anônimas;
138. ser interativo de forma a facilitar o acesso às informações, pelos atendentes, com navegação intuitiva e replicar, durante o atendimento, as informações coletadas na base de conhecimento na tela de atendimento de forma automática e transparente para a aplicação;
139. parametrizar, por etapa de atendimento, os campos que são obrigatórios e se estes campos estarão ocultos em tela ou disponíveis somente para leitura, sem a necessidade de customização;
140. anexar arquivos com extensão pdf, gif, jpg, provenientes de editor de texto e planilhas eletrônicas;
141. Integra a plataforma uma ou mais BASE(S) DE CONHECIMENTO, que deve(m) conter um conjunto de informações como suporte ao atendimento e deverá obedecer aos seguintes aspectos:
142. conter roteiros de atendimento, com as questões mais frequentes;
143. apresentar definição dos assuntos, por grupos de atendimento;
144. possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;
145. permitir que a pesquisa ou consulta na Base de Conhecimento seja feita pela expressão, palavra chave e trecho de um texto;
146. permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários e, que estes níveis sejam relacionados entre si, podendo assim criar árvores de informação.
147. possuir a opção de pesquisa de informações na Base de Conhecimento por níveis e subníveis da informação;
148. permitir a combinação de pesquisa na Base de Conhecimento por palavra chave ou trecho de um texto pelos níveis e subníveis da informação;
149. não deverá existir limite de tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na Base de Conhecimento;
150. permitir a vinculação de links entre as informações dentro da Base de Conhecimento;

- 151. permitir gerar contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na Base de Conhecimento;
- 152. deverá estar integrada ao Sistema de Registro de Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados;
- 153. a visualização de documentos elaborados em editor de texto, pdf e imagens (jpeg, gif, etc);
- 154. os roteiros de atendimento comporão a base de conhecimento da CONTRATANTE e devem ser atualizados sempre que necessário, mediante solicitação da Equipe de Coordenação ou por observação da CONTRATADA.

#### **UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA**

- 155. A critério da CONTRATANTE, poderá ser implantada uma URA para cada tridígito ou DDG da CONTRATANTE.
- 156. Todos os sistemas, equipamentos e infraestrutura necessários para conexão do sistema de automação do atendimento com outros sistemas e equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.
- 157. A plataforma deve prover solução de URA que deve permitir:
  - 157.1. o atendimento automatizado ou autosserviço, possibilitando a identificação do usuário pelo sistema, com a emissão de mensagens de vozes específicas para os usuários, que podem ser acionadas a critério da CONTRATANTE, como: data, hora, assunto, local de origem e/ou local de entrega de chamadas;
  - 157.2. a alteração dos scripts de atendimento do autosserviço;
  - 157.3. a identificação do número telefônico de origem;
  - 157.4. no mínimo, a configuração de objetos de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, "beep", menu de sobre discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo, temporizador e integração com Sistemas do tipo CRM via web service;
  - 157.5. ao usuário, acesso às informações contidas em um banco de dados, selecionando sua opção dentre as alternativas apresentadas, por meio do teclado, se aparelho telefônico tom (DTMF), obtendo automaticamente na mesma ligação as informações desejadas, via voz, assegurando o sincronismo de voz e dados;
  - 157.6. o usuário tecele dígitos DTMF ou comando de voz, durante a verbalização dos comandos de atendimento, fazendo com que o "prompt" pare imediatamente e processe o passo seguinte, agilizando o processo e permitindo uma navegação mais objetiva por meio de menus e submenus;
  - 157.7. configuração para algumas vocalizações, quando necessário, que o usuário ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o "buffer", para início da digitação do usuário;
  - 157.8. apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
  - 157.9. cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
  - 157.10. a criação, alteração e atualização de árvores de voz de acordo com cada aplicação e necessidade, podendo ser enviada para teste, homologação ou produção;
  - 157.11. em determinados períodos de atendimento, tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários;
  - 157.12. a configuração de "timeout", definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite ou vocalize toda a informação solicitada;
  - 157.13. a configuração de "timeout" interdígito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro;
  - 157.14. a criação, a edição e a gravação pela plataforma de mensagens padronizadas para o usuário de forma local ou remotamente;
  - 157.15. cada fluxo seja totalmente independente, permitindo que execute uma aplicação diferente da outra;
  - 157.16. integração com sistema de CTI, para recebimento de informações de dados do PABX/DAC, tais como ANI e DNIS.
- 158. A solução de URA deve:
  - 158.1. dispor da funcionalidade "Text-to-Speech" - TTS que permite produzir artificialmente voz humana a partir de texto;
  - 158.2. dispor da funcionalidade de Reconhecimento de Voz ("Automatic Speech Recognition" - ASR) baseado no idioma português do Brasil e a possibilidade de inclusão dos idiomas inglês e espanhol;

- 158.3. dispor de recurso de reconhecimento de dígitos teclados (DTMF) por meio de uma linha telefônica, proveniente de aparelho de rede pública de telefonia com respostas por voz humanizada TTS;
  - 158.4. dispor de recurso de reconhecimento de fala "Speech-To-Text" - STT, com interação entre o interlocutor e a plataforma de atendimento por meio de comandos de voz;
  - 158.5. ser capaz de registrar todas as transações, inclusive de aplicações, por meio do registro do "Call Detail Records" - CDR;
  - 158.6. ser capaz de reconhecer os dígitos informados, retornando ao usuário a recepção de cada dígito, por meio de mensagem de voz e em caso de erros, por meio de bips ("beep") ou eco ("echo");
  - 158.7. ser capaz de ativar ou desativar confirmação (eco) dos dígitos (teclado);
  - 158.8. ser capaz de transferir a ligação em caso de resposta inválida;
  - 158.9. possuir funcionalidade de atendimento diferenciado, apresentando opções diferentes conforme regras pré-definidas para diferentes tipos de usuários e que estarão presentes em bases de dados externas ou internas ao seu ambiente, por meio de análise de campos indexadores de usuários como CPF, CNPJ, RG, Número de Registro de contatos anteriores, dentre outros;
  - 158.10. suportar múltiplos anúncios gravados de forma a permitir que vários usuários possam ouvir simultaneamente o mesmo anúncio;
  - 158.11. fornecer automaticamente as informações solicitadas no menu de navegação, conforme regras de negócio pré-definidas;
  - 158.12. possuir a facilidade de o usuário interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas, por tom (DTMF);
  - 158.13. ser capaz de transferir para o Supervisor e devolver para o Atendente chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop-up", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
  - 158.14. deve vocalizar datas em vários formatos tais como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/AA;
  - 158.15. vocalizar valores em moeda (Reais – R\$) concatenando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares, milhões, bilhões;
  - 158.16. deve vocalizar numerais concatenando adequadamente;
  - 158.17. efetuar comparações de numerais tanto inteiros como decimais e moedas;
  - 158.18. deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
  - 158.19. suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
  - 158.20. a programação da URA (árvore de voz, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessária a alteração;
  - 158.21. 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;
  - 158.22. capacidade, de acordo com a demanda futura, de "reconhecimento de voz natural" por meio de implementação de software específico;
  - 158.23. reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA, tanto analógicas como digitais;
  - 158.24. possibilitar que os usuários da CONTRATANTE não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de CUT Through);
  - 158.25. permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
  - 158.26. capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
  - 158.27. funcionalidade de atendimento eletrônico integrado com bases de dados ou aplicações externas da CONTRATANTE, sem a necessidade de atendimento humano.
159. Árvore de Atendimento da URA:
- 159.1. a CONTRATADA deverá configurar os comandos de atendimento com árvores e scripts, conforme definição da CONTRATANTE;
  - 159.2. a Árvore de Atendimento será construída pela CONTRATADA com o apoio da CONTRATANTE;

- 159.3. as gravações fraseológicas e alterações dos scripts de atendimento correrão às expensas da CONTRATADA, cujos custos deverão estar contemplados na proposta;
- 159.4. a gravação deverá ser submetida à aprovação da CONTRATANTE, antes da sua implantação;
- 159.5. caso CONTRATANTE solicite posteriormente a inserção de novas opções na Árvore de Atendimento e scripts de atendimento, tal solicitação não se configurará novo serviço implementado para efeito de cobrança financeira;
- 159.6. 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;
- 159.7. deverá possuir árvore de opções de, pelo menos, 10 (dez) níveis, com 50 (cinquenta) opções no total, 10 (dez) menus e cada menu com 5 (cinco) submenus.
- 159.8. Deverá disponibilizar relatórios de gestão dos serviços e dos canais de comunicação, por meio de navegadores WEB.
- 159.9. Deverá permitir a geração de relatórios gerenciais para controle de desempenho e de qualidade do canal.
160. Relatórios básicos:
- 160.1. recursos ativos e inativos;
- 160.2. quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 160.3. quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 160.4. quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 160.5. quantidade, por hora, dia e mês, por canal de URA, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o atendente, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 160.6. 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);
- 160.7. quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo atendente para a URA, em intervalo de 30 em 30 minutos (por atendente);
- 160.8. quantidade, diária e mensal, de desconexões por "timeout" (com a indicação do respectivo ponto);
- 160.9. quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
- 160.10. quantidade, diária e mensal, de chamadas abandonadas em até k segundos e após k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 160.11. relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com a Rede local;
- 160.12. relatório, diário e mensal, de falhas na conexão com o Servidor de Sistema;
- 160.13. relatório, diário e mensal, de comunicação de inoperabilidade do Sistema do usuário;
- 160.14. relatório, diário e mensal, de ponto de interrupção na fraseologia e na conexão do usuário;
- 160.15. relatório, diário e mensal, de navegação;
- 160.16. relatório, diário e mensal, por "Automatic Number Identification" (ANI);
- 160.17. relatório, diário e mensal, por dados de URA;
- 160.18. relatório, diário e mensal, de ligações terminadas pelo usuário;
- 160.19. relatório, diário e mensal, de ligações desistentes e bloqueadas;
- 160.20. relatório de tempo médio, diário e mensal, de retenção por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore);
- 160.21. relatório, diário e mensal, do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem e ligações atendidas com sucesso;
- 160.22. cálculo do tráfego cursado (Erlangs) na HMM (hora de maior movimento);
- 160.23. tempo de retenção por tipo de serviço;
- 160.24. para cada tipo de serviço oferecido (opções de atendimento dentro da árvore):

- 160.24.1. tempo de retenção e quantidade de ligações por hora, dia, mês e por ligações derivadas para os atendentes humanos (assistido).
161. Nas consultas automatizadas realizadas pela URA, basta que o usuário informe os dados solicitados pelo sistema, selecionando-os e discando-os a partir de teclado telefônico ou vocalizando-os.
162. As consultas automatizadas têm como finalidade o acesso a serviços da CONTRATANTE, que poderão estar residentes nas estruturas físicas ou em outra plataforma.
163. Tais consultas deverão ser desenvolvidas e implementadas na URA pela CONTRATADA para funcionamento no início da operação da(s) Central(is) de Atendimento da CONTRATANTE, 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.
164. Toda a troca de informações necessárias ao desenvolvimento das ferramentas será gerenciada e supervisionada pela CONTRATANTE, cabendo a ela a homologação
165. A solução deverá permitir a integração da URA com sistemas legados ou de "backend" por meio de APIs ("Application Program Interface" –Interface de Programa Aplicativo) abertas e/ou WebServices.
166. As alterações deverão ser realizadas em até 5 (cinco) dias úteis, a partir da solicitação da CONTRATANTE.
167. Deverá disponibilizar e manter arquivo de "log", durante a vigência do contrato, com todos os eventos ocorridos, identificando a linha, a data e hora de entrada no PABX, a data e hora de início e fim da ligação e quais os menus utilizados.
168. A gravação deverá ser feita preferencialmente em voz feminina, ficando a critério da CONTRATANTE a escolha do uso de voz masculina quando a mesma entender necessário.
169. O equipamento ou função de atendimento orientado as mensagens, assim como a gravação, configuração das suas funcionalidades e continuidade operacional, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, cujos serviços deverão ser disponibilizados sem quaisquer custos adicionais à CONTRATANTE.
170. O prazo para a entrega e ativação das mensagens personalizadas e solicitadas pela CONTRATANTE deverá ser de no máximo 10 (dez) dias úteis a contar da solicitação.
171. A árvore de navegação, fraseologia e outros dados do sistema de automação do atendimento são considerados propriedade da CONTRATANTE.
172. A CONTRATADA deverá prover o arquivo de configuração ou parametrização, inclusive de voz, inerente a tais mensagens para possíveis cargas em outros sistemas.
173. As alterações de árvores de voz, alterações de scripts do sistema de automação do atendimento e automatizações dos serviços devem ser implementadas pela CONTRATADA por solicitação da CONTRATANTE.
174. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE, em até 90 (noventa) dias antes do encerramento do contrato, ou em até 10 (dez) dias úteis, quando solicitado pela CONTRATANTE, a árvore de navegação, fraseologias e demais dados do sistema de automação do atendimento, inclusive de voz, em documentação atualizada em meio digital, que serão de propriedade da CONTRATANTE.
175. Quando solicitado pelo usuário, o sistema deverá encaminhar a demanda para o atendimento humano, conforme critérios que serão definidos pela CONTRATANTE.
176. O sistema de automação do atendimento deverá funcionar de forma integrada nos serviços de atendimento telefônico, chat no website e Redes Sociais, bem como no monitoramento de Redes Sociais.
177. O sistema de automação do atendimento deverá, ainda, possuir as seguintes funcionalidades:
- 177.1. repassar o chamado para atendimento humano, de acordo com os critérios definidos pela CONTRATANTE;
  - 177.2. oferecer envio automatizado e humano de imagem, áudio e texto por e-mail, SMS e suportar Aplicativos de comunicação instantânea (por exemplo WhatsApp, Telegram...), bem como interagir de forma integrada com os usuários por ambos canais;
  - 177.3. interagir com telefonia para geração de ligação telefônica, envio de SMS e suportar Aplicativos de mensagens instantâneas (ex: WhatsApp, Telegram) - a pedido, ou por workflow;
  - 177.4. possuir filtro de ruído para garantir que outros sons no ambiente do usuário não sejam confundidos com a sua fala;
  - 177.5. gravar dados de usuários para utilizá-los posteriormente como complemento em casos de atendimentos oriundos de demandas já iniciadas/interrompidas ou novas;
  - 177.6. integrar, cadastrar e consultar sistemas de informação da CONTRATANTE e outros definidos durante a vigência do contrato;

- 177.7. integrar-se a qualquer plataforma de ITSM, telefonia, bases de conhecimento, chat, e outros definidos durante a vigência do contrato.
- 177.8. processar dados recebidos (operadores numéricos, de datas, de texto, CPF, CNPJ, etc) e contextualizar conversas (dia da semana, hora, repetitividade, sucesso, humor do usuário, etc.);
- 177.9. o fluxo da conversação, com a árvore de decisões e tarefas encadeadas, deve ser de fácil cadastrado em ferramenta de criação de scripts em português falado no Brasil e em um simples editor de texto;
- 177.10. gerar protocolo do atendimento;
- 177.11. possuir mecanismos na vos de segurança que protejam os dados obtidos nas conversas;
- 177.12. possuir gerenciamento de eventos que podem mudar a qualquer momento o fluxo do diálogo;
- 177.13. permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar com os usuários que se identifiquem, de forma individualizada, trazendo informações e respostas concisas;
- 177.14. permitir o carregamento de dados do usuário encaminhado para atendimento humano;
- 177.15. permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo sistema de automação do atendimento, possibilitando a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário;
- 177.16. disponibilizar indicadores da operação em tempo real;
- 177.17. possuir funcionalidade que permita o envio de e-mail contendo a transcrição da solicitação do usuário para seu respectivo assistente comercial, conforme parâmetros definidos pela CONTRATANTE.
178. Conceito de URA ATIVA com reconhecimento de voz: sistema que possibilita a discagem automática de chamadas simultaneamente para vários telefones transmitindo mensagens de voz sem utilizar operadores. O serviço deve garantir qualidade da telefonia.
179. A URA ATIVA também terá que contar com software de reconhecimento de voz, como opção para a interação dos respondentes.
180. A 'voz' das chamadas telefônicas via URA ATIVA deverá ser do tipo atendimento eletrônico humanizado, cuja 'voz' deverá ser de um personagem humano, com tom, vocabulário, abordagem e velocidade de fala adequados à compreensão.
181. É considerado teleatendimento ativo automatizado o atendimento realizado por URA ATIVA no qual o usuário recebe chamada com vocalização e interage com o módulo de atendimento virtual por meio de reconhecimento de voz, podendo ser ou não direcionado para o atendimento assistido(humano) conforme definição da CONTRATANTE.
182. É caracterizado pelo fornecimento de teleatendimento eletrônico ativo de chamadas, por meio de vocalização que expressa uma informação técnica a respeito dos assuntos afetos à CONTRATANTE, utilizando equipamento de URA, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, com programação do fluxo de navegação utilizando a árvore de voz de atendimento que será desenhada pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE.
183. A realização de pesquisa inclui questionários de perguntas, por meio de ligações telefônicas automatizadas (URA ATIVA) com reconhecimento de voz.
184. O CONTRATANTE deverá receber todos os dados resultantes da realização da pesquisa – entrevistas realizadas ou não realizadas –, com sua situação classificada, como por exemplo: ligações com erro de cadastro (número informado não existe, pessoa não existe, entre outras).
185. Para garantir a qualidade de telefonia, a CONTRATADA deverá utilizar telefonia de nível regulamentada pela ANATEL.

## WEBCHAT

186. A CONTRATADA deverá disponibilizar, implantar, configurar e manter no plataforma solução de atendimento online por meio chat (diálogo de texto ao vivo).
187. O sistema deverá possibilitar a interação de forma online, permitindo a realização de atendimento automatizado e humano junto aos usuários da WEB.
188. A CONTRATADA deverá possibilitar o atendimento humano via chat, dentro e fora das dependências da(s) central(is) de atendimento da CONTRATANTE, com acesso WEB por meio de login e senha.
189. Todas as mensagens devem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estar disponível para consultas durante a vigência contratual.
190. A solução de Webchat deve:
- 190.1. suportar webchat do tipo "click-to-chat", quando instalado no site da CONTRATANTE;

- 190.2. permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite);
- 190.3. oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do agente por meio de símbolos ou mensagens como "digitando" e "online";
- 190.4. permitir que o agente visualize que o cliente está escrevendo e vice-versa;
- 190.5. permitir o envio de URLs ao cliente;
- 190.6. permitir acesso a todo o histórico de interações com o usuário via webchat e demais canais de atendimentos disponíveis ao perfil do agente;
- 190.7. permitir que o agente inicie uma sessão de "web-collaboration"
- 190.8. com o cliente, com a possibilidade de envio de telas entre o agente de atendimento e a conexão do cliente por meio de um navegador web;
- 190.9. permitir a criação de frases frequentemente utilizadas pelo agente com acesso por menu exibido durante a sessão de chat;
- 190.10. permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de web chat ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente;
- 190.11. permitir aos supervisores o recurso de "whisper", permitindo que o supervisor visualize a conversa entre o agente e o cliente e envie mensagens visíveis apenas ao agente e Supervisor;
- 190.12. permitir ao agente a seleção de status "pronto", "disponível" (online), "ocupado", "desconectado", "indisponível" (offline) e em "pausa", sendo este último customizável e permitindo a definição de motivos de pausa;
- 190.13. permitir ao agente finalizar o atendimento e escolher uma tabulação pré-definida ao atendimento, exemplo: Serviço prestado com sucesso, reclamação, etc.;
- 190.14. permitir o atendimento de múltiplas interações de webchat ou outros canais de atendimento simultaneamente sendo configurável pelos administradores e supervisores, sendo que deve ser suportado o máximo de 10 atendimentos simultâneos de web chat;
- 190.15. permitir aos administradores e supervisores definir a intercalação de interações de chat com outros canais de atendimento (voz e e-mail) habilitados ao mesmo usuário;
- 190.16. permitir a transferência do atendimento para outro agente, mantendo o histórico da conversa;
- 190.17. permitir, quando o agente estiver ocupado, que novas interações sejam direcionadas ao agente livre que tenha o perfil para atendimento desse canal, conforme regras de roteamento definidas ou ficam em fila de atendimento;
- 190.18. permitir a integração com sistemas "legados" ou de "backend" por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas e/ou WebServices.
191. A solução deverá possuir adicionalmente as seguintes funcionalidades:
  - 191.1. solução web de serviços de atendimento automatizado, com processamento de linguagem natural, com emulação humana, deverá ser capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis nos portais e sistemas da CONTRATANTE, sem a interferência humana, respondendo e auxiliando o usuário por meio de solução de chat, apresentando a resposta ao usuário;
  - 191.2. atender aos usuários que necessitem de informações sobre os serviços encontrados nos sistemas da CONTRATANTE ou que tenham dúvidas sobre como utilizar tais serviços;
  - 191.3. permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interaja com o sistema de automação em "Linguagem natural" ou "coloquial", em língua Portuguesa falada no Brasil, como se estivesse falando com um humano;
  - 191.4. oferecer um modelo de linguagem natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termo específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento ao usuário de todo território brasileiro;
  - 191.5. o refinamento e evolução do modelo de linguagem natural deverá ser realizado pela equipe técnica da CONTRATADA;
  - 191.6. ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações aos Usuários (web, redes sociais, comunicador instantâneo, SMS, mobile, etc.), possibilitando tratar de forma diferentes as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feitas;

- 191.7. permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar ao usuário que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas aos usuários em questão, sempre que aplicável;
- 191.8. contemplar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento aos Usuários;
- 191.9. ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento;
- 191.10. identificar, proativamente, a necessidade aos Usuários, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, seguindo regras de negócio definidas pelo CONTRATANTE;
- 191.11. permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento, e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens:
- 191.11.1. atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
  - 191.11.2. atualização das respostas fornecidas pelo sistema de automação do atendimento;
  - 191.11.3. atualização de links Web referenciados na resposta fornecida pelo sistema de automação do atendimento;
- 191.12. conter o recurso de autonavegação, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta;
- 191.13. permitir a realização de consultas sobre os serviços oferecidos em sua própria interface, bem como, a extração de relatórios sobre as consultas realizadas, possibilitando a consolidação dos resultados;
- 191.14. permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo sistema de automação do atendimento, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento caso necessário;
- 191.15. permitir que as respostas fornecidas pelo sistema de automação do atendimento contemplem a implantação de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim que desejarem ou necessitarem. Essa função poderá ser desabilitada pelo usuário na própria interface do sistema de automação do atendimento;
- 191.16. permitir integração com mecanismos de segurança adotados pela CONTRATANTE, para auxiliar os usuários no cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados de login;
- 191.17. a CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução, cabendo a CONTRATANTE apenas permitira inserção da solução nos portais dos sistemas a serem atendidos;
- 191.18. deverá possibilitar a transmissão bilateral de dados sem a necessidade de "plugins" ou instalação de softwares pelo usuário da CONTRATANTE;
- 191.19. identificar o operador pelo nome para o usuário, conforme definido pela CONTRATANTE;
- 191.20. gerar número único de protocolo por atendimento, mantendo histórico;
- 191.21. alertar de forma sonora e visual abertura ou encerramento do chat para o operador;
- 191.22. sinalizar sobre o tempo de espera do usuário no chat ativo para o operador;
- 191.23. alertar/sinalizar ao operador no início do atendimento, por meio de "popup box", a lista de mensagens não respondidas, classificando da mais antiga para mais recente;
- 191.24. possibilitar que o operador da CONTRATANTE selecione várias mensagens para respondê-las de forma simultânea;
- 191.25. possibilitar a configuração, pela CONTRATANTE, de limite para atendimentos simultâneos por operador, conforme critérios a serem definidos;
- 191.26. apresentar/mostrar a confirmação de entrega e leitura das mensagens recebidas e enviadas para o usuário e operador da CONTRATANTE;
- 191.27. possibilitar o atendimento online e simultâneo de vários usuários pelo mesmo operador, respeitando o limite definido pela CONTRATANTE;
- 191.28. informar o número de usuários e a posição na fila durante a espera pelo atendimento para os usuários e operadores, a critério da CONTRATANTE;
- 191.29. encerrar automaticamente o serviço de chat quando não houver manifestação do usuário por determinado período de tempo (timeout), a ser definido pela CONTRATANTE, bem como Permitir a reconexão, caso o usuário retome a conversa;

- 191.30. permitir a integração com os sistemas e acesso às ferramentas de informação e ambientes de serviço da CONTRATANTE;
- 191.31. permitir o carregamento de dados do usuário de conversas encaminhadas para atendimento humano;
- 191.32. possibilitar o envio de arquivos de texto, imagem e/ou áudio anexos pelo usuário, em formatos e tamanho a serem definidos pela CONTRATANTE;
- 191.33. acompanhamento online do supervisor:
  - 191.33.1. disponibilizar a quantidade de usuários na fila e em atendimento;
  - 191.33.2. possibilitar a visualização simultânea dos conteúdos dos atendimentos dos operadores, em tempo real;
  - 191.33.3. captura de chats: o sistema deve Permitir que os supervisores e/ou os operadores selecionados possam capturar as sessões de chat de um outro operador, se necessário;
  - 191.33.4. possibilitar o encaminhamento do atendimento para outro supervisor/operador com a obrigatoriedade de justificá-lo por meio opções pré-cadastradas;
- 191.34. permitir que todas as transcrições dos atendimentos sejam salvas (gravadas) automaticamente;
- 191.35. possibilitar o envio do conteúdo do atendimento por e-mail ao usuário, no final do atendimento;
- 191.36. possibilitar a realização de pesquisa de satisfação pelo usuário, mantendo o histórico dos resultados da pesquisa;
- 191.37. permitir a criação de múltiplas frases de saudação, alertas e orientações;
- 191.38. possuir mecanismo nativo que possa guardar dados das interações realizadas com os usuários, permitindo que num próximo contato, informações tais como nome, data do último contato, quantidade de vezes que o usuário já entrou em contato, histórico de atendimentos, etc, possam ser recuperados automaticamente e apresentados à CONTRATANTE;
- 191.39. permitir que atendimentos automatizados e/ou humanos possam ser ativados e desativados em períodos específicos, de acordo com as definições da CONTRATANTE;
- 191.40. permitir a pesquisa de assuntos por palavras-chaves, bem como o reconhecimento de textos digitados pelo operador (corretor ortográfico);
- 191.41. permitir que dados sigilosos sejam ocultados na tela e também no banco de dados, de modo a evitar que informações digitadas pelo usuário durante uma conversa fiquem expostas a consultas futuras de pessoas que tenham acesso aos dados do sistema;
- 191.42. índice de atendimentos automatizados tratados e concluídos (assertividade) e aqueles encaminhados para atendimento humano (sem resolutividade pelo sistema), ambos em relação ao total de chamados recebidos no chat;
- 191.43. disponibilizar indicadores da operação em tempo real;
- 191.44. permitir o atendimento automatizado e humano para usuários internos e externos por meio da LAN e WAN;
- 191.45. permitir o envio de e-mail contendo a transcrição da solicitação do usuário para seu respectivo assistente comercial conforme parâmetros pré-configurados pela CONTRATANTE;
- 191.46. a solução deve permitir a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o sistema de automação do atendimento, operadores humanos, supervisores e os usuários, tais como:
  - 191.46.1. capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário;
  - 191.46.2. login do usuário (para os casos de acesso via id ou registro no sistema de chat ou Redes Sociais);
  - 191.46.3. timestamp (data, hora, minuto e segundo) de início do acesso;
  - 191.46.4. menus e opções acessadas pelo usuário;
  - 191.46.5. ID do registro de acesso;
- 191.47. o serviço de chat deverá possibilitar a emissão de relatórios, exportáveis para planilha eletrônica, relativos às funcionalidades previstas e necessárias à gestão do atendimento, tais como:
  - 191.47.1. filtro por período e/ou por protocolo do atendimento;
  - 191.47.2. filtro por quantidade de atendimentos oferecidos, atendidos pelo sistema automatizado e por atendimento humano, abandonados na espera em fila, perdidos por "timeout" e/ou reconectados;

- 191.47.3. relatórios consolidados por quantidade de atendimentos, por tipo de atendimento ou assunto, por operador, pelo número de acessos ao chat pelo mesmo usuário, por atendimento encerrado pelo operador, por TMA, TME, HMM, tempo de duração na página, por região geográfica;
- 191.47.4. relatórios de pesquisa de satisfação;
- 191.47.5. visualizar o conteúdo dos atendimentos em tempo real ou já realizados, para fins de Monitoria da Qualidade, que será realizada pela CONTRATANTE, de forma amostral;
- 191.47.6. relatório de disponibilidade de conversação por operador e por grupo;
- 191.47.7. relatório de duração do chat por operador e por grupo;
- 191.47.8. relatórios de tempo de resposta por operador e por grupo, quantidade de acessos aos conteúdos do banco de conhecimento;
- 191.47.9. quantitativo de chats atendidos, recusados e não atendidos;
- 191.47.10. quantitativo de convites para chat;
- 191.47.11. quantitativo de interações offline;
- 191.47.12. tempo de resposta das interações offline;
- 191.47.13. quantitativo de usuários por hora;
- 191.47.14. quantitativo de chat por hora, por operador, por tipo de atendimento;
- 191.47.15. disponibilidade de conversação por hora e por operador;
- 191.47.16. informações sobre os visitantes tais como: cidade, estado, país;
- 191.47.17. total de perguntas que o sistema de automação de atendimento não soube responder.
- 191.48. Deverá permitir a utilização de arquivos em formato .wav, sendo possível realizar as atualizações dos áudios a qualquer momento através de upload dos arquivos para os servidores de URA;
- 191.49. Deverá possuir gestão centralizada de configuração das URAs com suporte a criar configurações específicas por servidor de URA;
- 191.50. Deverá possuir, de forma nativa, ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, permitindo aos desenvolvedores trabalharem no desenvolvimento das aplicações sem impactar as aplicações em produção;
- 191.51. Deverá possuir suporte a colocar aplicações em produção sem restart de serviço, paralização da URA ou queda de chamadas, deixando a aplicação disponível assim que liberada para produção;
- 191.52. Deve suportar vocalização sem a necessidade de utilizar recursos TTS, de datas nos seguintes formatos:
  - 191.52.1. dd/mm;
  - 191.52.2. dd/mm/aaaa,
  - 191.52.3. dd/mm/aa,
  - 191.52.4. mm/aa;
- 191.53. Deve suportar vocalização de numerais e valores em moeda, nacional e estrangeira, concatenando adequadamente as unidades, dezenas, centenas, milhares;
- 191.54. Deve suportar vocalização de áudios pré-definidos para enviar respostas aos usuários de acordo com solicitações realizadas;
- 191.55. Deverá suportar reconhecimento de sinalização multifrequencial (DTMF);
- 191.56. Deverá ter suporte nativo a SIP RFC 3261;
- 191.57. Deverá Suporte a DTMF inband, out of band e RFC 2833;
- 191.58. Deverá permitir a criação de menus e sub-menus;
- 191.59. Deverá ter suporte a menus multi-nível;
- 191.60. Deverá ter suporte a multi-idioma, podendo alterar o idioma no meio de uma chamada baseado na opção do usuário
- 191.61. Deverá possuir de forma nativa detecção de ANI e DNIS;
- 191.62. Deverá ter suporte a menu dinâmico e mensagens dinâmicas baseado em:
  - 191.62.1. data/hora;

- 191.62.2. dia da semana;
- 191.62.3. dia do mês;
- 191.62.4. ano;
- 191.62.5. Feriados;
- 191.63. Deverá permitir a gravação de mensagens de voz em estúdio profissional;
- 191.64. Deverá Transferência sincronizada de voz e dados (screen pop);
- 191.65. Deverá ter suporte a integração com serviços de diretório LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) e MS/AD;
- 191.66. Deverá ter capacidade para realizar operações matemáticas durante o processamento da URA;
- 191.67. Deverá possuir ferramenta para criação de árvores para pesquisa de satisfação;
- 191.68. As pesquisas de satisfação deverão ser montadas usando áudios pré-gravados ou TTS (texto-to-speech);
- 191.69. Deverá permitir a criação de mais de uma pesquisa de satisfação, sendo possível ter diferentes pesquisas para públicos diferentes;
- 191.70. Deverá possuir o recurso de transferência de chamadas entre aplicações na própria URA, da URA para o atendimento humano, do atendimento humano para a URA em pontos pré-determinados da aplicação, da URA para qualquer outro recurso da solução de comunicações unificadas como, por exemplo, rotas externas, ramais, grupos de ramais e DAC;
- 191.71. Deverá possuir o recurso de transbordo de transferência em caso de falha de comunicação com CTI, possibilitando transferir para ramais pré-configurados;
- 191.72. Deverá ter a capacidade de, opcionalmente, repetir os dígitos à medida que forem sendo digitados e, no caso de senhas, por exemplo, emitir um bip sinalizando a recepção do DTMF;
- 191.73. Deverá permitir o upload dos áudios dos dígitos e do áudio do bip a serem utilizados;
- 191.74. Deverá ter o recurso no qual o cliente poderá interromper a URA a qualquer momento dando entrada com dados para interagir com o sistema seja via voz ou DTMF;
- 191.75. Deverá ter o recurso de force-play, onde o cliente é obrigado a ouvir toda a mensagem até o seu final;
- 191.76. Deverá possuir algoritmo para evitar que o sistema confunda ruídos ou vozes com dígitos DTMF, evitando o fenômeno conhecido como talk-off;
- 191.77. Deverá permitir que sejam feitas mudanças da árvore de URA em tempo real, sem necessidade de reiniciar o serviço e sem derrubar chamadas ativas;
- 191.78. Deverá ter compatibilidade com os seguintes protocolos CAS/R2, ISDN, SS7 e SIP;
- 191.79. Deverá ter suporte aos seguintes codecs de áudio: G.729 a/b/ab, G.722, G.723, G711A, G711u;
- 191.80. Deverá ter o recurso de transcode de áudio para os codecs suportados;
- 191.81. O provisionamento deverá ser através de interface Web;
- 191.82. Deverá possuir suporte a armazenamento de todos os atendimentos realizados pela solução de URA com período de armazenamento configurável;
- 191.83. Deverá ter comando nativo para capturar dados de um Webservice;
- 191.84. Deverá possuir ferramenta interna para testes em massa de árvores e aplicações da URA, possibilitando gerar chamadas em massa com base em scripts pré-definidos para interagir com as URAs testadas;
- 191.85. Deverá ter Integração com o DAC para informações sobre tempo estimado de espera (EWT), posição na fila e qualquer outra estatística gerada;
- 191.86. Deverá ter o recurso de transferência de chamadas utilizando o comando SIP REFER, incluindo com dados no SIP HEADER (o canal é liberado imediatamente após a transferência e não ocupa um novo canal);
- 191.87. Deverá possuir log interno para rastreamento de todo o ciclo da chamada do início ao fim, incluindo log de navegação dos clientes nas árvores/aplicações de URA;
- 191.88. Deverá ter suporte à configuração de log local das URAs (habilitar/desabilitar, ajustar nível de debug, entre outras configurações);
- 191.89. Deverá Possuir API REST para salvar dados de navegação, opções, valores de variáveis ou qualquer outra informação importante da navegação na URA;

191.90. A URA deverá fazer uma consulta no banco de dados do CRM do CONTRATANTE para validação de informações de usuários, atendentes ou cidadãos. Para isso, o CLIENTE irá passar as informações referentes ao CRM:

191.90.1. Fabricante;

191.90.2. Versão;

191.90.3. Manual de integração de APIs;

191.91. A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento dos componentes de integração entre API/RESTFUL do CRM do CONTRATANTE com os sistemas fornecidos para perfeita operação.

191.92. Endereçamento de acesso WEB para o sistema de URA possa se integrar e consumir as informações presentes no CRM.

191.93. Deverá ter integração nativa com bancos de dados externos através de drivers ODBC;

191.94. Deverá ter gerenciamento de consultas SQL através da interface WEB para integração com base de dados externas;

191.95. Deverá ter suporte aos drivers ODBC para os principais banco de dados do mercado (MySQL, PostgreSQL, SQL Server, Oracle, DB2, entre outros);

191.96. Deverá possuir interpretador VXML interno para processamento de árvores escritas em VXML (depende de licença adicional);

191.97. Deverá ser compatível com o padrão VXML 2.0 e 2.1;

191.98. Deverá ter suporte ao protocolo MRCP (Media Resource Control Protocol);

191.99. Deverá possuir os recursos de ASR e TTS de forma dinâmica, ou seja, em uma mesma ligação pode utilizar o recurso e liberar em seguida;

191.100. Deverá ter suporte a TTS - Text to Speech em Português do Brasil;

191.101. Deverá ter suporte a ASR - Automatic Speech Recognition em Português do Brasil;

#### **DISPARO E RECEPÇÃO ELETRÔNICA DE MENSAGENS DE TEXTO**

192. É considerado Disparo e Recepção Eletrônica de Mensagens de Texto o atendimento prestado por Mensagem de Texto no qual o usuário recebe contato e/ou interage com assistente pessoal virtual ou humana.

193. A CONTRATADA deverá disponibilizar no plataforma o serviço “Disparo Eletrônico de Mensagens de Texto”, para envio de mensagens do tipo SMS ou via serviços de comunicador instantâneo (WhatsApp, Facebook Messenger, etc.) para os telefones móveis cadastrados na base de dados da CONTRATANTE, e ainda Redes Sociais (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) utilizando plataforma automática, de sua responsabilidade.

194. A plataforma deve:

194.1. permitir o roteamento das mensagens de entrada com base em palavras, número de origem e localização;

194.2. permitir o envio de URL;

194.3. permitir o gerenciamento de interações das mensagens por meio de palavras-chave, identificação do usuário, data e hora;

194.4. permitir o gerenciamento de campanhas de envios individuais e massivos de SMS.

195. A mensagem deverá ser gravada em um arquivo texto. Sendo assim, a mensagem deverá ser redigida, sempre mediante a solicitação prévia, com conteúdos exclusivamente desenhados pela CONTRATADA e autorizados pela CONTRATANTE.

196. A CONTRATADA também deverá disponibilizar relatórios de todas as mensagens enviadas com seus respectivos retornos.

197. O serviço de disparo eletrônico será alimentado por informações gravadas em arquivos de formato texto, com padrão ASCII e com layout definido, ou por acesso a banco de dados relacional, por meio de procedimentos armazenados ou diretamente em tabelas e visualizações.

198. As mensagens deverão ser disparadas sempre que houver campanhas institucionais, mediante solicitação da CONTRATANTE.

199. Aplica-se no que couber os requisitos estabelecidos para o webchat.

200. MONITORAMENTO DE MÍDIAS ELETRÔNICAS (E-MAILS, FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS, ARQUIVOSELETRÔNICOS, REDES SOCIAIS E SITES)

201. A plataforma deverá ter funcionalidade que permita captar, monitorar, tratar e gerar estatísticas de demandas originadas de mídias eletrônicas como e-mails, formulários eletrônicos, arquivos eletrônicos ("cvs", "doc", "txt", "pdf", etc) e das postagens realizadas por meio de websites e Redes Sociais (Facebook, Instagram, Twitter e Youtube), com possibilidade de acrescentar outras mídias, conforme definido pela CONTRATANTE.

202. Deverá possuir, pelo menos, as seguintes funcionalidades:

- 202.1. monitoramento das postagens com varredura e análise das conversas, reações, engajamento, palavras/termos chaves ligadas ao negócio em tempo real;
- 202.2. monitoramento dos prazos de atendimento;
- 202.3. possibilitar o acompanhamento de respostas duplicadas;
- 202.4. possibilitar a triagem e classificação automática dos atendimentos e interações que contenham palavras e/ou assuntos específicos;
- 202.5. possibilitar o acompanhamento de mensagens não respondidas, em tratamento por período;
- 202.6. possibilitar o agendamento de postagens e publicações de forma simultânea ou individual nas Redes Sociais e website utilizados pela CONTRATANTE;
- 202.7. possibilitar a classificação e emissão de relatórios, exportáveis para planilha eletrônica, com filtros por período, assunto, quantidade de interações, localidade demográfica (país, região, estado, cidade, etc), popularidade, abrangência, quantidade de demandas por tipo de entrada (timeline e/ou inbox), tempo de resposta individual e equipe, representatividade por mídia social, representatividade por sentimento do público (emoticons furiosos, péssimos, bem, ótimos, etc), representatividade por reação (curtidas, descurtidas, indiferentes, etc), representatividade por polarização (interações positivas, negativas, neutras, não avaliadas), representatividade por usuário, ocorrência de tags, palavras mais citadas;
- 202.8. possibilitar a emissão de gráficos, exportáveis para planilha eletrônica, para obter comparações entre períodos por interações da imprensa, comentários, comentários por gênero, comentários por faixa de idades, sentimentos, interações por regiões demográficas brasileiras, interações por país, alcance e alcance por post;
- 202.9. permitir configuração de respostas pré-definidas, conforme tipo de atendimento;
- 202.10. permitir respostas automáticas, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;
- 202.11. permitir respostas simultâneas automáticas para postagem ou mensagem, de acordo com a classificação e filtros aplicados; exemplos de classificação: Mensagens lidas; mensagens não lidas; postagens mais visualizadas; postagens mais recentes ou mais antigas; mensagens respondidas; mensagens não respondidas; comentários respondidos; comentários não respondidos; exemplos de filtros: por assuntos mais acessados nas Redes Sociais utilizadas pela contratante ou não por assuntos mais recentes; por assunto sobre produtos e/ou serviços dos contratante em quaisquer sites – conteúdo público ou privado (se houver autorização); por reação (curtidas, descurtidas e similares); por sentimento (emoticons); por mensagens tratadas; por entrada (timeline, inbox); por localidade (país, estado, cidade, etc);
- 202.12. reencaminhar atendimento para outro canal, caso seja necessário;
- 202.13. possibilitar a busca por mensagens tratadas e enviadas em e-mail, formulários eletrônicos, Redes Sociais e site;
- 202.14. possibilitar o uso de sentimentos e reações (emoticons, curtidas, "descurtidas") disponíveis nas Redes Sociais;
- 202.15. possibilitar ocultar mensagem, posts, etc;
- 202.16. possibilitar o gerenciamento de mensagens e posts, inclusive os ocultados;
- 202.17. abrir janelas nas últimas mensagens ou comentários relativos ao mesmo post, ou resposta;
- 202.18. possibilitar tratamento automatizado das mensagens.

#### **MONITORAMENTO REMOTO**

203. Deverá ser disponibilizada tecnologia de monitoramento remoto para que a CONTRATANTE possa monitorar os atendimentos automatizados e assistidos transferidos. Tal tecnologia deverá ter funcionalidade de login e senha de acesso de acordo com perfil.

#### **DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)**

204. O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) integra a plataforma a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

- 204.1. Módulo de integração com a URA;
- 204.2. Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;

- 204.3. possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP ("Internet Protocol");
- 204.4. arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- 204.5. 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;
- 204.6. possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- 204.7. atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
- 204.8. ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
- 204.9. possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
- 204.10. capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- 204.11. capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
- 204.12. capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
- 204.13. capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- 204.14. 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;
- 204.15. permitir ao Supervisor visualizar no display 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);
- 204.16. permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- 204.17. interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
- 204.18. a gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, às expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta;
- 204.19. todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à homologação da CONTRATANTE;
- 204.20. vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível, etc.);
- 204.21. 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.
- 205. 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.
- 206. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 207. Relatórios desejados para o DAC:
  - 207.1. os relatórios, além da periodicidade definida pela CONTRATANTE, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;
  - 207.2. 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 ODF;
  - 207.3. a ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período solicitado;
  - 207.4. cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização;
  - 207.5. caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta;
  - 207.6. 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.
- 208. Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos:

- 208.1. quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 208.2. quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 208.3. quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 208.4. quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 208.5. quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 208.6. tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
- 208.7. tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;
- 208.8. quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
- 208.9. tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
- 208.10. quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por ilhas), por um tempo superior a k segundos, em que k é um número parametrizável;
- 208.11. comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

## GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

209. A solução de Gerenciamento de Chamadas da plataforma deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- 209.1. 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;
- 209.2. permitir, por meio de interface gráfica "web-based", o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;
- 209.3. os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- 209.4. deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- 209.5. deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- 209.6. 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;
- 209.7. o sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- 209.8. essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados;
- 209.9. interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, supervisores, coordenadores e gerentes;
- 209.10. permitir aos supervisores e gerente(s) a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta, conforme permissões de ramais e logins;
- 209.11. essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente;
- 209.12. para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;
- 209.13. 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);
- 209.14. permitir operar em modo "multisite", isto é, deverá permitir visões de apenas uma central de atendimento da CONTRATANTE ou visões consolidadas de toda a operação, independente da localidade dos atendentes conectados.

210. 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:

- 210.1. relatórios Consolidados;

- 210.2. registro de horários por operador : Chegada e saída;
  - 210.3. bloqueios de repouso;
  - 210.4. bloqueios de toalete;
  - 210.5. bloqueios de serviços;
  - 210.6. bloqueios para telefonema;
  - 210.7. tempo pós-atendimento;
  - 210.8. tempo médio de ligação, tempo ativo, maior tempo;
  - 210.9. quantitativo de atendimento por atendentes cadastrados;
  - 210.10. 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);
  - 210.11. quantitativo diária de ligações atendidas, por atendente e/ou por grupo de atendentes;
  - 210.12. quantitativo diária de ligações repassadas ao atendente e, porventura, não atendidas, bem como o detalhamento dos motivos do não atendimento;
  - 210.13. quantitativo de chamadas que foram recebidas da URA por período de atendimento;
  - 210.14. quantitativo de ligações não atendidas pelos atendentes (perdas) e os motivos;
  - 210.15. percentual de eficiência em relação às ligações que foram recebidas da URA e as que foram atendidas;
  - 210.16. relatório de grupo de atendentes;
  - 210.17. relatório de pesquisa de satisfação;
  - 210.18. quantitativo de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento;
  - 210.19. tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados.
211. Os relatórios devem:
- 211.1. 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;
  - 211.2. ser apresentados, em formato digital, com o incremento do dia anterior, até o fechamento de cada mês;
  - 211.3. os relatórios do sistema proposto devem ter interfaces amigáveis, com recursos de alarmes visuais e sonoros, para que os usuários possam interpretá-los sem grandes dificuldades;
  - 211.4. ao configurar a emissão de um relatório, o sistema deverá possibilitar a extração dos mesmos em diversos formatos adicionais, tais como, Adobe PDF, HTML, MS Excel, MS Word;
  - 211.5. permitir efetuar agendamento para emissão de relatório, informando a data e hora desejada para emissão.

#### **SOFTPHONE IP**

- 212. A plataforma deve prover softphone IP com características para comunicações unificadas.
- 213. O softphone IP (SIP) deve ser 100% compatível com a plataforma e seus recursos (PABX IP, CTI).
- 214. O softphone IP deve possuir facilidades de controlar os eventos de telefonia como: login, logout, pausas, além de realizar e atender chamadas diretamente no computador da sua posição de atendimento.
- 215. O softphone IP poderá ser personalizado por grupo de atendimento/especialidade, permitindo a integração com os diferentes níveis de acesso aos sistemas informatizados.
- 216. O softphone IP da solução deve possuir facilidade de teclas programáveis, conferência, transferência, retenção, e mudo.
- 217. O softphone IP da plataforma deverá suportar no mínimo os codecs, G729 e G711, para atendimento de chamadas de voz. No caso do front-end do agente omnichannel, baseado na tecnologia WebRTC (Real-Time Communication), será aceito a utilização do codec OPUS (RFC 6716), que é intrínseco a referida tecnologia.
- 218. Deve possuir uma interface WEB e MOBILE (Android e iOS) com todas as funcionalidades exigidas neste termo de referência.
- 219. Deve possuir acesso às seguintes funcionalidades:
  - 219.1. Colocar e recuperar chamadas em espera.

- 219.2. Funções de consulta e conferência.
- 219.3. Rejeição de chamadas.
- 219.4. Transferência de chamadas.
- 219.5. Função mudo.
- 220. O softphone deve atender aos seguintes protocolos:
  - 220.1. Deve possuir protocolo SIP, conforme a RFC 3261.
  - 220.2. Deve possuir IEEE802.1p.
  - 220.3. Deve possuir IEEE802.1q.
  - 220.4. Deve possuir QoS DIFFSERV.
  - 220.5. Deve possuir LDAP para acesso a agenda corporativa.
  - 220.6. Deve suportar transmissão de áudio e vídeo com os protocolos IPv4 e IPv6.
  - 220.7. Deve suportar DHCP cliente.
  - 220.8. Deve suportar DNS cliente.
- 221. O display deve atender aos seguintes requisitos:
  - 221.1. Deve possuir a língua Português (Pt-br) para todas as informações apresentadas aos usuários.
  - 221.2. Deve possuir lista de chamadas efetuadas, recebidas, perdidas, com acesso para funções de controle das chamadas (ex: Rediscagem).
  - 221.3. As teclas devem possuir interface gráfica, simulando teclado numérico e display do telefone VoIP.
- 222. O softphone deve atender aos seguintes requisitos em relação ao vídeo:
  - 222.1. Deve possuir interface para apresentação de videochamada ponto a ponto.
  - 222.2. Deve possuir interface para apresentação de videochamada em conferência com adequação do layout de vídeo, conforme a quantidade de participantes na conferência.
  - 222.3. Deve exibir videochamada dentro da interface do softphone.
  - 222.4. Deve exibir a imagem do usuário em modo Picture-in-Picture (PIP) durante uma chamada de vídeo.
  - 222.5. Deve possibilitar o modo tela cheia durante a transmissão de vídeo.
  - 222.6. Deve possuir o Codec H.263 ou H.264.
- 223. O softphone deve atender aos seguintes requisitos:
  - 223.1. Deve possuir o Codec G.711 (64 kbit/s a/u law).
  - 223.2. Deve possuir o Codec G.722 (64 kbit/s).
  - 223.3. Deve possuir o Codec G.729AB (8 kbit/s).
  - 223.4. Deve possuir cancelamento de eco.
  - 223.5. Deve possuir sinalização DTMF conforme RFC 2833.
  - 223.6. Deve suportar headsets conectados via USB.
  - 223.7. Deve permitir a escolha do Codec pelo usuário.

#### **GRAVAÇÃO DE VOZ E TELA**

- 224. O sistema de Gravação de Voz e TELA da plataforma deverá ter as seguintes características:
  - 224.1. o sistema de gravação deve prover o armazenamento de todas as interações de conversas por voz da plataforma, entre os agentes de atendimento e os usuários, gravando inclusive a tela do agente de atendimento;
  - 224.2. deve prover o armazenamento de todas as interações das demais canais de relacionamento com o cliente de todas as posições de atendimento e de supervisores da operação, possibilitando a gravação sob demanda de todos atendimentos realizados, simultaneamente, em tempo real;
  - 224.3. ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
  - 224.4. as imagens da tela deverão ser armazenadas transitoriamente na posição de Atendimento e, em intervalo de tempo configurável, transferidas para o "core" da solução;
  - 224.5. as gravações de tela deverão ser concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de atendimento;

- 224.6. o sistema de gravação deve possuir capacidade de gravação dos ramais IP utilizados na solução, com os codecs utilizados;
- 224.7. os acessos ao gravador devem ser feitos apenas por usuários autenticados por senhas;
- 224.8. dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade;
- 224.9. os canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Agentes de atendimentos;
- 224.10. capacidade de recuperação e busca em ambiente web, local ou externo;
- 224.11. permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- 224.12. 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;
- 224.13. 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, com acesso imediato às mesmas;
- 224.14. manter arquivo das gravações armazenadas de modo off-line (sob demanda ou arquivo morto) durante todo o período de execução contratual;
- 224.15. o arquivo das gravações deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE ao final da vigência contratual;
- 224.16. 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;
- 224.17. funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento;
- 224.18. 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;
- 224.19. os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
- 224.20. a reprodução ou exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com a CONTRATANTE Windows – MP#, WAVE, WMA, etc.; e
- 224.21. 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.
- 224.22. capacidade de habilitação e configuração da gravação de voz de 100% de atendimento das chamadas do atendente ou do grupo de atendimento/especialidade.

## **GRAVAÇÃO DE TEXTO**

- 225. Possuir capacidade de gravação de texto de todas as posições de atendimento (PAs) e supervisores, no caso dos atendimentos por mensagens de texto (webchat, aplicativos conectados (Whatsapp, Telegram, etc), redes sociais;
- 226. Dispor de canais para gravação digital total para o controle de qualidade e atendimento à legislação, bem como sempre que solicitado pela CONTRATANTE;
- 227. Os canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos atendentes;
- 228. Todas as PAs de atendimento, supervisão e coordenação devem ser gravadas;
- 229. Capacidade de gravação integral das conversações dos atendentes e dos supervisores no momento de atendimento;
- 230. A plataforma de gravação deve ser dimensionada de forma que independa do tipo de ramal a ser gravado: analógico/digital/IP, ou seja, o usuário pode ter qualquer tipo de aparelho e mudar para qualquer outro tipo sem que isso ocasione gastos futuros com placas e licenças.
- 231. Permitir a localização e ordenamento das gravações por diversos critérios de busca e suas combinações: data, hora, ramal, atendente, CPF do cidadão, duração, direção da chamada (entrada/saída), PA, identificação da chamada, marcações feitas pelo supervisor e pelo agente, número de acesso e login.
- 232. Capacidade para salvar as gravações em formatos-padrão de mercado para reprodução em qualquer tocador de mídia.
- 233. Efetuar backup diário com política de retenção, diária, semanal, mensal, por um período de 3 meses.

234. O software de gerenciamento por onde serão feitas as recuperações das gravações, relatórios e visualização dos status dos agentes deverão ser totalmente em língua portuguesa (Brasil).
235. Permitir a inclusão de comentários e observações nos arquivos das gravações, facilitando o gerenciamento e a busca.
236. Possibilitar a implementação de novas facilidades, através de upgrade de software, sem necessidade de atualização de hardware ou aquisição de novas licenças.
237. interface do sistema de acesso às gravações deverá ser totalmente gráfica e responsiva, permitindo a correta visualização em monitores grandes, tablets e celulares.
238. Efetuar emissão de relatórios gerados através de registros de banco de dados.
239. Possibilitar a informação em tempo real do status de cada gravação, incluindo tempo de duração de chamada, separado por tipo de ligação(entrada/saída) e tempo de disponibilidade.
240. Deverá possuir módulo de avaliação de qualidade do atendimento baseado em machine learning (aprendizado de máquina), de forma a apontar para a equipe de supervisão e controle de qualidade quais os chamados que obtiveram nota de atendimento abaixo do critério utilizado pela operação.

#### **DISCADOR - SISTEMA DE DISCAGEM AUTOMÁTICA**

241. O Sistema de Discagem Automática da plataforma deve:
- 241.1. proporcionar o aumento na assertividade das ligações Ativas, aumento da produtividade dos agentes transferindo apenas ligações bem-sucedidas(alô do usuário);
  - 241.2. criar e gerenciar campanhas preditivas, progressivas e preview com e sem agentes para interações de voz, e-mail e SMS;
  - 241.3. possuir capacidade de gerir campanhas de mensagens de texto do tipo SMS e e-mail;
  - 241.4. permitir integrações com aplicações externas via Web Services, contidas em um banco de dados, obtendo automaticamente na mesma ligação as informações de interações desejadas;
  - 241.5. implementar a possibilidade de realização de discagem automática, quando o meio de contato com o cliente for por voz, gerenciada plenamente pela solução;
  - 241.6. implementar importação de lista de contatos e campanhas gerados via CRM ou outra ferramenta, no mínimo nos formatos de arquivos: .CSV,EXCEL, ou por consulta em Banco de Dados relacional;
  - 241.7. ter sua constituição configurável, com a possibilidade de inserção e retirada de campos predefinidos ou novos (layout do mailing de contatos);
  - 241.8. permitir diferentes layouts de lista de contatos para uma mesma campanha "outbound";
  - 241.9. possuir interface para gerenciamento da campanha e da lista de clientes, permitindo que os supervisores monitorem, em tempo real, campanhas, grupos de atendentes de campanhas, informações das listas de contatos, iniciem ou parem as campanhas ou sequências de campanhas;
  - 241.10. permitir a atribuição de estratégias quanto à discagem, estabelecendo em tempo real filtros que definam critérios baseado no negócio e de acordo com os contatos (exemplo: discagem para grupos de contatos de uma determinada região, faixa etária, valores, etc.);
  - 241.11. permitir a mudança das estratégias de discagem em tempo real sem que tal ação cause qualquer tipo de diminuição de desempenho na operação ativa (número de contatos) provocada pela própria troca de estratégia;
  - 241.12. possuir gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que se encontra em atendimento;
  - 241.13. permitir elaborar e controlar campanhas de operações ativas, selecionando o público alvo de cada uma delas, podendo ser realizada em tempo real por meio de interface web (estratégias de discagem);
  - 241.14. permitir que o supervisor ou administrador ajustem parâmetros (taxa de rediscagem ou reenvio, taxa de ocupação do agente, tempo médio de geração de chamadas, mudança do modo de discagem) das campanhas ativas durante a sua execução, ou seja, em tempo real;
  - 241.15. prover o gerenciamento da taxa de abandono de chamadas, a fim de minimizar custos de telefonia decorrente ao nível de agressividade das campanhas ativas;
  - 241.16. gerenciar a lista de contatos compreendendo as seguintes características: observar a lista, adicionar/modificar/deletar registros da lista, criar cadeias de registros na lista (tipos de contato: residencial, comercial, celular, etc.), visualizar/alterar o filtro utilizado para cada lista de chamadas;
  - 241.17. prever estratégias para utilização de vários meios de contato ou números para o mesmo cliente, utilizando uma prioridade entre os mesmos e não contatando novamente o cliente se uma tentativa anterior, na

mesma campanha, teve sucesso;

241.18. filtrar a partir dos registros de cidadãos que aceitaram ser contatados, por meio de campanhas de Telemarketing e demais regras de negócio;

241.19. contatar o cliente somente dentro dos horários indicados nas preferências e permissões do cliente (armazenadas nas soluções corporativos);

241.20. gerir o encadeamento de campanhas, permitindo campanhas múltiplas na mesma plataforma, simultaneamente;

241.21. possuir mecanismo de acompanhamento do retorno e efetividade de toda campanha, com detalhes dos atendimentos e respectivas operações, indexado por cliente;

241.22. deve apurar os resultados de campanhas de marketing, por meio da ferramenta de análise baseada nas informações oferecidas pela solução de atendimento;

241.23. permitir que o supervisor associe os atendentes de acordo com a sua especialidade nas campanhas: um atendente poderá ser associado em mais de uma campanha;

241.24. deverá possuir integração total com o PABX IP/DAC;

241.25. possuir gestão de senhas e acessos onde somente usuários autorizados possam acessá-lo, de acordo com o seu perfil;

241.26. possuir gestão de contatos, permitindo consulta a informações do contato que se encontra em atendimento;

241.27. permitir por meio da integração com o sistema CTI, o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;

241.28. possibilitar o agendamento de contatos para controle e disparo, em data previamente definida;

241.29. configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;

241.30. permitir, por meio da identificação de chamadas integrada ao sistema de CTI, a abertura de informações do contato que está ligando, na tela do Agente de atendimento;

241.31. fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados no mínimo, por Agente de atendimento e campanha;

241.32. fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos e ligações enviadas, com seus respectivos retornos, como por exemplo: "atendimento por secretária eletrônica", "ninguém atende", "número de telefone não existe", "ligação atendida", com a indicação do número de tentativas para cada número de telefone;

241.33. prover recursos de classificação de chamadas, ou seja, se a chamada foi interceptada pela operadora de telefonia, se o atendedor remoto é uma caixa postal celular, se é um atendedor automático, se é um atendimento humano, etc.;

241.34. realizar discagem preditiva de forma automática, a partir da base de dados, arquivos ou integração com os sistemas da CONTRATANTE;

241.35. possuir interface gráfica amigável, com uso priorizado do mouse, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pelo Supervisor;

241.36. possuir capacidade de identificar e anotar chamadas perdidas no tronco, bem como gerar chamadas de retorno quando o tráfego "inbound" apresentar decréscimo que permita a realização de chamadas "outbound";

241.37. na geração da chamada por meio do sistema ativo, a posição de atendimento deverá recebê-la acompanhada com a informação de qual campanha está associada à chamada;

241.38. os relatórios das campanhas devem permitir o seu acompanhamento e finalização de resultados on-line, via Web;

241.39. deverá possuir também, capacidade de configurar rotas de menor custo, visando o aproveitamento dos recursos de telefonia da plataforma de comunicação;

241.40. deve dispor de funcionalidade "Black List" (DNCL – "Do Not Call List") onde telefones poderão ser incluídos para não serem discados, de modo a cumprir uma legislação ou simplesmente respeitar o pedido de um cliente.

#### **IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO DE CHAMADAS EFETUADAS (BILHETAGEM)**

242. Deverá ser fornecida solução de tarifação e bilhetagem, com todas as licenças necessárias para o registro de todas as chamadas (CDR) de entrada, saída e ramal-ramal.

243. O Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- 243.1. permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil, tanto para as legendas como para o conteúdo;
- 243.2. permitir a exportação dos dados em formato de planilha eletrônica;
- 243.3. permitir os seguintes cadastros: centro de custos, ramais e tarifas (fixo-fixo, fixo-móvel, móvel-fixo e móvel-móvel, locais, nacionais e internacionais);
- 243.4. possuir integração total com o DAC;
- 243.5. dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros mínimos: número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização), número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação (quando for o caso), data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- 243.6. efetuar o envio dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas;
- 243.7. o bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, em base de dados relacional, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário;
- 243.8. ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade;
- 243.9. permitir o agendamento da emissão automática de relatórios, os quais deverão ter sua emissão possível em diversos formatos de arquivo, como Texto (txt), RichTextFormat (rtf), Excel (xls), Adobe (pdf) e envio de relatórios via e-mail;
- 243.10. permitir a configuração e envio de relatórios de maneira condizente com as faturas de telefonia, permitindo a contraposição das informações.

#### **INTEGRAÇÃO CTI (COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION)**

- 244. A plataforma deverá prover capacidade de integração CTI, de acordo com a demanda da CONTRATANTE, compondo um ambiente automatizado, devendo servir-se dos benefícios oferecidos pelos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados.
- 245. O recurso CTI deverá possibilitar aos Agente de atendimento e Supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário por meio da integração com os sistemas informatizados, ou seja, quando uma nova chamada é encaminhada para atendimento, o aplicativo direciona ao sistema informatizado os dados necessários para a localização do usuário.
- 246. 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.
- 247. O aplicativo CTI deverá garantir que as atividades de consultas ao sistema informatizado ocorram de forma síncrona, possibilitando que o Agente de atendimento tenha a impressão de que tanto a chamada como os dados da chamada chegam ao mesmo tempo.
- 248. As integrações CTI deverão se estender aos dados coletados pelo dispositivo de URA da plataforma, para encaminhamento dos dados do usuário ao Agente de atendimento e também garantir a realização de consultas ao sistema informatizado da Central (via DLL ou webservices) permitindo a tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas, ampliando a retenção de chamadas na URA resultando na redução de custos operacionais.
- 249. Para a integração CTI por meio da URA, deverá ser disponibilizado um software de comunicação responsável pela integração entre a URA e os serviços da CONTRATANTE, cuja função é centralizar a troca de informações da URA com os diversos meios de comunicação, podendo esta integração ser realizada, por exemplo, com DLLs ou webservices.

#### **INTEGRAÇÃO COM OUTRAS PLATAFORMAS E SISTEMAS**

- 250. A plataforma deve fornecer interface de integração com os sistemas corporativos da CONTRATANTE e deverá seguir o padrão SOA ("Service-Oriented Architecture"), por meio de protocolos e métodos SOAP/XML, JavaScript ou HTML 5 API, podendo, a critério da CONTRATANTE, ser adotado um outro meio de integração entre os sistemas corporativos da CONTRATANTE e a plataforma .
- 251. A plataforma deverá possuir API ("Application Programming Interface") WebRTC ("Real-time Communication") de forma a possibilitar a realização de interações por voz e vídeo originadas em navegadores padrão.
- 252. A plataforma deve possuir ferramentas de desenvolvimento de software (API / SDK), para que sejam desenvolvidas integrações personalizadas, por componentes, "plug-ins" e/ou "snap-ins" para acionar algum recurso da plataforma ou prover a integração com sistemas legados, independente do canal utilizado: voz, e-mail, chat, SMS, web, vídeo, redes sociais e mobile, possibilitando a integração com aplicações e sistemas da CONTRATANTE.

253. A plataforma também deverá possuir as ferramentas necessárias para integração com os sistemas da CONTRATANTE por meio de webservices disponibilizados pela CONTRATANTE, de forma a prestar o atendimento automatizado.

254. Fazem parte dos serviços da CONTRATADA a realização de todas as customizações e programações necessárias na plataforma para integração com os sistemas da CONTRATANTE.

#### **RPA - ROBOTIC PROCESS AUTOMATION**

255. A plataforma deverá possuir recursos de RPA para captura de dados físicos e transformação em digital, estabelecimento de fluxos de trabalho e checagem, verificação, validação, manipulação, inserção no plataforma e a transferência de dados eletrônicos do plataforma para os sistemas da CONTRATANTE e vice-versa.

256. Os dados da plataforma deverão ser armazenados durante toda a duração do contrato, sendo, ao final do contrato, entregues à CONTRATANTE, juntamente com seus metadados e modelos de entidades de relacionamentos em formato de banco de dados padrão de mercado.

257. Todas as gravações de voz e tela deverão ser entregues à CONTRATANTE ao final do contrato, indexadas em banco de dados padrão de mercado, juntamente com os índices, metadados e modelos de entidades e relacionamentos necessários à sua recuperação.

#### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

258. A solução para pesquisa de satisfação da plataforma tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:

- 258.1. permitir que seja realizada por meio eletrônico ao final do contato do usuário;
- 258.2. permitir que seja realizada por meio de ativo;
- 258.3. permitir a escolha do percentual de atendentes que efetuarão a pesquisa, por meio de sorteio randômico automático da posição de atendimento, dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Atendente fará durante seu turno de trabalho;
- 258.4. permitir a criação de um questionário de pesquisa;
- 258.5. os formatos e conteúdo das pesquisas, bem como os respectivos relatórios de resultados serão definidos pela CONTRATANTE;
- 258.6. deverá disponibilizar instrumentos de acompanhamento e consulta dos resultados preliminares das pesquisas em andamento por meio de:
- 258.7. consulta à folha de resposta individualizada, relacionada à respectiva gravação da entrevista de forma a permitir o monitoramento das respostas do entrevistado;
- 258.8. consulta aos resultados parciais e totais por meio de relatórios, tabelas de cruzamentos, gráficos totais e evolutivos, mapeamento digital dos resultados localizando no mapa local onde a pessoa respondeu a pesquisa;
- 258.9. fornecimento do relatório final em meio eletrônico e, quando solicitado pela CONTRATANTE, em meio impresso;
- 258.10. disponibilizar tela de instruções ao atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
- 258.11. possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;

258.11.1. nessa pesquisa eletrônica os requisitos são:

- a) realização da pesquisa com o número mínimo de entrevistas estabelecido por configuração na aplicação;
- b) permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas;
- c) consulta aos resultados parciais e totais por relatórios, tabelas de cruzamentos, gráficos totais e evolutivos e mapeamento digital de resultados localizando no mapa local onde a pessoa respondeu a pesquisa.

259. A CONTRATADA deverá elaborar programa a ser aprovado pela Equipe de Coordenação de cada produto 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.

260. A definição e alteração da periodicidade da realização da pesquisa ficará a critério da CONTRATANTE.

261. A CONTRATADA deverá possibilitar a realização de pesquisas por meio de aplicação para os demais canais de contato, como e-mail, formulário eletrônico, atendimento presencial, cartas, chats entre outros.

#### **RELATÓRIOS GERENCIAIS E INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS**

262. A CONTRATADA deverá implantar uma solução que viabilize o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações e suporte às decisões táticas e estratégicas da CONTRATANTE relacionadas ao atendimento e relacionamento com o cidadão, bem como a exibição de dados operacionais e de gestão em ambiente dinâmico constituído por relatórios e gráficos (padrão de dashboards).

263. A CONTRATANTE também contará com sua própria solução de inteligência de negócios, razão pela qual a CONTRATADA deverá liberar o acesso a todos os dados da solução em questão.

264. A plataforma deve possibilitar a emissão de relatórios em tempo real e histórico do ciclo de vida completo das interações do cliente (atendimentos realizados), independente do canal utilizado.

265. A plataforma deve possuir ferramenta web-based para criação e extração de relatórios.

266. A ferramenta deve:

266.1. permitir adicionar informações sobre segmentação de usuário, serviço solicitado, resultados da CONTRATANTE, e outros dados de negócio em seus relatórios de desempenho.

266.2. possuir controle de acesso com permissões aos usuários, para a criação e extração de relatórios.

266.3. permitir o agendamento da extração e distribuição de relatórios.

266.4. possuir uma coleção de relatórios formatados para análise de performance de filas e agentes, como dos resultados operacionais e de negócio.

266.5. gerar relatórios analíticos, históricos e em tempo real em múltiplas dimensões de tempo.

266.6. permitir desenvolver, customizar e compartilhar relatórios.

266.7. permitir diferenciar o tempo gasto em análise por canal em relação ao tempo de abertura e fechamento pelos mesmos canais.

266.8. permitir o acesso aos dados armazenados em bancos de dados (plataforma aberta) por meio de views pré-formatadas ou por outros métodos que não impactem no desempenho da plataforma, para a extração de todo o detalhamento das interações bem como dados agregados durante as interações.

267. A CONTRATADA deverá também disponibilizar um painel online de acompanhamento dos resultados (dashboard) dos contatos realizados, cujo modelo deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE.

268. A CONTRATADA deverá garantir a consistência dos dados e que os relatórios estarão disponíveis, independentemente de qual ambiente os consultantes estiverem acessando.

269. A CONTRATADA deverá garantir plataforma web de relatórios e importação/ exportação de bases, com possibilidade de acesso simultâneo de até 20 (vinte) consultantes, com níveis de acesso customizados.

270. O Painel ("Dashboard") de acompanhamento online deverá apresentar relatórios com as visões gerenciais, analíticas e gráficas dos resultados. Deverá apresentar também o desempenho dos contatos da plataforma – identificação do contato por meio das informações do mailing da pesquisa, do desenho amostral, situação em relação à ocorrência do contato – as perguntas e respostas dos contatos da plataforma e o link para ouvir a gravação dos contatos da plataforma.

271. O Painel ("Dashboard") deverá ter a opção de exportação dos dados de todas as informações em formatos definidos pelo CONTRATANTE, tais como formato .csv, .xls e .pdf

272. O acesso ao Painel deverá ser por meio de um login e senha pré-cadastrados em um banco de dados da CONTRATADA e o mesmo deverá ser customizado por perfil de acesso, bem como possibilitar o acesso por internet em quaisquer gadgets (smartphones/ notebooks/ tablets e similares).

273. A CONTRATADA deverá gerar "dashboard" com tabelas, gráficos e mapas dos resultados da pesquisa de satisfação, cujo método será orientado e aprovado pelo CONTRATANTE.

#### **GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO (WFM)**

274. O sistema de gestão atendentes deve contemplar módulo de previsão, dimensionamento de tráfego (ativo x receptivo) e geração de escalas ("forecast"). Os dados históricos devem ser obtidos automaticamente do DAC.

275. Deve auxiliar na gestão do atendimento, aperfeiçoando e garantindo o acompanhamento, a avaliação e o controle de recursos humanos, com o objetivo de melhoria na qualidade do atendimento e aumento da produtividade dos agentes.

276. O sistema WFM deve permitir a realização de planejamentos de curto, médio e longo prazos. Deve possibilitar projeções por séries temporais, avançadas, integradas ao negócio e ainda para elaboração de orçamento.

277. Além das informações necessárias para as atividades de gestão da força de trabalho da Central de Atendimento, a solução deverá ser integrada ao Sistema distribuidor automático de chamadas – DAC da Solução tecnológica.

278. Deve possuir solução para projeção, dimensionamento de pessoas, escalas de trabalho e gerenciamento do planejado x realizado. A referida solução deve auxiliar na otimização de escalas, gestão da aderência e acompanhamento do planejamento realizado.

279. Deve ser possível o acompanhamento instantâneo das operações e dos agentes de atendimento, bem como a visão detalhada do status dos agentes e envio de alertas por e-mail e chat interno. Deve ser possível ainda, acompanhar, por meio de smartphone, tablets e/ou desktops, o desempenho operacional das operações.

280. O sistema deve permitir o planejamento e otimização da combinação das escalas e dos turnos que melhor atende às necessidades operacionais, considerando as habilidades e restrições dos atendentes (multi skill), baseado em dados históricos de fluxo de ligações.

281. O sistema deve estimar automaticamente o volume de interações, dos canais em modo receptivo (entrante/inbound) e ativo (saída/outbound) e chamadas receptivas, objetivando o menor custo a curto, médio e longo prazo, que considere:

- 281.1. leis / acordos trabalhistas;
- 281.2. acordo regional;
- 281.3. limitação de PA's (sinalizar PA's com defeito);
- 281.4. regras de rotação;
- 281.5. horas-extras;
- 281.6. treinamentos, reuniões;
- 281.7. férias;
- 281.8. escalas de revezamento;
- 281.9. folgas;
- 281.10. ginástica laboral;
- 281.11. gestão de picos;
- 281.12. horários de entrada alternados;
- 281.13. restrições pessoais dos atendentes;
- 281.14. sazonalidades, ciclos e tendências;
- 281.15. cadastro individual dos atendentes;
- 281.16. inclusão de operações com atendimento Ativo e outros tipos de contato (e-mail, chat etc).

282. As escalas devem ser geradas rápida e automaticamente, calculando a quantidade de atendentes necessários para atender a demanda sem filas (considerando análise histórica de fluxos de clientes) e com menor custo, devem ser publicadas com antecedência, e devem permitir a atualização de acordo com a situação real, considerando alteração na quantidade de chamadas previstas, faltas, entre outras necessidades da gestão;

283. Deve prever e programar todos os tipos de agentes, contratos diferenciados, escalas de pagamento de folga, todos os tipos de skills, incluindo inbound e outbound;

284. Tratar diferentes skills de agentes e consolidar que cada agente de atendimento pode possuir mais de um skill.

285. Baseado em dados históricos de fluxo de ligações o sistema deve estimar automaticamente o volume de interações, incluindo e-mail, chat, SMS, chamadas ativas (outbound) e chamadas receptivas.

286. Gerar relatórios e gráficos que possibilitem a análise de aderência dos agentes nas escalas (faltas justificadas e injustificadas, atrasos, trocas, plantões) identificando pontos críticos e indicando ações de melhorias no processo.

287. Permitir a avaliação do comparativo referente ao planejamento versus o realizado em cada canal ou período, considerando o total de pessoas dimensionadas e escaladas, observando o nível de serviço e o resultado obtido, para que medidas possam ser aplicadas antes que o nível de serviço saia do controle. Deve ainda, mostrar onde os desvios acontecem para que ações corretivas possam ser feitas.

288. Determinar o perfil das chamadas dentro de cada dia, bem como a distribuição das chamadas ao longo da semana e do mês, gerando o histórico de chamadas e análise do comportamento das filas.

289. Gerenciar solicitações de folgas com verificador automático de conflitos, com encaminhamento para processamento rápido e fácil pelos gerentes.
290. Informar as alterações do plano inicial por meio de alertas configurados e orientados a usar a função de tendências para fazer novas projeções, novos agendamentos, gerar a nova curva de demanda e ajustar a distribuição de funcionários conforme as necessidades e as demandas atuais.
291. Emissão de relatório das simulações realizadas de dimensionamento, com cálculos de TME esperado, de acordo com a quantidade de pessoas dimensionadas, por intervalo de e quantidade de pessoas necessárias por período, por canal.
292. Sistema que permita emissão de relatórios de projeção de demanda de cada canal, de acordo com as demandas e TMA históricos de cada canal.
293. Simulador de dimensionamentos, inclusive com a possibilidade de criar canais "fictícios", apenas para análise.
294. Parametrização e distribuição automática das pausas (quantidade saída e duração).
295. Gerenciamento On-Line de aderência e extração de informações (histórico) por grupo de pessoas e/ou individual.
296. O sistema deverá ser conectado ao sistema de discagem automática, com funcionalidades para projeção de volumes de chamadas efetuadas e de tempo médio de atendimento, para dimensionamento de recursos e de infraestrutura permitindo a geração de escalas otimizadas e o controle com maior eficiência e praticidade.
297. Projeções de chamadas realizadas e de tempo médio de atendimento por meio de cenários e de métodos estatísticos que permitem analisar as tendências de cada operação para o período informado com visão anual, mensal e diária.
298. Disponibilizar informações úteis aos atendentes, permitindo que tenham acesso à sua escala, seus plantões, folgas, férias, justificar atrasos e faltas, solicitar alterações de escala, visualizar suas avaliações de qualidade, ciclo de desempenho e acesso ao turno de todos os colaboradores, escalas e plantões via web. Permitir convocações extras, confirmar plantões e trocas de horário.
299. O sistema deverá possibilitar ao agente de atendimento o acompanhamento de suas pausas em tempo real.
300. O sistema deverá permitir a parametrização de um aviso para o agente de atendimento, informando o tempo em que ele deverá estar em pausa de descanso ou lanche (NR17).
301. Deve possibilitar o acompanhamento de indicadores, dados estatísticos, atendimento ao nível de serviço e gráficos customizáveis.
302. A funcionalidade deverá disponibilizar os seguintes relatórios:
- 302.1. quantidade de ocorrências dos Atendentes;
  - 302.2. autorização das ocorrências dos Supervisores pelo Gerente da Central;
  - 302.3. troca entre atendentes (horários/contratos - dia e mês); Ocorrências registradas no sistema de acordo com filtros a serem definidos e combinados entre si;
  - 302.4. relação de trocas de horários e plantões confirmadas pelos Atendentes envolvidos (dia e horário);
  - 302.5. pausa do atendente;
  - 302.6. ginástica laboral;
  - 302.7. tempo logado no sistema;
  - 302.8. atrasos;
  - 302.9. ocorrências (médico, falta, reunião de equipe, feedback, outros);
  - 302.10. nota de avaliação na monitoria;
  - 302.11. cálculo de produtividade (conforme fórmula utilizada pela central de atendimento);
  - 302.12. ranking dos Atendentes em ordem decrescente das notas finais;
  - 302.13. avaliação do Atendente, por meio do fechamento mensal, conforme critérios utilizados na pela Central de Atendimento.

#### **GESTÃO DA QUALIDADE - QUALIDADE E MONITORIA**

303. Deve permitir avaliar todos os atributos de uma interação com o cliente, incluindo conversas por voz e dados de tela associados, e-mail, chat e qualquer aplicativo usado no desktop de atendimento em uma única tela. O player de interação "Omnichannel" da solução deve fornecer acesso personalizado a formas de onda de áudio separadas

por categorias de análise de fala, emoções, palavras-chave, tags de interação, anotações, gravação de tela, aplicativos usados pelos funcionários e informações de perfil do funcionário.

304. Deve ser integrado a solução de "Speech Analytics" de modo a permitir análises automatizadas de grande volume de chamadas de voz, podendo classificar automaticamente as chamadas em categorias derivadas da análise de fala, incluindo saudações, escalações, comportamentos de retenção, empatia e confusão.

305. Deve permitir a criação de formulários de avaliação com pontuações de desempenho (KPIs) integrados a solução de e-Learning e WFM, possibilitando de forma automática ou manual a atribuição de sessões de treinamento e alocação de disponibilidade na escada do WFM.

306. Deve possuir recurso de pesquisa que permita que os usuários definam uma matriz de parâmetros para filtrar e focar pesquisas, incluindo: local, agente, intervalo de datas, dados da chamada (como duração ou número de transferências), dados avançados (como ID do PABX) dados de avaliação (como pontuações de qualidade).

307. Deve permitir que estas pesquisas sejam salvas para reutilização.

308. As respostas deverão ter padrões pré-estabelecidos a fim de agilizar a monitoria e manter a produtividade da Central de Atendimento.

309. Deve possibilitar a monitoria de qualidade, envolvendo o monitoramento dos processos de atendimento, processos de serviço de campo, auditoria e avaliação comportamental.

310. O WFO deverá gerar relatórios estatísticos que apresentem os parâmetros de itens, quesitos, métricas e pesos, descritos a seguir:

- 310.1. Por tipo de atendimento, automatizado e humano;
- 310.2. Por monitores, equipes, gestores, site e operadores;
- 310.3. Notas de monitorias;
- 310.4. Ranking de operadores;
- 310.5. Média de pontos por item avaliado;
- 310.6. Pontos críticos (itens ou operações com baixo desempenho);
- 310.7. Feedbacks (realizados e a realizar);
- 310.8. Data e hora da aplicação do feedback;
- 310.9. Anotações e comentários;
- 310.10. Quantidade de monitorias por avaliador e por operador;
- 310.11. Operador sem monitoria;
- 310.12. Conclusão de avaliação;
- 310.13. Atendimentos substituídos em virtude da impossibilidade de realizar monitoração;
- 310.14. Monitorias por situação. Como por exemplo: finalizadas, não realizadas, excluídas;
- 310.15. Monitorias por parecer. Como por exemplo: Concordo, não concordo, concordo parcialmente;
- 310.16. Avisos de ausências de agentes e avaliador. Como por exemplo: férias, folgas, etc.

311. Deve permitir que o resultado consolidado das avaliações de monitoria de cada mês estejam disponível para acesso pela CONTRATANTE a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente.

312. O resultado consolidado das avaliações de monitoria de cada mês deverá estar disponível para acesso pela CONTRATANTE a partir do 1º(primeiro) dia útil do mês subsequente.

313. A CONTRATANTE fará repasse de conhecimento sobre os critérios, procedimentos, prazos e parâmetros definidos para o serviço de monitoria à equipe da CONTRATADA.

314. O serviço de monitoria iniciará suas atividades em até 10 (dez) dias úteis, após solicitação da CONTRATANTE.

315. A Monitoria de Qualidade do atendimento automatizado será realizado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá atingir índice mínimo de 85% na Monitoria do Atendimento Automatizado, considerando assertividade, tempo de resposta, satisfação do cliente, entre outros critérios a serem definidos pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA.

316. Necessidade de treinamento por motivos, a partir das avaliações da monitoria, com informações do registro feito pelo supervisor sobre os pontos de melhorias identificados:

- 316.1. Por atendente;

- 316.2. Por equipe;
- 316.3. Por skill;
- 316.4. Total dos atendentes da operação;
- 316.5. Total geral por motivos;
- 316.6. Atendentes não monitorados por equipe;
- 316.7. Média individual do Atendente comparando com a média da equipe e a média Geral da Central;
- 316.8. Tempo médio gasto pelo supervisor com as monitorias realizadas;
- 316.9. Informações dos pontos fortes e a desenvolver (por Atendentes, por equipe e geral dos Atendentes);
- 316.10. Do feedback realizado pelo supervisor para o atendente após a monitoria (mensal);
- 316.11. Monitorias direcionadas para a Voz do Cliente (UN, motivo da ligação, assunto da ligação, motivo da insatisfação do cliente).

#### **SPEECH & TEXT ANALYTICS**

- 317. A solução de *speech analytics* do plataforma deve possuir a capacidade de analisar todas as conversas em todos os canais de contato por voz, exatamente da mesma maneira usando um único aplicativo.
- 318. A solução de *text analytics* do plataforma deve permitir a realização de análises de texto em um ambiente multicanal.
- 319. Deve permitir a identificação de tópicos pré-definidos para categorização combinada com descoberta de tendências que estarão pré-definidas.
- 320. Solução deve suportar o gerenciamento e análise de toda a jornada do cliente por meio de múltiplos canais ou pontos de contato.
- 321. Deve permitir categorizar as conversas por tópicos discutidos, descobrir tendências e procurar por palavras dentro das interações, de acordo com os filtros preestabelecidos.
- 322. Deve permitir a captura e análise das gravações de chamadas em relação aos critérios de conformidade definidos e executar processos de feedback em loop fechado para corrigir lacunas no treinamento do agente e poder ser usado para corrigir problemas por meio de chamadas de saída, aproveitando o melhor recurso disponível.
- 323. Deve permitir obter insights acionáveis por meio de análises multicanal, gerando iniciativas de melhoria contínua e melhorando, em última análise, a experiência do cidadão.
- 324. Deve permitir a análise das interações, identificando e categorizando os agentes com os níveis de desempenho desejados e permitindo a adoção das melhores práticas.
- 325. Deve suportar a transcrição e análise de 100% da base de interações de voz.
- 326. Deve permitir identificar e visualizar rapidamente e de forma gráfica as alterações nos comportamentos e tópicos de conversa, nos tipos de chamadas e nas alterações específicas de frases e palavras usadas por cidadãos e agentes nas interações, exibindo mapas de tendências por palavras e categorias.
- 327. Usando inteligência semântica, deve extrair automaticamente temas das interações com significativa relevância e permitir acesso rápido para análise de todas as interações relacionadas ao tema.

#### **SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO**

- 328. O sistema de gestão de atendimento deverá fornecer um conjunto de relatórios on-line, por sistema atendido e de forma consolidada, que permita a gestão contratual acompanhar e avaliar em tempo real o atendimento que está sendo prestado.
- 329. A critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitado algum nível de integração, em nível de relatórios, com o sistema Ouvidor SINDH.
- 330. A descrição pormenorizada das funcionalidades mínimas exigidas para este sistema de gestão de atendimento encontra-se descrito no item “REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO”.
- 331. Se o sistema disponibilizado for software livre (licenciamento livre), deverão ser repassados todos os arquivos fontes originais bem como os códigos fontes das evoluções e customizações implementadas no período da execução contratual.
- 332. O sistema de gestão de atendimento deve possuir integração com Ouvidor SINDH por API/RESTFUL envolvendo, ao mínimo, a execução das seguintes atividades:
  - 332.1. Atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações acerca dos serviços e sistemas da CONTRATANTE, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com os scripts que serão desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE;

- 332.2. Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) às áreas competentes para o tratamento e solução;
- 332.3. Divulgação de campanhas e eventos promovidos pela CONTRATANTE, bem como realizar pesquisas de satisfação ao término dos chamados; e
- 332.4. Atendimento ao SINDH, que consiste na execução de serviços de Atendimento ao Usuário relacionados às temáticas do CONTRATANTE.

333. Principais Características e funcionalidades

333.1. Sistema: o sistema de registro de atendimento deverá suprir todas as necessidades de atendimento da CONTRATANTE, além da geração dos roteiros de atendimento, rotinas de trabalhos e geração de relatórios gerenciais, deve possibilitar:

- 333.1.1. A otimização do fluxo de informações entre usuários e a Central de Atendimento, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;
- 333.1.2. A integração com recursos de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
- 333.1.3. A visualização das trilhas de auditoria de todas as operações realizadas no sistema;

333.2. Procedimentos: os procedimentos desenvolvidos para o sistema de registro de atendimento buscam prover informação imediata ao usuário. A CONTRATADA deverá implantar, pelo menos, os seguintes procedimentos operacionais de atendimento de 1º Nível:

- 333.2.1. Roteiros de atendimento para cada um dos tipos de solicitação mapeados – descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações; e
- 333.2.2. Fluxo de atendimento – diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo atendente.

333.3. Interface: o Sistema de Registro de Atendimento deverá possuir interface WEB, em português do Brasil, e aplicativo mobile, que permita aos usuários externos, atendidos pela Central de Atendimento, a geração de demandas, consultas ao andamento das solicitações abertas, com controle de acesso às solicitações ou demandas, pelo número do protocolo ou documento de identificação e senha e, ainda, o gerenciamento e acompanhamento dos serviços prestados pela CONTRATADA.

334. Requisitos Funcionais Gerais

334.1. O sistema informatizado de atendimento deve permitir:

- 334.1.1. Que todos os atendimentos sejam registrados e recebam um número identificador único (protocolo de atendimento) com formato definido pela CONTRATANTE;
- 334.1.2. A abertura de demandas a partir do recebimento de mensagens de correio eletrônico;
- 334.1.3. Parametrizar os prazos de atendimento de cada etapa constante no fluxo ou processo de atendimento sem a necessidade de customização;
- 334.1.4. O cadastro e gestão de feriados para a contagem em dias úteis da demanda ou solicitação, sem a necessidade de customização por codificação;
- 334.1.5. A marcação de atendimentos urgentes, vinculados a cada tipo de solicitação, sem a necessidade de customização;
- 334.1.6. Os atendimentos urgentes em prazo de atendimento ou resposta diferente (menor) das demandas não urgentes.
- 334.1.7. O escalonamento automático e manual das solicitações, para quantos níveis forem necessários para o atendimento ou para um grupo de trabalho;
- 334.1.8. Que os relatórios emitidos pelo sistema devem permitir que sejam exportados para planilha eletrônica, compatível com a extensão ".xls".
- 334.1.9. O controle do fluxo de trabalho para as demandas abertas, baseados nas atribuições a serem definidas de forma a atender ao macro fluxo do processo de atendimento.
- 334.1.10. A visualização das pendências de resoluções de atendimento, bem como a distribuição destas resoluções entre os atendentes, nos diversos níveis de atendimento.
- 334.1.11. Permitir a visualização das pendências de resolução pelos interlocutores das áreas da CONTRATANTE, bem como o histórico das demandas repassadas as respectivas áreas.

- 334.1.12. A visualização das solicitações pendentes de resolução, nos diversos núcleos de atendimento, controlando os prazos, colocando-as em destaque.
- 334.1.13. A identificação de todo usuário, a partir de número do documento de identificação e senha.
- 334.1.14. A identificação para toda demanda aberta do histórico de atendimentos, a partir dos dados cadastrais do usuário, bem como a associação ao número identificador de registro das manifestações anteriores.
- 334.1.15. O encaminhamento ou visualização do histórico do usuário, em caso de transferência de ligação.
- 334.1.16. Manter o histórico do atendimento, com a identificação da tramitação da solicitação, podendo segmentar a visualização por perfil do usuário.
- 334.1.17. A importação da base de dados cadastrais dos usuários do sistema de registro de manifestações da CONTRATANTE para utilização no atendimento.
- 334.1.18. A verificação da abertura de mais de uma solicitação pelo mesmo interessado, a fim de evitar a criação de demandas em duplicidade.
- 334.1.19. Pesquisa de satisfação com usuários on-line ou mediante envio de e-mail, ao final dos atendimentos.
- 334.1.20. Registrar e relacionar as ocorrências por tipo de demanda (ex: solicitação, pedido de informação, denúncia) e motivo de atendimento (ex: informação, troca de senha etc.).
- 334.1.21. A análise e revisão da classificação das demandas realizadas pelos atendentes.
- 334.1.22. Encerrar a solicitação indicando o motivo de encerramento da demanda, com possibilidade de cadastramento no próprio sistema, com perfil específico, de novos motivos de encerramento, que após cadastrados, e em tempo real, já deverão estar disponíveis para uso no encerramento das demandas/solicitações.
- 334.1.23. Permitir a geração de estatísticas para cada atendente, devendo acompanhar o Atendente quando ocorrer mudança de estação de trabalho.
- 334.1.24. A migração da base de dados (sob demanda).
- 334.1.25. A parametrização dos prazos com os tipos de atendimentos, sempre apresentando de forma automática os prazos previstos para o retorno da demanda.
- 334.1.26. A definição de níveis de prioridades diferentes para demandas específicas ou sigilosas ou de acordo com os motivos da demanda.
- 334.1.27. A tramitação sigilosa de manifestações, impedindo a consulta de registros por usuários não autorizados.
- 334.1.28. O fornecimento de telas de apresentação para o operador, em modo gráfico e em idioma português;
- 334.1.29. O registro de denúncias anônimas.
- 334.1.30. Ser interativo de forma a facilitar o acesso às informações, pelos atendentes, com navegação intuitiva e replicar, durante o atendimento, as informações coletadas na base de conhecimento na tela de atendimento de forma automática e transparente para a aplicação.
- 334.1.31. Parametrizar, por etapa de atendimento, os campos que são obrigatórios e se estes campos estarão ocultos em tela ou disponíveis somente para leitura, sem a necessidade de customização;
- 334.1.32. Anexar arquivos com extensão pdf, gif, jpg, provenientes de editor de texto e planilhas eletrônicas; e
- 334.1.33. O sistema deverá possuir documentação no idioma português do Brasil.
- 334.1.34. Disponibilizar, no mínimo, um conjunto de relatórios gerenciais dinâmicos via WEB, tomando por base as informações de atendimento, operacionais e gerenciais da base de dados do sistema, tais como:
- a) Quantidade de atendimentos realizados por assunto, área relacionada, etc.;
  - b) Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados;
  - c) Tempo médio de duração dos atendimentos, por categoria de atendimento, bem como por assunto, empresa aérea, etc.;
  - d) Tempo médio de duração dos atendimentos, por tópico ou assunto consultado na base de dados;
  - e) Tópicos ou assuntos não disponíveis na base de dados;

- f) Percentual de atendimentos concluídos, finalizados no ato do atendimento; e
- g) Tempo decorrido de demandas pendentes;
- h) Quantidade de chamados abertos e fechados por período, UF, perfil de usuário e tipo de canal de abertura do chamado; e
- i) Quantidade de chamados reabertos.

335. Base de Conhecimento Informatizada

335.1. A CONTRATADA deverá elaborar, como auxílio da CONTRATANTE, a Base de Conhecimento informatizada, a partir dos levantamentos dos processos e informações coletadas durante o período de implantação, a ser disponibilizada pela CONTRATADA,

336. Banco de Dados

336.1. O Banco de Dados deverá permitir o rastreamento do(s) atendimento(s), a partir de informações obrigatórias.

336.2. A CONTRATANTE poderá solicitar, sob demanda, a criação de novos campos no Banco de Dados, seja na fase de implantação ou durante a vigência do contrato.

336.3. Deverá conter, no mínimo, os seguintes dados/campos:

336.3.1. Caracterização do Usuário: Nome do usuário ou da empresa; Número de documento de identificação válido; Local de origem (Cidade e Unidade da Federação); DDD e número de telefone; Endereço de correio eletrônico.

336.3.2. Caracterização do atendimento: Número do protocolo; Classificação por tipo de demanda; Classificação específica de reclamações em procedentes ou improcedentes; Campo específico para armazenar a descrição da manifestação.

**INFRAESTRUTURA DE HOSPEDAGEM, COMUNICAÇÃO E TRANSPORTE (ICT) DE VOZ, VÍDEO E DADOS ENTRE O LOCAL ONDE ESTIVER INSTALADA A PLATAFORMA (DENOMINADO PONTO CENTRAL) E AS CENTRAIS DA CONTRATANTE E DATACENTERS DA CONTRATANTE**

337. A plataforma deverá ser instalada no Ponto Central, cuja localização será em ambiente à escolha da CONTRATADA, desde que no território nacional, e que possua características de alta disponibilidade de forma a atender à classificação Tier 3 da norma ANSI/TIA 942-B ou equivalente, com índice de disponibilidade de 99,982%;

338. A comprovação do atendimento a esse requisito de classificação Tier 3 poderá ser feita por meio de apresentação de certificados emitidos por empresas certificadoras ou por vistoria a ser realizada pela CONTRATANTE quando da homologação técnica da solução;

339. A instalação da plataforma no Ponto Central poderá ser feita no modelo de colocation, hosting, ou cloud computing, a critério da CONTRATADA;

340. A CONTRATADA será responsável por transportar as comunicações de voz, vídeo e dados entre o Ponto Central, as Centrais da CONTRATANTE e os Datacenters da CONTRATANTE;

340.1. o transporte para as Centrais da CONTRATANTE deverá ser feito por meio de enlaces dedicados com tecnologia VPN/MPLS ou outra, a critério da CONTRATANTE, incluídos nos serviços;

340.2. o transporte para os Datacenters da CONTRATANTE deverá ser feito por meio de enlaces dedicados com tecnologia VPN/MPLS e incluídos nos serviços;

341. Deverá ser garantido o índice de disponibilidade de 99,982% para toda a operação;

341.1. estão incluídos nesse índice a disponibilidade dos enlaces para transporte de voz entre o ponto central e as Centrais da CONTRATANTE;

341.2. a contratada deverá adotar os procedimentos que julgar adequados para garantir esse índice;

341.3. a apuração desse índice será feita mensalmente;

342. A solução de SBC (session border controller) será fornecida pela CONTRATADA em conjunto com a plataforma.

343. O SBC deverá possuir no mínimo os seguintes recursos:

343.1. Controle de sinalização e mídia;

343.2. Controle de acesso seguro (TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, CLIENT/SERVER SIP Authentication);

343.3. NAT/Firewall Transversal;

343.4. Back to Back User Agent;

- 343.5. Ocultação de Topologia;
- 343.6. Controle de Ataques DoS e DDoS;
- 343.7. Alta Disponibilidade (redundância);
- 343.8. Manipulação de Cabeçalho;
- 343.9. Transcoding e Vocoder;
- 343.10. Recurso de Transcode mínimo de G.711 e G.729;

344. os enlaces de dados utilizados para o transporte de voz, vídeo e dados entre o Ponto Central, as Centrais da CONTRATANTE e os Datacenters da CONTRATANTE deverão ter implementadas a técnicas de QoS (quality of service), de forma a se obter alta qualidade nas interações de voz e vídeo;

345. todos os itens que compõem a solução completa, isto é, todos os itens da plataforma e da ICT poderão ser subcontratados de outros fornecedores, porém a CONTRATADA será a única responsável perante a CONTRATANTE pela prestação dos serviços.

346. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de solução de SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC, NAS MODALIDADES LOCAL E LONGA DISTÂNCIA NACIONAL - LDN.

347. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de solução de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC na modalidade Discagem Direta Gratuita - DDG para receptivo (entrante/inbound) que se utilizarão dos prefixos atribuídos pela ANATEL para a CONTRATANTE, dos demais 0800, nas modalidades Local e Longa Distância Nacional - LDN, Fixo-Fixo e Móvel-Fixo.

347.1. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de solução de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC para receptivo (entrante/inbound), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional - LDN, Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, para utilização no teleatendimento receptivo automatizado e assistido transferido.

347.2. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de solução de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC para ativo (sainte/outbound), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional - LDN, Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, para utilização no teleatendimento ativo automatizado e assistido transferido.

347.3. 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), gateways VOIP, serviços DDG, etc.

348. A solução a ser fornecida deverá ser dimensionada para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico, sendo admitida perda máxima de 2% das chamadas entrantes no tronco.

349. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a facilidade de portabilidade numérica, devendo essa manter as faixas de numeração utilizada pela CONTRATANTE, sem ônus para a mesma, e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculada.

350. As ligações telefônicas ativas (sainte/outbound) originadas das unidades de atendimento da CONTRATANTE, independentemente da sua localização geográfica em território nacional, serão visualizados pelos usuários nos seus respectivos telefones fixos ou móveis, por meio de identificador de chamadas (bina), com prefixo DDD da localidade de operação do centro de dados ou da cidade de Brasília, DF, ou outro prefixo definido pela CONTRATANTE na fase de implantação.

351. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de solução de SERVIÇO SHORT MESSAGE SERVICE - SMS.

351.1. A CONTRATADA será responsável pela implantação, operação e custeio dos serviços de envio e recepção de SMS, integrando-os à plataforma.

351.2. Disponibilização de números short code idênticos em todas as operadoras, de uso exclusivo e único pela CONTRATANTE.

351.3. O serviço de envio de mensagens SMS deverá permitir a utilização de números de origem dos tipos longo, de até 11 dígitos (long number), e curtos, de até seis dígitos (short code), para identificação das campanhas.

351.4. A CONTRATADA será responsável pela conexão com o provedor desse serviço (Broker SMS).

#### **CAPACITAÇÃO TÉCNICA NA SOLUÇÃO DE PLATAFORMA**

352. A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor da CONTRATANTE, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte da solicitação formal da CONTRATANTE. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

353. Nesta reunião a CONTRATADA deverá alinhar junto ao representante da CONTRATANTE, itens referentes à capacitação técnica, tais como: conteúdo programático, perfil dos participantes, carga horária, cronograma de execução,

infraestrutura, local de realização, material didático, avaliação e demais informações pertinentes ao processo de capacitação.

354. Como produto da reunião, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em até 10 (dez) dias úteis após a realização da reunião, o Plano de Capacitação.

355. O Plano de Capacitação deverá conter: instrutoria, conteúdo programático, carga horária, cronograma de execução, local de realização e demais informações pertinentes ao processo de capacitação, bem como o material didático a ser utilizado na capacitação.

356. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Capacitação, 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 Capacitação será a versão aprovada pela Equipe Técnica da CONTRATANTE.

#### **DA INFRAESTRUTURA DO TREINAMENTO**

357. A CONTRATADA será responsável pelo ambiente da capacitação e deverá providenciá-lo, seja em suas próprias instalações ou em instalações de terceiros.

358. As turmas de capacitação deverão ser realizadas no ambiente estabelecido na versão definitiva do Plano de Capacitação.

359. A CONTRATADA poderá ofertar os treinamentos por meio de Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, que deve possuir as seguintes características:

- 359.1. permitir cadastro e gestão de alunos e instrutores ou monitores;
- 359.2. permitir formação de turmas e agenda de aulas e cursos;
- 359.3. permitir inclusão de material didático multimídia e interativo para atividades de aprendizagem;
- 359.4. permitir realizar sessões ao vivo com múltiplos participantes e interação alunos e instrutor ou monitor;
- 359.5. permitir aplicar testes e avaliações de aprendizagem com notas individualizadas;
- 359.6. permitir relatórios globais e individualizados por turma e conteúdo referente a presença e notas de avaliação;

360. Caso a CONTRATANTE constata algum problema ou irregularidade durante a verificação do ambiente, notificará a CONTRATADA, que terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da notificação, para sanar tais problemas e providenciar os ajustes do ambiente. Se tais ações não forem tomadas pela CONTRATADA, a realização da capacitação estará suspensa até que a CONTRATANTE aprove definitivamente o ambiente.

361. Caso, no decorrer das capacitações, sejam identificados problemas no ambiente que contrariem os requisitos expressos neste Termo de Referência e afetem a qualidade do serviço, a CONTRATANTE poderá exigir a sua mudança devendo ser prontamente atendida pela CONTRATADA.

#### **INSTRUTORIA**

362. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE os dados do instrutor ou monitor, que deverá possuir as competências necessárias para ministrar a capacitação nas disciplinas previstas no treinamento.

363. A entrega da documentação que comprova o atendimento às exigências de competência do instrutor deverá ser realizada com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis do início da realização da respectiva capacitação. A capacitação técnica só será realizada após a CONTRATADA apresentar a devida comprovação.

364. A capacitação técnica deverá ser ministrada em língua portuguesa obrigatoriamente.

#### **DISCIPLINAS E COMPOSIÇÃO DAS TURMAS**

365. A capacitação técnica deverá contemplar turmas fechadas, a ser realizada sob demanda da CONTRATANTE, para adequação da monitoria.

366. A capacitação técnica provida deverá abordar todos os componentes e funcionalidades da solução fornecida, devendo ainda estar de acordo com a utilização da solução instalada no ambiente da CONTRATANTE, abrangendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

- 366.1. Canais de Atendimento e Relacionamento com o Cidadão
  - 366.1.1. Visão Geral Introdução à solução de Atendimento ao Cidadão
  - 366.1.2. Gestão de Jornadas do Cidadão
  - 366.1.3. Monitoramento Coleta e Interação de Mídias Digitais

- 366.1.4. Geração de Campanhas
- 366.1.5. Gestão dos Atendimentos
- 366.2. Desenvolvimento
  - 366.2.1. Administração da Solução
  - 366.2.2. Análise das integrações
- 366.3. Suporte à Aplicação e Administração da Ferramenta
  - 366.3.1. Manutenção e Parametrização
  - 366.3.2. Customização avançada
  - 366.3.3. Compreendendo a arquitetura e o ambiente da ferramenta
- 366.4. Gerenciamento de usuários
- 366.5. Definindo políticas de segurança para os usuários
- 366.6. Monitoramento de usuários
- 366.7. Monitoramento da solução
- 366.8. Solução de problemas
- 367. Requisitos adicionais do treinamento a serem atendidos:
  - 367.1. O treinamento deverá cobrir todas as funcionalidades da solução entregue;
  - 367.2. Os participantes deverão poder acessar as funcionalidades diretamente na solução instalada e disponível para o treinamento;
  - 367.3. O material do treinamento deverá ser fornecido em formato eletrônico e impresso em português do Brasil;
- 368. Deverá ser entregue certificado de participação, informando a carga horária e conteúdo programático apresentado.
- 369. As turmas de capacitação deverão ser realizadas durante a vigência contratual, conforme estabelecido no cronograma de execução aprovado pela CONTRATANTE na versão definitiva do Plano de Capacitação. Este cronograma poderá sofrer alterações, desde que essas sejam realizadas em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 370. Deverá haver ao mínimo uma sessão de 2 horas-aula por semana com interação ao vivo entre o instrutor ou monitor e os treinandos.
- 371. A CONTRATANTE poderá, de acordo com suas necessidades, realizar a transmissão das capacitações técnicas através de sistema de videoconferência, sem ônus adicionais para a CONTRATADA.

#### **MATERIAL DIDÁTICO**

- 372. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático de acompanhamento detalhado, original do fabricante em português (Brasil), contendo todos os assuntos abordados na capacitação. Entende-se como material didático, apostilas, slides de apresentações, manuais, livros textos, dentre outros de semelhante natureza, destinados a facilitar ou complementar o aprendizado.
- 373. As apostilas ou manuais, deverão ser oferecidas em formato eletrônico para cada treinando de cada turma, com conteúdo oficial do fabricante e atualizado, de acordo com a versão da solução a ser ministrada.
- 374. O material didático deverá ser entregue em até 15 (quinze) dias úteis antes do início da capacitação para a validação técnica e pedagógica da CONTRATANTE, podendo ser solicitado à CONTRATADA, eventuais correções e adequações. A versão final do material didático deverá ser entregue ao órgão CONTRATANTE em até 7 (sete) dias antes da capacitação.

#### **AValiação DA CAPACITAÇÃO**

- 375. Ao término de cada turma, será realizada uma Avaliação de Reação tendo em vista a medição e avaliação da qualidade da capacitação.
- 376. A CONTRATANTE aplicará a Avaliação de Reação em todos os treinandos com o objetivo de avaliar a satisfação com a capacitação.
- 377. Caso a CONTRATADA, para fins próprios, tenha a necessidade de mensurar outros fatores não previstos na avaliação padrão da CONTRATANTE, ela poderá utilizar o seu próprio formulário, porém o mesmo não será utilizado para aprovação da capacitação por parte da CONTRATANTE.
- 378. Cinco fatores serão objeto de avaliação pelo formulário, a dizer: Instrutoria, Material Didático, Conteúdo Programático, Ambiente da Capacitação e Autoavaliação:

378.1. **Instrutoria** - Avalia a satisfação dos participantes com relação a atuação do instrutor durante a capacitação, tanto em relação ao seu conhecimento técnico do tema, quanto à sua habilidade didático-pedagógica e de interação com a turma.

378.2. **Material Didático** - Avalia a percepção dos participantes sobre a adequação e clareza do material didático utilizado na capacitação.

378.3. **Conteúdo Programático** - Avalia a percepção dos treinandos quanto ao equilíbrio entre teoria e prática, nível de profundidade, exemplos de exercícios, aderência e aplicabilidade.

378.4. **Ambiente da Capacitação** - Avalia o ambiente utilizado para a capacitação.

378.5. **Autoavaliação** - Avalia a percepção dos participantes quanto a aquisição de novos conhecimentos e habilidades por meio da capacitação oferecida, bem como, a segurança para a sua aplicação e relevância do conteúdo abordado.

379. Cada fator é composto por um conjunto de itens que deverão ser avaliados por meio da utilização de quatro conceitos, quais sejam: Fraco, Regular, Bom e Excelente.

380. Para fins de avaliação dos fatores, na fase de tabulação dos resultados, cada fator e cada item em cada fator poderá ter um peso. Após o cálculo da média ponderada alcançada por cada grupo de itens, será obtida a média geral dos fatores correspondentes.

381. Para fins de avaliação geral da turma, será considerada a média obtida nos fatores que compõem a avaliação de reação.

382. Com base nas informações registradas pelos participantes no Formulário de Avaliação, a CONTRATANTE deverá emitir, em até 10 (dez) dias úteis o Relatório Consolidado da Avaliação com a média calculada da turma para cada fator da avaliação e respectivos itens.

383. A capacitação técnica provida pela CONTRATADA será submetida à aprovação por parte da CONTRATANTE.

#### **GARANTIA DA CAPACITAÇÃO**

384. O resultado da capacitação será considerado INSATISFATÓRIO quando pelo menos uma das situações abaixo ocorrer:

384.1. Média final da turma igual ou inferior à média obtida na forma do item 381, excluindo-se o fator de Autoavaliação;

384.2. Média de, pelo menos, dois fatores igual ou inferior à média obtida na forma do item 381, excluindo-se o fator Autoavaliação.

385. A CONTRATADA será obrigada a realizar, sem ônus para a CONTRATANTE, nova capacitação para todas as turmas em que ficar configurado como resultado INSATISFATÓRIO.

386. A critério da CONTRATANTE, o conteúdo poderá ser ajustado e/ou o instrutor substituído para sanar os problemas identificados.

387. A nova capacitação deverá acontecer segundo um novo calendário a ser definido pela CONTRATANTE.

388. No caso de uma turma obter o resultado da avaliação INSATISFATÓRIO, o cronograma aprovado será automaticamente suspenso até que os problemas identificados sejam considerados sanados pela CONTRATANTE.

389. No caso de haver impacto nas turmas já planejadas, um novo cronograma deverá ser validado pela mesma.

#### **CERTIFICADOS E LISTA DE PRESENÇA**

390. A CONTRATADA deverá disponibilizar para os participantes que obtiverem no mínimo 75% de frequência, os certificados de conclusão de curso, em papel ou meio eletrônico, ao final de cada turma.

391. Aqueles que apresentarem percentuais inferiores não deverão recebê-lo.

392. A CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE a lista de presença, assinada pelo instrutor, em que seja comprovada a participação dos treinandos, por meio de suas assinaturas em cada dia da capacitação.

393. Em treinamentos de jornada integral o participante deverá assinar a lista de presença nos dois turnos

394. Para fins de comprovação da atividade realizada, a CONTRATADA deverá encaminhar para a área da CONTRATANTE, após o encerramento de cada turma, o documento de presença digitalizado, em até 2 (dois) dias úteis, e os certificados, em até 5 (cinco) dias úteis.

395. A CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE a lista de presença, assinada pelo instrutor, em que seja comprovada a participação dos treinandos, por meio de suas assinaturas em cada dia da capacitação.

#### **SUPORTE TÉCNICO DA PLATAFORMA**

396. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá prover o serviço de suporte técnico remoto para os serviços fornecidos cuja remuneração está incluída no faturamento mensal do item 01, grupo 01.

397. Entende-se por suporte técnico remoto as seguintes atividades para tratamento, manutenção e sustentação da solução:

- 397.1. Orientações sobre uso dos serviços fornecidos;
- 397.2. Solução de Problemas em questões sobre compatibilidade e interoperabilidade dos serviços fornecidos e integração com outras soluções (desde que compatível tecnicamente);
- 397.3. Interpretação da documentação dos serviços fornecidos;
- 397.4. Solução para identificar a causa de uma falha de software;
- 397.5. Para os casos de defeitos de software conhecidos, devem ser fornecidas as informações sobre a correção ou a própria correção.
- 397.6. No caso de defeitos de software não conhecidos, quando a CONTRATADA tiver optado por utilizar centro de suporte e assistência técnica próprio, a mesma deverá enviar as informações sobre a falha ao fabricante do produto para que o mesmo forneça a solução.
- 397.7. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado aberto junto ao fabricante, bem como uma estimativa de prazo para solução da falha;
- 397.8. Solução de problemas de “performance” e “tunning” das configurações dos serviços fornecidos;
- 397.9. Orientação quanto às melhores práticas para implementação dos serviços fornecidos;
- 397.10. Atividades de monitoração remota de ambiente por meio de ferramentas;
- 397.11. Acionamento de plano de comunicação em caso de identificação de falhas;
- 397.12. Monitoramento de abertura e fechamento de chamados internos e de suporte com fabricante.
- 397.13. Alimentação de sistemas técnicos;
- 397.14. Documentação de rotinas técnico operacionais;
- 397.15. Operação de ferramentas e sistemas de controle.
- 397.16. Gestão de disponibilidade;
- 397.17. Estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais;
- 397.18. Instalação de softwares de apoio;
- 397.19. Acompanhamento de padrões de serviços;
- 397.20. Intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhoria ou correção do desempenho;

398. As atividades relacionadas ao SUPORTE TÉCNICO REMOTO devem ser realizadas por meio de contato telefônico e/ou troca de mensagens eletrônicas, sendo possível a utilização de acesso remoto.

398.1. Caso a CONTRATADA opte por solucionar o problema reportado pela CONTRATANTE por meio de atendimento on-site (presencial), isso não deve imputar qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

399. O fato de qualquer um dos serviços fornecidos não utilizar a última versão disponibilizada de quaisquer dos softwares instalados originalmente, não poderá ser utilizado pela CONTRATADA como argumento para postergar eventual suporte técnico, a menos que tenha sido objeto de notificação e que seja apresentada documentação correlacionando a falha detectada com a versão de software instalada.

400. Para atendimento aos serviços de garantia dos produtos fornecidos, a CONTRATADA deverá oferecer atendimento por meio de centro de suporte e assistência técnica, que poderá pertencer ao fabricante dos produtos ou à CONTRATADA (parceira formalmente designada pelo fabricante dos produtos fornecidos como habilitada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica).

401. No prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE:

- 401.1. As informações sobre os canais de atendimento para abertura dos chamados: número de telefone (preferencialmente, 0800) e endereço de website;
- 401.2. As informações referentes ao centro de suporte e assistência técnica responsável pelo atendimento aos serviços de garantia: se pertence ao fabricante dos produtos ou à própria CONTRATADA, endereço, telefone, e-mail e contato.

402. A CONTRATADA deverá providenciar o registro de toda e qualquer solicitação de suporte técnico, independentemente de sua natureza, cabendo a CONTRATANTE, o acompanhamento. À CONTRATANTE devem ser

disponibilizados os seguintes canais de atendimento para abertura dos chamados:

- 402.1. Website e telefone (preferencialmente 0800)
  - 402.2. Cada chamado deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:
  - 402.3. Número do registro/ocorrência (a ser fornecido pela CONTRATADA);
  - 402.4. Identificação do atendente;
  - 402.5. Identificação do solicitante;
  - 402.6. Data e hora da solicitação (considerando fuso horário de Brasília);
  - 402.7. Nível de severidade da ocorrência (a ser fornecido pela CONTRATANTE);
  - 402.8. Descrição da ocorrência.
403. No provimento deste serviço por meio de telefone a CONTRATADA fica obrigada a permitir o recebimento de ligações de terminais fixos e móveis.
404. Para os atendimentos por meio de telefone, o tempo máximo de espera deverá ser de até 03 (três) minutos.
405. No provimento deste serviço por meio de Website, deverá ser possível que a CONTRATANTE indique uma lista de produtos por meio de arquivo anexo ou diretamente na página, em um único registro.
- 405.1. Neste caso, a data e hora do registro serão consideradas como horário da abertura do chamado para todos os produtos listados.
406. Caso a CONTRATADA opte por prestar os serviços de garantia dos serviços fornecidos por meio de centro de suporte e assistência técnica próprio, a mesma deverá possuir acesso direto, por meio de telefone ou via correio eletrônico, ao centro de suporte e assistência técnica do fabricante.
407. Independente da forma que a CONTRATADA utilize para prestar a garantia dos serviços fornecidos (por meio de centro de suporte e assistência técnica do fabricante dos serviços ou de centro de suporte e assistência técnica próprio), a mesma deverá permitir que a CONTRATANTE acompanhe, por meio de Website, o andamento de todos os chamados abertos no centro de suporte e assistência técnica (chamados abertos por meio de telefone e de Website). Este acesso ao centro de suporte e assistência técnica deverá:
- 407.1. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, incluindo feriados;
  - 407.2. Permitir realizar filtro por chamados encerrados em determinado intervalo de tempo, relacionados a um contrato específico;
  - 407.3. Permitir realizar filtro por chamados com status “aberto”, com sua data de abertura no intervalo de tempo informado, relacionados a um contrato específico;
  - 407.4. Permitir a apuração do tempo total de atendimento do chamado e o tempo em que o mesmo ficou sob a responsabilidade da CONTRATADA;
  - 407.5. Exibir as informações do andamento dos chamados de forma completa, clara e precisa, permitindo identificar objetivamente as transições de responsabilidade entre CONTRATANTE e CONTRATADA pelas ações a serem realizadas;
  - 407.6. Exibir as informações de data e hora de forma padronizada, incluindo o fuso horário a ser considerado;
  - 407.7. Permitir visualizar o nível de severidade.
408. O horário de abertura de chamado será determinado conforme abaixo:
- 408.1. Para chamados abertos pelo canal Telefone (preferencialmente 0800): o horário da abertura do chamado será a data e hora da ligação realizada pelo profissional da CONTRATANTE informando do problema ocorrido. Caso o atendente não possa informar o número de chamado neste momento, a mesma deverá, obrigatoriamente, informar um número de protocolo que registre a data e hora da ligação realizada.
  - 408.2. Para chamados abertos pelo canal Website: o horário da abertura do chamado será a data e hora do acesso ao Website para registro do problema ocorrido. No momento do registro, a página web deverá informar o número de chamado, caso isso não seja possível, a mesma deverá informar um número de protocolo que registre a data e hora do acesso realizado.
409. O horário de abertura do chamado marcará o início da contagem do prazo de solução das ocorrências, independente do retorno da CONTRATADA.
410. Não deverá haver qualquer limitação para o número de solicitações de suporte técnico.

411. Não deverá haver qualquer limitação para o número de técnicos da CONTRATANTE autorizados a abrir chamados técnicos.
412. O nível de severidade será definido em catálogo de serviços de suporte técnico especificado na implantação da solução.
413. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela CONTRATADA para a disponibilização da solução, serão desconsiderados os períodos em que a CONTRATANTE estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.
414. Considerando que a solução das ocorrências de software, pela sua natureza, pode envolver atividades relacionadas ao desenvolvimento de patches específicos, admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno (workaround), respeitados os prazos definidos para cada severidade informada, sempre juízo da disponibilização da solução definitiva cabível. Neste caso, a partir do encerramento do chamado original, com a disponibilização da solução de contorno, deverá ser imediatamente aberta uma nova ocorrência para provimento da solução definitiva, na qual deverá constar, obrigatoriamente, um novo campo contendo o número do chamado original (encerrado com a solução de contorno).
415. Para fins de cálculo do período decorrido para solução da ocorrência de software, será contabilizado o prazo entre a formalização e o fechamento efetivo da ocorrência – seja essa solução de caráter definitivo ou provisório com a disponibilização de solução de contorno (workaround).
416. Em caso de impossibilidade da disponibilização de solução de contorno ou definitiva, dentro dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com previsão de novo prazo, contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.
417. Após avaliação deste parecer inicial, a CONTRATANTE decidirá sobre a periodicidade da emissão de pareceres ou laudos posteriores, até o fechamento final do atendimento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas pelo descumprimento dos prazos estabelecidos.
418. Durante todo o período de prestação dos serviços relacionados à garantia, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, um arquivo contendo o registro de todas as ocorrências de suporte técnico do mês anterior.
419. O Relatório Mensal de Atendimento deverá ser encaminhado para a CONTRATANTE, em até 7 (sete) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao fim do período de prestação de serviços e deverá estar no formato XLS (para ambiente MS Windows) ou outro formato definido em comum acordo.
420. O mesmo deverá conter as seguintes informações de cada ocorrência:
- 420.1. Número do registro/ocorrência;
  - 420.2. Identificação do atendente;
  - 420.3. Identificação do solicitante;
  - 420.4. Data e hora da solicitação (considerando o fuso horário de Brasília);
  - 420.5. Nível de severidade da ocorrência (estabelecido pela CONTRATANTE);
  - 420.6. Descrição da ocorrência;
  - 420.7. Data e hora da solução / fechamento da ocorrência (considerando o fuso horário de Brasília);
  - 420.8. Identificação do responsável (CONTRATANTE) pelo fechamento;
  - 420.9. Duração da ocorrência (no formato hh:mm);
  - 420.10. Tempo de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA (no formato hh:mm);
  - 420.11. Descrição detalhada da causa e da solução da ocorrência;
  - 420.12. Informar se o chamado foi fechado com solução de contorno ou definitiva;
  - 420.13. Informar o número do chamado original (quando o chamado for originário de outro onde se tiver feito uso da solução de contorno).
421. Durante todo o período de prestação dos serviços relacionados à Serviços Técnicos Especializados , a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, um arquivo contendo o registro de todas as OS (Ordens de Serviço) abertas e/ou fechadas relacionadas aos Serviços Técnicos Especializados no mês anterior.
422. O Relatório Mensal de OS deverá ser encaminhado para os Gestores da CONTRATANTE, em até 7 (sete) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao fim do período de prestação de serviços e deverá estar no formato XLS (para ambiente MS Windows) ou outro formato definido em comum acordo.
423. O mesmo deverá conter as seguintes informações de cada OS (Ordem de Serviço), conforme ANEXO VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS:

- 423.1. Número de registro/ chamado;
  - 423.2. Número da OS (Ordem de Serviço);
  - 423.3. Identificação do atendente;
  - 423.4. Identificação do solicitante;
  - 423.5. Data e hora da solicitação;
  - 423.6. Descrição dos serviços solicitados;
  - 423.7. Data e hora da reunião de definição do escopo da demanda;
  - 423.8. Data e hora da conclusão do serviço;
  - 423.9. Número de USTs consumidas para execução do serviço, detalhadas por atividades desempenhadas, visando garantir o repasse do conhecimento e das melhores práticas para as equipes da CONTRATANTE;
  - 423.10. Identificação do responsável (CONTRATANTE) pela aprovação do serviço executado e consequente conclusão da OS (Ordem de Serviço).
424. Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso ao site do fabricante dos serviços fornecidos que constituem o objeto deste Termo de Referência para:
- 424.1. Consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários;
  - 424.2. Efetuar downloads de quaisquer documentações.
425. Caso haja diferentes níveis de acesso no site, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.
426. Em todas as atividades de suporte técnico, capacitação técnica e Serviços Técnico Especializados, deverá ser empregado o idioma português, seja em comunicações de voz ou escrita.
427. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência quanto ao uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências e à denominação de acesso a sites com conteúdo na língua inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou “download” de componentes de software, ou ainda, para utilização de material original do fabricante em inglês, na realização da capacitação técnica, somente nos casos de ausência da publicação em português, ou outros casos justificados e aceitos pela CONTRATANTE.
428. A abertura, o acompanhamento e o atendimento das ocorrências deverão ser feitos em língua portuguesa.

## ANEXO II

### INFORMAÇÕES RELEVANTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

#### PLANEJAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

429. A CONTRATADA deverá adequar-se à Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC) e Normas de Segurança da Informação e Comunicações, vigentes na CONTRATANTE, no que couber, conforme Portaria GM/MS nº 271, de 27 de janeiro de 2017, e Portaria GM/MS nº 85, de 31 de janeiro de 2012, como parte integrante deste Termo de Referência, e atender ao que segue:
- 429.1. as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE;
  - 429.2. os registros de logs gerados pelos sistemas e equipamentos são de propriedade da CONTRATANTE e a sua geração deverá ser detalhada por acesso de usuário em todos os ambientes, de forma a identificar inequivocamente o usuário que realizou a transação, sendo tais registros armazenados nos equipamentos da CONTRATADA;
  - 429.3. a CONTRATADA deverá solicitar à CONTRATANTE credenciamento de quaisquer equipes técnicas que terão acesso aos sistemas e equipamentos disponibilizados para a prestação dos serviços contratados.

#### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

430. O Termo de Confidencialidade, Apêndice deste Termo de Referência, deverá ser assinado pelos empregados e colaboradores que tem acesso às informações confidenciais, incluindo, mas não se limitando, às bases de dados de propriedade ou não da CONTRATANTE.

#### REQUISITOS OPERACIONAIS DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO

431. Os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA deverão ter os seus sistemas operacionais e utilitários atualizados, em sua última versão estável, a partir da divulgação das atualizações/correções pelo fabricante, e

atender ao que segue:

- 431.1. a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE mensalmente se houve ou não as atualizações previstas, bem como os procedimentos efetuados;
- 431.2. as aplicações de "patches" e de atualizações deverão ser realizadas em horários definidos pela CONTRATANTE, preferencialmente em períodos de menor impacto às atividades operacionais e aos recursos de tecnologia da informação e comunicação;
- 431.3. a CONTRATADA deverá manter atualizadas as bases de dados instaladas no Datacenter, bem como realizar "backups" daquelas que sofrerem modificação.
- 431.4. os backups deverão ser mantidos pelo período de vigência contratual e entregues à CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação.
432. A CONTRATADA deverá aplicar criptografia para a base dos dados gravados.
433. Durante a vigência do contrato, fica a CONTRATADA obrigada a corrigir todas as vulnerabilidades encontradas nos sistemas e equipamentos fornecidos.
434. 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.
435. 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.
436. Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:
  - 436.1. 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.
  - 436.2. 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.
437. 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.
438. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.
439. 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:
  - 439.1. O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após a comunicação de sua dispensa, não sendo permitido o cumprimento de aviso prévio no ambiente da Central de Atendimento;
  - 439.2. A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados dos funcionários demitidos/dispensados; e,
  - 439.3. Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados;
440. A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA relacionados com a prestação de serviço.
441. 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.
442. 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.

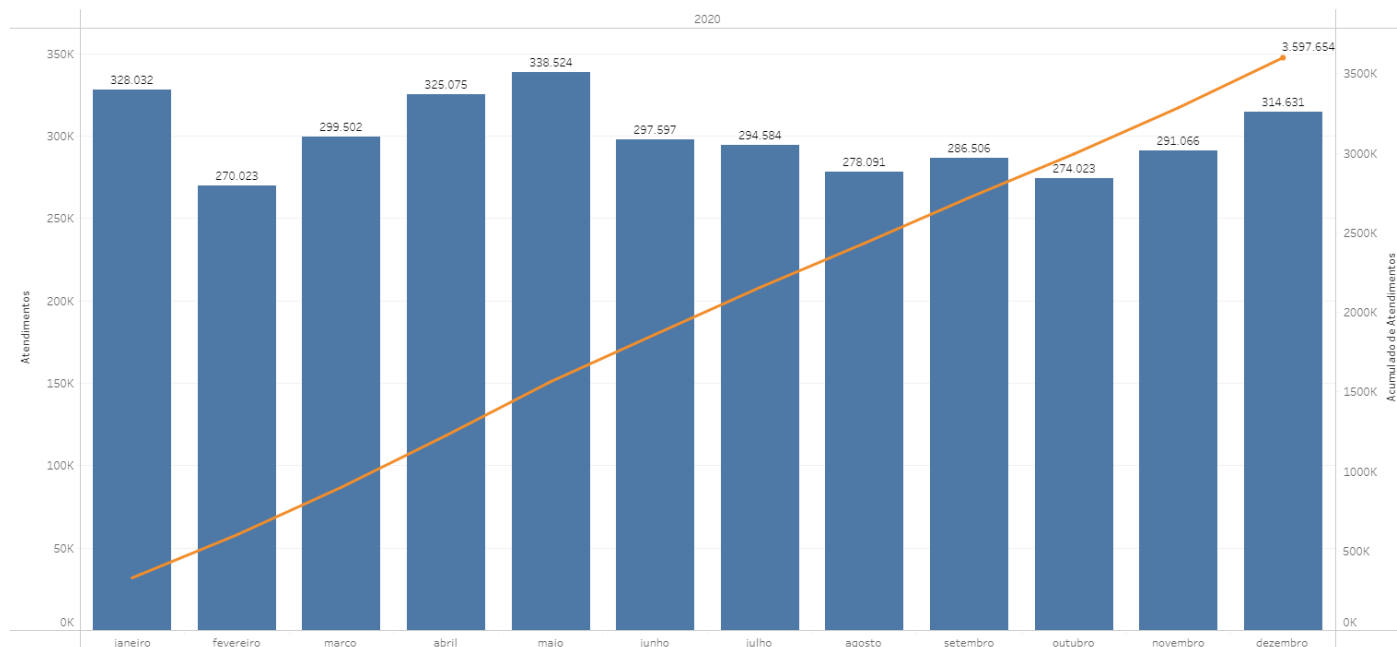
443. Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.
444. A utilização de sistema de correio 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.
445. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.
446. Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.
447. Devem ser repassadas à CONTRATANTE as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.
448. Além dos itens de segurança citados acima, a CONTRATADA deverá providenciar também:
- 448.1. Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
  - 448.2. Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
  - 448.3. Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
  - 448.4. Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;
  - 448.5. Cada funcionário deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
  - 448.6. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
  - 448.7. 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;
  - 448.8. As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
  - 448.9. A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;
  - 448.10. Todos os aplicativos utilizados pelos funcionários devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
  - 448.11. Aplicativos do tipo bloco de notas – notepad devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
  - 448.12. Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
  - 448.13. O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
  - 448.14. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet;
  - 448.15. O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da CONTRATANTE e demais sites autorizados pela CONTRATANTE, deverão ser bloqueados nos equipamentos de manutenção.
449. 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.
450. 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.
451. Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.
452. 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 associada.
453. 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.
454. A CONTRATANTE poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

455. As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.
456. 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.
457. 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.
458. As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.
459. 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.
460. Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.
461. 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.
462. Além dos itens de segurança listados acima, a CONTRATANTE poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

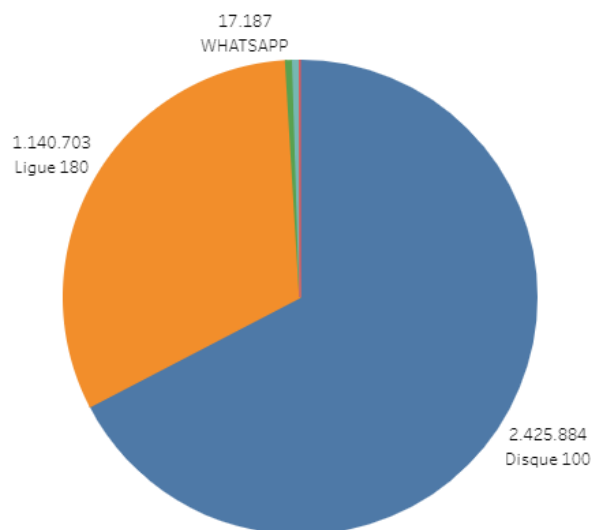
### ANEXO III

#### ORIENTAÇÃO DE DIMENSIONAMENTO

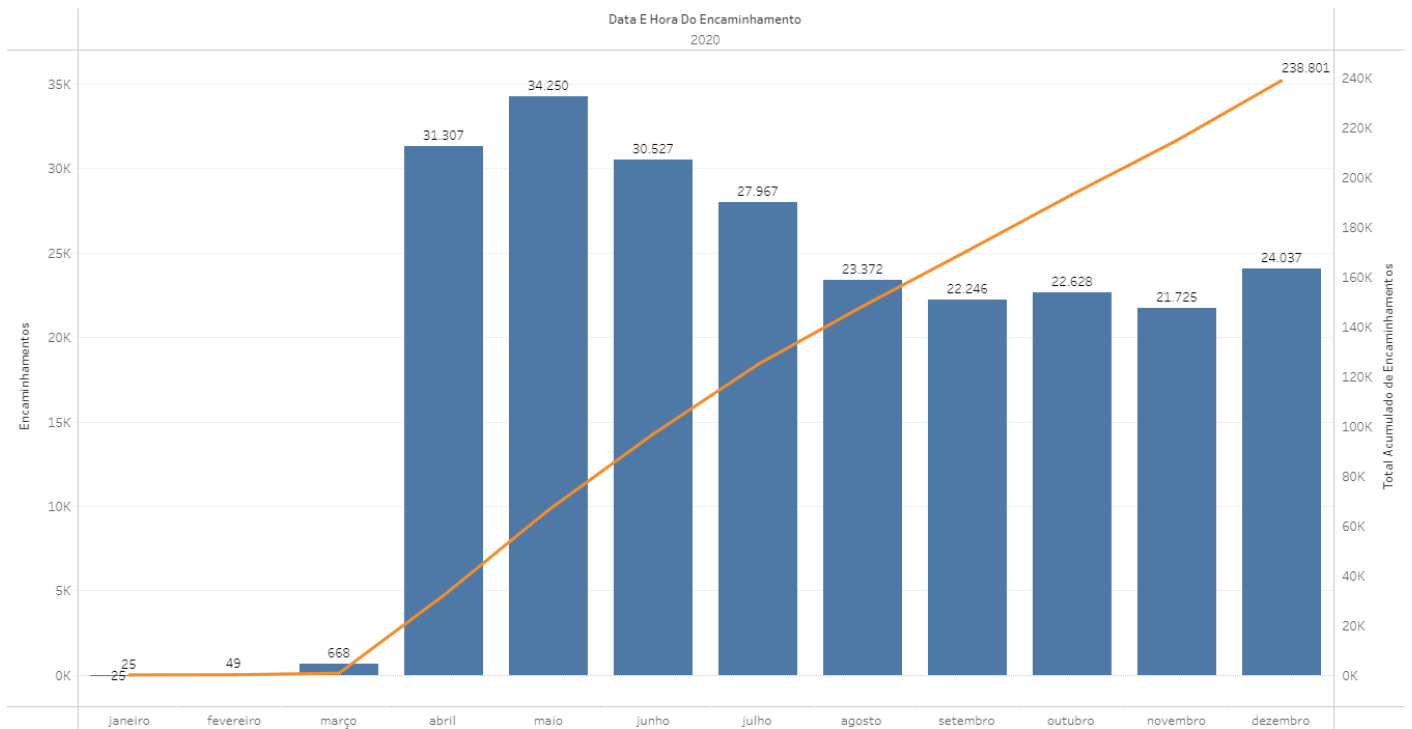
463. Os Conselhos Tutelares totalizam 6.133 unidades em todo país, sendo que em mais de 95% dos Municípios está atendida a proporção unitária por 100 mil habitantes recomendada pelo CONANDA. Os Conselhos Tutelares são constantemente atendidos por programas de equipagem conduzido pela Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente - SNPDCA, sendo atendidos em 2020 o total de 851 Conselhos Tutelares. Segundo dados do Sistema de Informação para Infância e Adolescência - SIPIA são 25 Estados utilizando o sistema da SNPDCA e totalizaram mais de 290 mil atendimentos em 2020 (disponível em <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/crianca-e-adolescente/dados-e-indicadores/conselhos-tutelares>>). O SIPIA registrou mais de 57 mil notícias de direito violado de criança e adolescente no ano de 2020, estando à frente os direitos à Liberdade, Respeito e Dignidade e Educação, Cultura, Esporte e Lazer (disponível em <https://sipiaconselhotutelar.mdh.gov.br/relatorio/direito-violado-por-localidade>>).
464. A Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos acolheu cerca de 3,6 milhões de atendimentos ao cidadão, sendo mais de 95% dos atendimentos realizados pelo canal telefônico dos tridígitos 100 e 180. O Disque 100 recebeu mais de 2,4 milhões de atendimentos, sendo 135 mil atendimentos automatizados para consulta a endereço e telefone dos Conselhos Tutelares. Os atendimentos de manifestações do grupo de crianças e adolescentes correspondem a pouco mais da metade dos atendimentos do Disque 100. Os atendimentos realizados envolvem o acolhimento de manifestações em sentido amplo, de acordo com definição presente no inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 26 de JUNHO de 2017.
465. Foram registradas 350 mil denúncias, dentre as quais foram mais de 95 mil relacionadas a violações de direitos de crianças e adolescentes, cerca de 27% do total. Os encaminhamentos alcançaram montante superior a 238 mil denúncias com acionamento de mais de 320 mil órgãos e instituições governamentais para tratamento das denúncias de violações de direitos humanos. Os Conselhos Tutelares foram demandados em 34 mil denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes.



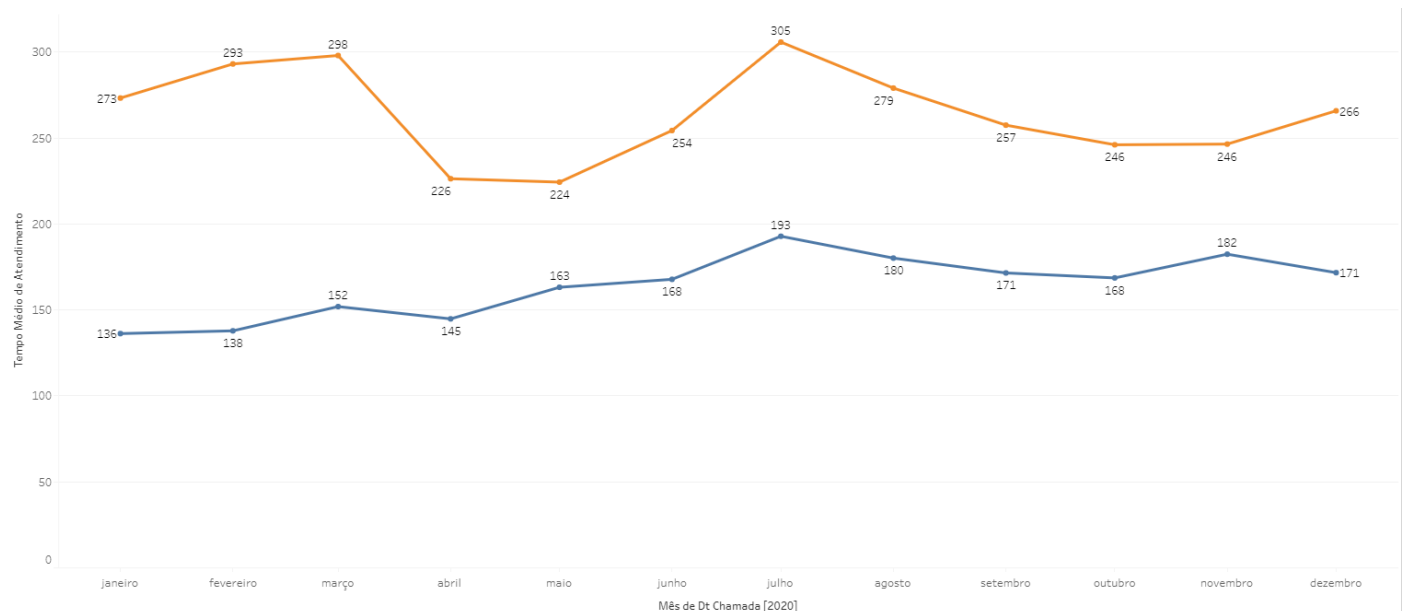
Evolução mensal, e total acumulado, dos atendimentos na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos



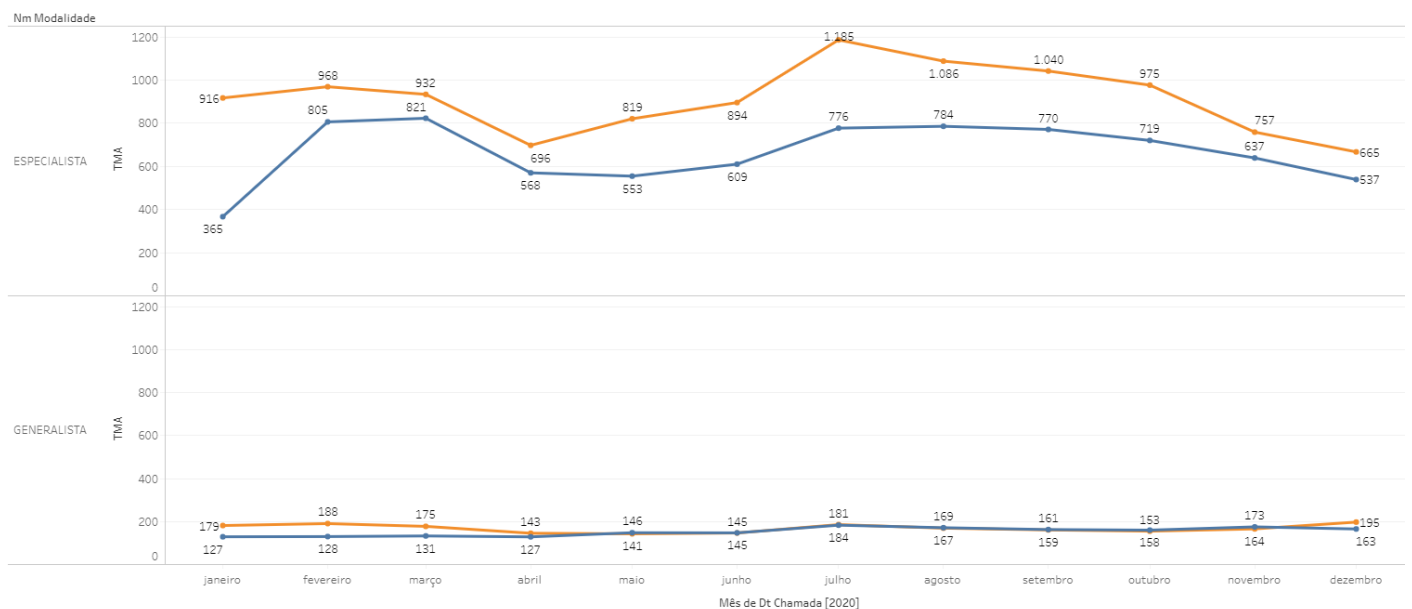
Distribuição dos atendimentos por tipo de comunicação inicial do cidadão



### Evolução mensal, e total acumulado, dos encaminhamentos na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos



### Distribuição do Tempo Médio de Atendimento no canal telefônico do Disque 100 (azul) e do Ligue 180 (laranja)



Distribuição do Tempo Médio de Atendimento no canal telefônico do Disque 100 (azul) e do Ligue 180 (laranja) por especialidade de atendimento

466. A estimativa de demanda de atendimento telefônico pelo tridígito 125 pode ser calculada a partir dos dados atuais do SIPIA e do Disque 100, orientando cerca de **1,2 milhão de atendimentos**, visto que próximo da metade das denúncias registradas no Disque 100 se referem a crianças e adolescentes, e mais de **90 mil demandas de acionamento direto dos Conselhos Tutelares** para prevenção e proteção dos direitos das crianças e adolescentes, refletindo o número de denúncias recebidas pelo Disque 100.

467. O total de atendimentos realizados atualmente no Disque 100, possuem cerca de **135 mil atendimentos automatizados** para consulta a endereço e telefone dos Conselhos Tutelares, cerca de 10%. Há potencial presente de mais de **900 mil atendimentos, referentes aos demais serviços**, como manifestações, reclamações, sugestões e informações, cerca de 80%, para automação por meio de recursos tecnológicos de inteligência artificial e robôs humanizados que possibilitam experiência semelhante ao atendimento humano.

468. **O tempo total estimado de atendimento alcança total de 4.339.000 minutos de conversação (tarifação reversa)**, sendo 3.160.000 minutos de conversação (1.200.000 atendimentos x 2,633 minutos) no serviço geral e montante de 1.179.000 minutos (90.000 atendimentos x 13,100 minutos) no serviço especialista, envolvendo demandas diretas do cidadão para os Conselhos Tutelares.

469. Os canais de atendimento não telefônicos representam atualmente cerca de 1% do total de atendimentos realizados atualmente, contudo o ingresso dos canais de mensagem interativa por aplicativo e sítio de internet e por redes sociais desde o ano de 2020 têm apresentado crescimento geométrico, devendo ser considerado um crescimento consistente nestes meios de contato durante o período do contrato, agregando novos usuários para acesso ao serviço, assim como a migração de alguns para estes canais.

470. A especialização no tridígito 125, com acesso célere aos Conselhos Tutelares, associados à diversificação dos canais de atendimento, permite projetar uma elevação do total de atendimentos em até 25% do estimado inicialmente, sem prejuízo dos atendimentos do Disque 100, pois a Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, na temática de Crianças e Adolescentes, atuará como retaguarda de atendimento ao cidadão frente a um contato direto sem sucesso com o Conselho Tutelar, orientando posteriormente o tratamento dos casos de violação relatados junto aos Conselhos Tutelares para interação ativa desses com o cidadão.

#### ANEXO IV

##### MODELO DE TERMO DE INTEGRIDADE

###### TERMO DE INTEGRIDADE E ÉTICA

###### Termo de Integridade e Ética:

Eu, \_\_\_\_\_, representante legal da empresa \_\_\_\_\_, regularmente inscrita no CNPJ sob o n. \_\_\_\_\_, 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

Cargo

CPF

## ANEXO V

## MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

## PROPOSTA

## PREGÃO ELETRÔNICO N. \_\_\_\_/\_\_\_\_

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo telefonia, mensageria, videocomunicação, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

EMPRESA: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

AO

MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

Em atendimento ao Edital do Pregão à epígrafe, apresentamos a seguinte proposta de preços:

|         | ITEM             | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO                                | UNIDADE      | CATSER | ESTIMATIVA MENSAL | ESTIMATIVA TOTAL (20 meses) | VALOR UNITÁRIO MÁXIMO | VALOR TOTAL MÁXIMO (20 meses) |
|---------|------------------|--------------------------------------------------------|--------------|--------|-------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| GRUPO 1 | 1                | Suporte técnico da solução omnichannel                 | Horas        | 27090  | 720               | 14.400                      | R\$                   | R\$                           |
|         | 2                | Atendimento integrado omnichannel                      | Atendimentos | 16292  | 120.000           | 2.400.000                   | R\$                   | R\$                           |
|         | 3                | Treinamento técnico operacional da solução omnichannel | Treinando    | 3840   | -                 | 2.070                       | R\$                   | R\$                           |
|         | TOTAL DO GRUPO 1 |                                                        |              |        |                   |                             |                       | R\$                           |

Declaramos que o item constante desta proposta corresponde exatamente às especificações descritas no Termo de Referência do Edital, às quais aderimos formalmente.

**PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:** \_\_\_\_\_ (por extenso) dias (observar o disposto no Edital).

**PRAZO DE GARANTIA DO OBJETO:** \_\_\_\_\_ (por extenso) meses (observar o disposto no Edital).

**PRAZO DE ENTREGA DO OBJETO:** \_\_\_\_\_ (por extenso) dias (observar o disposto no Edital).

É OBRIGATÓRIA A COMPROVAÇÃO A QUE SE REFERE O SUBITEM \_\_\_\_ DO ITEM \_\_\_\_ DO EDITAL.

## TABELA DE CONFORMIDADE TÉCNICA

Para cada um dos itens no qual o licitante deseja fazer proposta deve ser preenchido separadamente as tabelas apresentadas abaixo.

|                                                                                                                                       |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| IDENTIFICAÇÃO DO ITEM: PLATAFORMA DE COMUTAÇÃO, CONTROLE, COMUNICAÇÕES E AUTOMAÇÃO PARA CENTRAIS DE ATENDIMENTO - SOLUÇÃO OMNICHANNEL |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

| DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS MÍNIMOS         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | PÁGINA | ITEM | OBSERVAÇÃO |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|------------|
| <b>PORTAL DE RELATÓRIOS</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |      |            |
| 1.1.                                     | Sistema integrado de relatórios que apresente os indicadores de atendimento da operação e das equipes, tanto em histórico quanto em tempo real. <exemplo>                                                                                                                                                     |        |      |            |
| ...                                      | <exemplo>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |      |            |
| ...                                      | <exemplo>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |      |            |
| <b>UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |      |            |
| 5.1                                      | o atendimento automatizado ou autosserviço, possibilitando a identificação do usuário pelo sistema, com a emissão de mensagens de voz específicas para os usuários, que podem ser acionadas a critério da CONTRATANTE, como: data, hora, assunto, local de origem e/ou local de entrega de chamadas;<exemplo> |        |      |            |
| ...                                      | <exemplo>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |      |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>DADOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Nome do signatário                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Cargo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Qualificação<br>(CPF, naturalidade e domicílio)                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| OBS.: O signatário deve possuir poderes de administração estabelecidos em contrato social e/ou possuir procuração com poderes para <b>assinar atas de registro de preços e contratos</b> em nome da empresa.<br>A documentação comprobatória deverá ser encaminhada quando da assinatura da ata de registro de preços. |  |

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal da empresa

\_\_\_\_\_  
Nome do representante legal da empresa

**ANEXO VI**  
**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS**

**ORDEM DE SERVIÇO Nº XXX/AAAA**

|                                                |                                                        |                  |                                    |                       |                         |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>OBJETO</b>                                  |                                                        |                  |                                    |                       |                         |
| <b>1. IDENTIFICAÇÃO</b>                        |                                                        |                  |                                    |                       |                         |
| Ordem de Serviço nº                            | XXX/AAAA                                               | Data de Emissão: | DD/MM/AAAA                         | Contrato:             | XXX/AAAA                |
| CONTRATADA:                                    |                                                        |                  |                                    | Vigência do Contrato: | DD/MM/AAAA a DD/MM/AAAA |
| <b>2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES</b> |                                                        |                  |                                    |                       |                         |
| ITEM                                           | SERVIÇO                                                | UNIDADE          | QUANTIDADE                         | VALOR UNITÁRIO (R\$)  | VALOR TOTAL (R\$)       |
| 01                                             | Suporte técnico da solução omnichannel                 | Horas            |                                    | R\$                   | R\$                     |
| 02                                             | Atendimento integrado omnichannel                      | Atendimentos     |                                    | R\$                   | R\$                     |
| 03                                             | Treinamento técnico operacional da solução omnichannel | Treinando        |                                    | R\$                   | R\$                     |
| <b>DEMONSTRATIVO FINANCEIRO</b>                |                                                        |                  | <b>VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO</b> |                       | <b>R\$</b>              |

|                                                                                                                                                                                                 |                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|
| <b>VALOR GLOBAL ESTIMADO (3 MESES)</b>                                                                                                                                                          |                             | R\$ |
| <b>SALDO ANTERIOR</b>                                                                                                                                                                           |                             | R\$ |
| <b>SALDO CONTRATUAL ESTIMADO</b>                                                                                                                                                                |                             | R\$ |
| <b>3. RESULTADOS OU PRODUTOS SOLICITADOS E REALIZADOS</b>                                                                                                                                       |                             |     |
|                                                                                                                                                                                                 |                             |     |
| <b>4. A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS REALIZADOS E AS JUSTIFICATIVAS DO AVALIADOR</b>                                                                                                     |                             |     |
|                                                                                                                                                                                                 |                             |     |
| <b>5. A IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELA SOLICITAÇÃO, PELA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E PELO ATESTE DOS SERVIÇOS REALIZADOS, OS QUAIS NÃO PODEM TER NENHUM VÍNCULO COM A EMPRESA CONTRATADA.</b> |                             |     |
|                                                                                                                                                                                                 |                             |     |
| <b>6. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</b>                                                                                                                                                            |                             |     |
|                                                                                                                                                                                                 |                             |     |
| <b>7. DATAS E PRAZOS</b>                                                                                                                                                                        |                             |     |
| <b>Data de Revisão</b>                                                                                                                                                                          | <b>Período de aplicação</b> |     |
| MM/AAAA                                                                                                                                                                                         | DD/MM/AAAA a DD/MM/AAAA     |     |
| <b>8. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO</b>                                                                                                                                                              |                             |     |
| Assinaturas:                                                                                                                                                                                    |                             |     |
| <p style="text-align: center;">Fiscal Técnico</p> <p style="text-align: center;">Fiscal Administrativo</p> <p style="text-align: center;">Gestor de Contrato</p>                                |                             |     |

## ANEXO VI

## ROTEIRO DE TESTES DE AMOSTRA DA SOLUÇÃO

| Sequencial | Procedimento a ser realizado                                                                                                                                                                                                                                             | Critério a ser atendido                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1          | <b>1º ATENDIMENTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.1        | Usuário realizará chamada telefônica para número de destino ofertado pela licitante para a amostra                                                                                                                                                                       | Acesso telefônico hábil a receber ligações por qualquer número de origem (fixo ou móvel)                                                                                                                                                                              |
| 1.2        | Unidade de Resposta Automática - URA - fará atendimento direto, contendo apresentação do serviço por voz humanizada e apresentando lista de opções de serviços exemplificativa                                                                                           | Atendimento efetivo e apresentação do serviço com opções de interação, devendo identificar data/hora completa, ID Origem (telefone), ID Único do atendimento e da chamada telefônica                                                                                  |
| 1.3        | Usuário escolherá uma opção de interação automática exemplificativa (consulta a número de protocolo, conta, identificador único ou outro) e digitará um conjunto numérico no teclado telefônico (DTMF) para pesquisa de informações em uma base de dados exemplificativa | Distribuição correta para opção de atendimento solicitada, interação com usuário por voz humanizada, coleta e registro do conjunto número de pesquisa digitado pelo usuário, verbalização do resultado da pesquisa e registro de identificação da informação ofertada |
| 1.4        | URA verbalizará, por voz humanizada, o conteúdo de retorno da pesquisa realizada                                                                                                                                                                                         | Interação do atendente audível e compreensível na voz humanizada, com devido registro da informação disseminada                                                                                                                                                       |
| 1.5        | URA apresentará novo conjunto de interações para o usuário, contendo, ao mínimo, nova pesquisa, retorno à lista anterior e transferência para atendimento humano                                                                                                         | Apresentação das opções de interação do usuário de forma correta                                                                                                                                                                                                      |
| 1.6        | Usuário escolherá opção de transferência para atendimento humano                                                                                                                                                                                                         | Transferência para fila de atendimento humano corretamente                                                                                                                                                                                                            |
| 1.7        | Atendente humano verbalizará saudação inicial e identificação própria (nome), ou outra manifestação de interação                                                                                                                                                         | Atendimento humano iniciado adequadamente                                                                                                                                                                                                                             |

| Sequencial | Procedimento a ser realizado                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Critério a ser atendido                                                                                                                                                                |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.8        | Usuário apresentará um relato de demanda de serviço (oferta de denúncia, solicitação de informação, registro de manifestação ou outra) e interesse outro canal de atendimento para envio de documentos complementares da situação exemplificativa reportada                                                                                | Interação do usuário audível e gravada corretamente                                                                                                                                    |
| 1.9        | Atendente ofertará transferência assistida para canal de mensageria multimídia (chat, Whatsapp, Telegram, outro) e enviará no canal escolhido token único de acesso para continuação do atendimento                                                                                                                                        | Atendimento transferido (após acesso do token pelo usuário) adequadamente                                                                                                              |
| 1.10       | Usuário enviará conteúdo multimídia (áudio, vídeo ou documento) ao atendente informando da demanda que deseja registrar.                                                                                                                                                                                                                   | Interação do usuário recebida corretamente e acessível para o atendente                                                                                                                |
| 1.11       | Atendente informará número do protocolo do registro realizado adequadamente.                                                                                                                                                                                                                                                               | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário                                                                                                                |
| 1.12       | Atendente finalizará o atendimento e enviará ao usuário token único de acesso para pesquisa de satisfação                                                                                                                                                                                                                                  | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário                                                                                                                |
| 1.13       | Usuário procederá acesso ao token e responderá à pesquisa de satisfação                                                                                                                                                                                                                                                                    | Resposta do usuário registrada corretamente e atendimento finalizado, registrando as informações auxiliares de duração e recuperação do atendimento (áudio, textos, conteúdos e telas) |
| 1.14       | Monitor de qualidade humano acessará lista de atendimentos recentes e realizará audição e visualização do caminho completo do atendimento concluído                                                                                                                                                                                        | Monitor visualiza lista contendo o último atendimento de teste e percorre em observação (sem capacidade de alteração) todas as etapas do atendimento realizado adequadamente           |
| 2          | <b>2º ATENDIMENTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                        |
| 2.1        | Usuário iniciará atendimento por canal de interação de mensageria (chat, Whatsapp, Telegram)                                                                                                                                                                                                                                               | Acesso ao canal habilitado a receber interações de usuário                                                                                                                             |
| 2.2        | Atendente virtual realizará primeira interação com usuário, contendo apresentação do serviço por texto e vídeo e apresentará lista de opções de serviços exemplificativa                                                                                                                                                                   | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário, devendo identificar data/hora completa, ID Origem, ID Único do atendimento e da conversa                      |
| 2.3        | Usuário escolherá uma opção de busca por informações (opção pode ser numérica, textual ou com botões de acordo com o canal do usuários)                                                                                                                                                                                                    | Distribuição correta para opção de atendimento solicitada, interação com usuário por texto e vídeo, coleta e registro da opção escolhida                                               |
| 2.4        | Atendente virtual ofertará lista de opções de assuntos mais pesquisados ou recorrentes E possibilidade de descrição ampla da informação que o usuário deseja obter (exemplo, "... ou nos diga sua dúvida que iremos lhe ajudar!")                                                                                                          | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário                                                                                                                |
| 2.5        | Usuário fará breve resumo textual da informação que deseja obter em linguagem informal e com abreviações (você = vc, também = tb, outras comuns, como por exemplo <a href="https://escolaeducacao.com.br/gurias-e-abreviaco-es-whatsapp/">https://escolaeducacao.com.br/gurias-e-abreviaco-es-whatsapp/</a> ) no idioma Português - Brasil | Interação do usuário recebida corretamente e compreendida adequadamente pelo atendente virtual visto conteúdo semântico e de contexto                                                  |
| 2.6        | Atendente virtual responderá informando conteúdo textual e multimídia (documento, imagem, vídeo) associado ao objeto semântico e contexto da pesquisa do usuário, de acordo com base de conhecimento e utilizando recursos adicionais como botões, carrossel, imagem, link, mapa, fluxos, etc                                              | Interação do atendente virtual recebida corretamente e compreendida pelo usuário                                                                                                       |
| 2.7        | Usuário realizará relato complementar de áudio com demanda de novo conteúdo de informação, podendo utilizar expressões informais ou gírias comuns no idioma Português - Brasil                                                                                                                                                             | Interação do usuário recebida corretamente e compreendida adequadamente pelo atendente virtual visto conteúdo semântico e de contexto, incluindo transcrição para texto do áudio       |
| 2.8        | Atendente virtual responderá informando conteúdo textual e multimídia (documento, imagem, vídeo) associado ao objeto semântico e contexto da pesquisa do usuário, de acordo com base de conhecimento                                                                                                                                       | Interação do atendente virtual recebida corretamente e compreendida pelo usuário                                                                                                       |
| 2.9        | Atendente virtual informará número do protocolo do registro realizado adequadamente.                                                                                                                                                                                                                                                       | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário                                                                                                                |
| 2.10       | Atendente virtual finalizará o atendimento e enviará ao usuário token único de acesso para pesquisa de satisfação                                                                                                                                                                                                                          | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário                                                                                                                |

| Sequencial | Procedimento a ser realizado                                                                                                                                                                                                          | Critério a ser atendido                                                                                                                                                                           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.11       | Usuário procederá acesso ao token e responderá à pesquisa de satisfação                                                                                                                                                               | Resposta do usuário registrada corretamente e atendimento finalizado, registrando as informações auxiliares de duração e recuperação do atendimento (áudio, textos, conteúdos e telas)            |
| 2.12       | Monitor de qualidade humano acessará lista de atendimentos recentes e realizará audição e visualização do caminho completo do atendimento concluído                                                                                   | Monitor visualiza lista contendo o último atendimento de teste e percorre em observação (sem capacidade de alteração) todas as etapas do atendimento realizado adequadamente                      |
| 3          | <b>3º ATENDIMENTO</b>                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                   |
| 3.1        | Usuário iniciará atendimento por canal de interação de mensageria (chat, Whatsapp, Telegram)                                                                                                                                          | Acesso ao canal habilitado a receber interações de usuário                                                                                                                                        |
| 3.2        | Atendente virtual realizará primeira interação com usuário, contendo apresentação do serviço por texto e vídeo e apresentará lista de opções de serviços exemplificativa                                                              | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário, devendo identificar data/hora completa, ID Origem, ID Único do atendimento e da conversa                                 |
| 3.3        | Usuário escolherá opção de registro de demanda (denúncia, manifestação, reclamação, sugestão). A opção pode ser numérica, textual ou com botões de acordo com o canal do usuários.                                                    | Distribuição correta para opção de atendimento solicitada, interação com usuário por texto e vídeo, coleta e registro da opção escolhida                                                          |
| 3.4        | Atendente virtual ofertará opções de registro assistido humanizado ou por atendente humano                                                                                                                                            | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário                                                                                                                           |
| 3.5        | Usuário escolherá opção de registro por atendente humano                                                                                                                                                                              | Distribuição correta para atendimento humano e contemplando o registro completo do atendimento realizado o atendente conseguir se orientar                                                        |
| 3.6        | Atendente humano verbalizará saudação inicial e identificação própria (nome), ou outra manifestação de interação                                                                                                                      | Atendimento humano iniciado adequadamente                                                                                                                                                         |
| 3.7        | Usuário enviará áudio com um relato de demanda de registro demonstrando elevado estresse na voz                                                                                                                                       | Interação do usuário audível e gravada corretamente.                                                                                                                                              |
| 3.8        | Atendente ofertará transferência assistida para outro atendente de nível distinto (2º nível) e realizará a transferência do atendimento em conferência (usuário, 1º nível e 2º nível) migrando do canal de mensageria para telefônico | Interação do usuário transferida para atendimento 2º nível, em continuidade ao atendimento iniciado e contemplando o registro completo do atendimento realizado o atendente conseguir se orientar |
| 3.9        | Usuário apresentará um relato de demanda de registro demonstrando regularidade na voz                                                                                                                                                 | Interação do usuário audível e gravada corretamente, incluindo indicador de análise de sentimento de amostra do áudio                                                                             |
| 3.10       | Atendente humano pode consultar a inteligência do sistema de respostas rápidas baseadas na identificação de contexto da demanda que o usuário registrou                                                                               | Atendente humano pode clicar na opção sugerida pelo o cliente para um resposta rápida.                                                                                                            |
| 3.11       | Atendente informará número do protocolo do registro realizado adequadamente.                                                                                                                                                          | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário                                                                                                                           |
| 3.12       | Atendente finalizará o atendimento e realizará a transferência para acesso à pesquisa de satisfação (deve contemplar opções como votação por estrela, gostei/não gostei e também votação numérica).                                   | Interação do atendente recebida corretamente e acessível para o usuário                                                                                                                           |
| 3.13       | Usuário responderá a pesquisa de satisfação com verbalização do número associado à nota qualificada do serviço                                                                                                                        | Resposta do usuário registrada corretamente e atendimento finalizado, registrando as informações auxiliares de duração e recuperação do atendimento (áudio, textos, conteúdos e telas)            |
| 3.14       | Monitor de qualidade humano acessará lista de atendimentos recentes e realizará audição e visualização do caminho completo do atendimento concluído                                                                                   | Monitor visualiza lista contendo o último atendimento de teste e percorre em observação (sem capacidade de alteração) todas as etapas do atendimento realizado adequadamente                      |
| 4          | <b>ADMINISTRAÇÃO</b>                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                   |
| 4.1        | Criação de novo usuário no sistema com perfil de Monitor para acesso leitura dos atendimentos realizados                                                                                                                              | Usuário criado e permissões atribuídas corretamente                                                                                                                                               |

| Sequencial | Procedimento a ser realizado                                                                                                                                                                                                | Critério a ser atendido                                                                                                                                                                              |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.2        | Extração de relatório detalhado dos atendimentos realizados em período determinado, filtrado por fila de atendimento específica de determinado canal, contendo dados de caracterização única dos atendimentos recepcionados | Relatório extraído corretamente, apresentando data/hora completa, canal e fila de atendimento, ID Único do atendimento e da comunicação (telefone, mensageria, outros)                               |
| 4.3        | Criação e associação de usuário de perfil Atendente a fila de atendimento                                                                                                                                                   | Usuário criado e permissões atribuídas corretamente                                                                                                                                                  |
| 4.4        | Habilitação de disponibilidade para recepção de atendimento por usuário de perfil Atendente logado na interface de trabalho WEB da solução                                                                                  | Usuário apto a receber atendimentos entrantes na fila a qual está associado                                                                                                                          |
| 4.5        | Criação de usuário de perfil Curador com permissão de gestão da base de conhecimento e treino/avaliação do atendente virtual                                                                                                | Usuário criado e permissões atribuídas corretamente                                                                                                                                                  |
| 4.6        | Administração da base de conhecimento com edição de artigo incluído na base de conhecimento                                                                                                                                 | Base de conhecimento acessível e artigo editado corretamente                                                                                                                                         |
| 4.7        | Pesquisa de informações associadas a elementos editados no artigo da base de conhecimento e avaliação do resultado de resposta do robô de atendimento automatizado                                                          | Resposta adequada da pesquisa semântica realizada                                                                                                                                                    |
| 4.8        | Criação de nova interação para a base do assistente virtual, inserindo texto e recursos adicionais como botões, carrossel, imagem, link, mapa, fluxos, etc                                                                  | Interação criada já com definição automática de palavras obrigatórias para o critério de busca pelo usuário e já considerando o tratamento de significado de sinônimos para as palavras da intenção. |
| 4.9        | Testar a intenção que foi criada na área de administração para validar se o fluxo está correto                                                                                                                              | Teste replica o mesmo comportamento que a intenção terá na interface do chatbot para o cliente                                                                                                       |
| 4.10       | Publicar a interação criada e testada para a interface do chatbot                                                                                                                                                           | Ativação realizada em tempo real na interface do usuário, tendo a interação já disponível para o cliente após a ativação                                                                             |
| 4.11       | Acessar perguntas que o atendente virtual não conseguiu responder e realizar o treinamento para o próximo atendimento criando uma nova interação                                                                            | Chatbot deve responder a interação que foi treinada e conseguir responder a resposta correta                                                                                                         |



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alcântara Veloso Mota, Integrante Técnico**, em 06/12/2021, às 13:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Reinaldo Las Cazas Ersinzon, Assessor(a) Técnico(a)**, em 06/12/2021, às 20:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Washington Luis Alves Sousa, Integrante Administrativo**, em 07/12/2021, às 11:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Artur Henrique Castro de Andrade, Coordenador(a) Geral de Tecnologia da Informação**, em 07/12/2021, às 16:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando César Pereira Ferreira, Ouvidor(a) Nacional de Direitos Humanos**, em 07/12/2021, às 16:39, 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 **2640321** e o código CRC **6A268833**.



2546643

00135.211505/2020-24



**MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS**  
**DIVISÃO DE CONTRATOS**

SCS Quadra 09 - Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre-A, 10º Andar  
Brasília, DF. CEP 70308-200. - <http://www.mdh.gov.br>

**MINUTA DE CONTRATO 1 - DICON/CCGA/CGL/SOAD/SE/MMFDH**

**MINUTA**

**CONTRATO XX QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELO  
MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS, E A  
EMPRESA XXXXXXXA.**

A União, representada pelo **MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS**, por intermédio da **SUBSECRETARIA DE ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO**, com sede no Setor Comercial Sul - B, Quadra 9, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, 10º andar, Torre A, CEP 70308-200, na cidade de Brasília/ DF, inscrito no CNPJ sob o n.º 27.136.980/0008-87, neste ato representado pela Subsecretária de Orçamento e Administração, Senhora **LORENA FERRER CAVALCANTI RANDAL POMPEU**, matrícula SIAPE nº 1097697, designada por meio da Portaria nº 147, de 26 de fevereiro de 2021, publicada na Seção 2, do Diário Oficial da União – DOU, de 1º de março de 2021, por subdelegação de competência fixada na Portaria nº 6, de 12 de janeiro de 2021, publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União - DOU de 14 de janeiro de 2021 e o doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa xxxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF nº : xxxxxxxxx, com sede na xxxxxxxxx, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. xxxxxxxxx, portador do RG nº xxxxxxxxx e inscrito no CPF/MF sob o n.º xxx.xxx.xxx-xx, tendo em vista o que consta no Processo nº 00135.207024/2020-14, e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão por Sistema de Registro de Preços nº xxxxx, UASG: 810005, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado de comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo telefonia, mensageria, videocomunicação, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

**1.3. Discriminação do objeto:**

| ITEM         | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO                                | UNIDADE | ESTIMATIVA MENSAL | ESTIMATIVA TOTAL (20 meses) | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL (20meses) |
|--------------|--------------------------------------------------------|---------|-------------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|
| 1            | Suporte técnico da solução omnichannel                 | HST     | 720               | 14.400                      | R\$ xxxx       | R\$ xxxxx             |
| 2            | Atendimento integrado omnichannel                      | USA     | 120.000           | 2.400.000                   | R\$ xxxx       | R\$ xxxxxx            |
| 3            | Treinamento técnico operacional da solução omnichannel | UND     | --                | 2.070                       | R\$ xxxxx      | R\$ xxxxxx            |
| <b>TOTAL</b> |                                                        |         |                   |                             |                | <b>R\$xxxxx</b>       |

**2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA**

2.1. O prazo de vigência deste Contrato é de 20 (vinte) meses, contados a partir da data de sua assinatura.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO**

3.1. O valor total do contrato é de R\$ xxxxx (xxxxxxxxxx)

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

**4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2021, na classificação abaixo:

| Nota de Empenho | Fonte | Programa de Trabalho | PTRES | Elemento de Despesa | Qtd |
|-----------------|-------|----------------------|-------|---------------------|-----|
|                 |       |                      |       |                     |     |

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

#### 6. CLÁUSULA SEXTA - DA LEI ANTICORRUPÇÃO

6.1. As partes CONTRATANTES/CELEBRANTES DO CONTRATO 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.

6.2. A **CONTRATADA**, 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.

6.3. **PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A **CONTRATADA**, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, compromete-se perante ao **CONTRATANTE** 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.

6.4. **PARÁGRAFO SEGUNDO** - Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da **CONTRATADA**, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

6.5. I - Instauração do Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa – PAR, nos termos do Decreto nº 8.420/2015 e Instrução Normativa CGU nº 13/2019, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis;

6.6. II – Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

6.7. **PARÁGRAFO TERCEIRO** - A **CONTRATADA** obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

#### 7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

#### 8. CLÁUSULA OITAVA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

8.1. A **CONTRATADA** prestará garantia no valor de R\$ xxxxxx, na modalidade a ser escolhida pela mesma, conforme disposto no § 1º do art. 56 da Lei n.º 8.666/93, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis, cujo período de garantia deverá compreender o prazo de vigência do contrato com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, observadas as condições previstas no Edital.

#### 9. CLÁUSULA NONA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

9.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela **CONTRATADA**, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela **CONTRATANTE** são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

#### 10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

10.1. As obrigações da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA** são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

#### 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

#### 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. O presente Contrato poderá ser rescindido:

12.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

12.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à **CONTRATADA** o direito à prévia e ampla defesa.

12.3. A **CONTRATADA** reconhece os direitos da **CONTRATANTE** em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:

12.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.4.3. Indenizações e multas.

#### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

13.1. É vedado à **CONTRATADA** interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da **CONTRATANTE**, salvo nos casos previstos em lei.

13.2. É permitido à **CONTRATADA** caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

13.3. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

13.4. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES**

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS**

15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO**

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO**

17.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado e disponibilizado, eletronicamente, por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, assinado pelos contraentes.

**LORENA FERRER C. R. POMPEU**

Subsecretária de Orçamento e Administração - SOAD  
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos  
Contratante

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Contratada



Documento assinado eletronicamente por **Camila Melo de Assis, Coordenador(a) Substituto(a)**, em 18/10/2021, às 15:56, 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 **2546643** e o código CRC **61E6E04F**.

# Estudo Técnico Preliminar 29/2021

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 00135211505/2020-24

## 2. Descrição da necessidade

O CONECTA 125 visa implementar nacionalmente o atendimento do cidadão pelos Conselhos Tutelares por canais de atendimento digitais, incluindo o tridígito telefônico 125, e que acompanhem a dinâmica da sociedade, fazendo alcançar o maior número de usuários, por meio da promoção de atendimentos diretos pelos conselheiros com ferramentas de telefonia, mensageria e videochamada, como parte integrante do Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos, interligados à Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

A Lei nº 12.003, de 29 de julho de 2009, dispõe sobre a reserva de número telefônico de 3 (três) algarismos, com abrangência nacional, para uso dos Conselhos Tutelares. A disponibilização do tridígito telefônico 125, de abrangência nacional, de acordo com o ATO ANATEL Nº 4.690, DE 14 DE AGOSTO DE 2009, para comunicação exclusiva dos cidadãos com os Conselhos Tutelares, permitiria tornar os processos de atendimento das denúncias de violações mais céleres, honrando a premissa de prioridade absoluta à criança e ao adolescente determinada pela Constituição da República Federativa do Brasil.

Os Conselhos Tutelares são órgãos permanentes, autônomos e não jurisdicionais, encarregados por zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente e implantados no poder público municipal, sendo parte integrante do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente. A disponibilidade do tridígito 125 como serviço de utilidade pública, e não como emergência, importa em onerosidade ao cidadão para acesso ao serviço público, trazendo dificuldades de acesso ao serviço nos municípios. A efetiva disponibilidade operacional do tridígito 125 para comunicação com os Conselhos Tutelares depende da formalização das respectivas despesas na ordens orçamentárias de cada um dos 5.568 municípios e do Distrito Federal.

O CONECTA 125 busca garantir a efetiva disponibilidade do atendimento ao cidadão pelo Conselho Tutelar da sua localidade por meio do tridígito 125 e canais de atendimento digitais de voz, texto e multimídia. A experiência histórica da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos na gestão e operação dos tridígitos 100 e 180 e pelo lançamento de canais digitais de atendimento permite o desenvolvimento do serviço ao cidadão de atendimento dos Conselhos Tutelares.

Para além da matéria da notificação, existe a necessidade premente de melhorias quanto ao encaminhamento de denúncias, cuja celeridade é imprescindível para coibir no menor espaço de tempo possível a perpetração de atos de violência, abuso e negligência, bem como permitir início imediato das medidas restaurativas e de proteção cabíveis.

Dada a especificidade das denúncias envolvendo crianças e adolescentes, é recomendável que esse atendimento possa ser realizado diretamente pelo Conselho Tutelar designado, pois esse se encontra preparado para tratar dessas violações, cumprindo a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos a coordenação das ações que visem à orientação e à adoção de providências para o tratamento dos casos sobre violações de Direitos Humanos e da Família, fundamentado no inc. II, art. 6º do Decreto nº 10.174, de 13 de dezembro de 2019, registrados a partir da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

A adoção da estratégia de ativação de um canal de contato direto com o Conselheiro, como previsto na Lei nº 12.003/2009, garante o sigilo com que devem ser tratados os casos relatados de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes e propicia a escuta qualificada por parte de profissional habilitado e ofertando meio mais assertivo de esclarecimento de dúvidas e prestação de informações diretamente com agente executor da política pública de proteção para crianças e adolescentes.

A concentração nacional dos atendimentos para o tridígito 125 e canais digitais visa coordenar os serviços de atendimento telefônico, e demais canais, destinados a receber denúncias e reclamações, prestar informações e orientar o tratamento dos casos de violações de direitos humanos. A Central de Atendimento atual concentrando os canais do Disque 100 e do Ligue 180 registrando as denúncias recebidas e encaminhando os registros para tratamento.

O CONECTA 125 permitirá a realização e a distribuição do atendimento diretamente ao Conselheiro Tutelar mais próximo do local relatado de ocorrência das violações de direitos das crianças e adolescentes e o registro para tratamento dos órgãos e instituições governamentais em uma experiência de prestação de serviço público voltada para o cidadão (*citizen-centric*) independente do canal de atendimento de entrada e de conclusão (*omnichannel*).

O cidadão dispõe de diferentes canais de comunicação (internet, aplicativo móvel, redes sociais, mensagens, correspondência, telefonia, outros) com os órgãos públicos, sendo absolutamente necessária uma estratégia de serviços omnichannel e automatizada com unificação de todos os pontos de contato para oferta de uma experiência consolidada e otimizada de serviços públicos. Essa estratégia direciona para melhor satisfação e produtividade com a busca da resolução em único contato nos canais preferidos do cidadão.

A solução automatizada por inteligência artificial, como compreensão de linguagem natural, deve possuir capacidade de compreender as demandas encaminhadas pelo cidadão por múltiplos meios (texto, emoji e voz) por mecanismo semântico adequado a comunicação informal, regionalismos e erros de escrita. Deve compreender múltiplos idiomas, ao mínimo, português, inglês, espanhol, japonês, alemão, italiano, francês, chinês, árabe e russo, representativos dos Estados estrangeiros da diáspora brasileira e dos turistas estrangeiros no Brasil, e traduzir textos e transcrições de áudio para português.

A solução deve permitir integração via API/WEB Service com sistemas próprios e de terceiros autorizados, disponibilizando documentação clara de comunicação bidirecional do sistema contratado para desenvolvimento da interconexão. A interconexão deve permitir personalização e autenticação de serviços com isolamento dos dados entre conexões. A capacidade de integração deve ser igual ao total estimado de demandas direcionadas na solução.

### 3. Área requisitante

| Área Requisitante                                            | Responsável                      |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos                       | Reinaldo Las Cazas Ersinzon      |
| Secretaria Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente | Alinne Duarte de Andrade Santana |

### 4. Necessidades de Negócio

#### Identificação das necessidades de negócio

Configuração de múltiplos canais de atendimento (telefonia, SMS, e-mail, aplicativo, mensagens instantâneas – *webchat*, *apchat*, *whatsapp*, *telegram*, *Messenger* –, redes sociais – *facebook*, *instagram*, *twitter*).

Proporcionar experiência integrada de atendimento para o cidadão independente do percurso do atendimento pelo canais;

Garantir o diálogo/interação com o cidadão em todos os canais disponíveis;

Possibilidade de agregar serviços de valor adicionado no atendimento ao cidadão – assistência social, acolhimento, defensoria, segurança pública, outros – em permitindo uma experiência mais completa de serviços de governo 4.0;

Permitir transparência nas interações assistidas por humano e automatizadas por robôs de inteligência artificial / aprendizado profundo;

Conectar os atendentes remotamente em localidades com internet ou apenas com rede de telefonia, de acordo com viabilidade e demanda do atendimento ao cidadão;

Ofertar melhoria na experiência dos serviços públicos com atendimento simples e intuitivo;

Registrar os atendentes ativos para atendimento em grupos personalizados por tema ou canal;

Personalização dos grupos de atendimento por temas, serviços, canais, região geográfica – estado, município, segmento;

Distribuição automática dos atendimentos para os atendentes ativos nos grupos como fila de designação;

Realizar a transcrição automática dos atendimentos recebidos por áudio em múltiplos idiomas e a tradução conjunta para português.

Disponibilidade de funcionamento de 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Todos os atendimentos devem permitir avaliação pelo cidadão em cada interação de serviço e aplicar pesquisa de satisfação.

Permitir a comunicação utilizando mídias de texto, imagens, áudio e vídeo, de acordo com a viabilidade em cada canal.

Realizar a transcrição de áudio das comunicações de telefonia e da mídias de áudio enviadas por outros canais.

## 5. Necessidades Tecnológicas

### Identificação das necessidades tecnológicas

Plataforma acessível via interface web e aplicativo para os atendentes;

Acesso seguro e criptografado a partir de conexão de internet convencional, utilizando certificados digitais e outras ferramentas de proteção;

Integração de login de usuário com plataforma gov.br.

## 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

### Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Integração com sistema de registro de atendimentos OuvidorDH em modelo *Computer Telephony Integration* - CTI.

Disponível de integradores embutidos para os canais de mensagens e telefonia, tais como *Message API* e SIP.

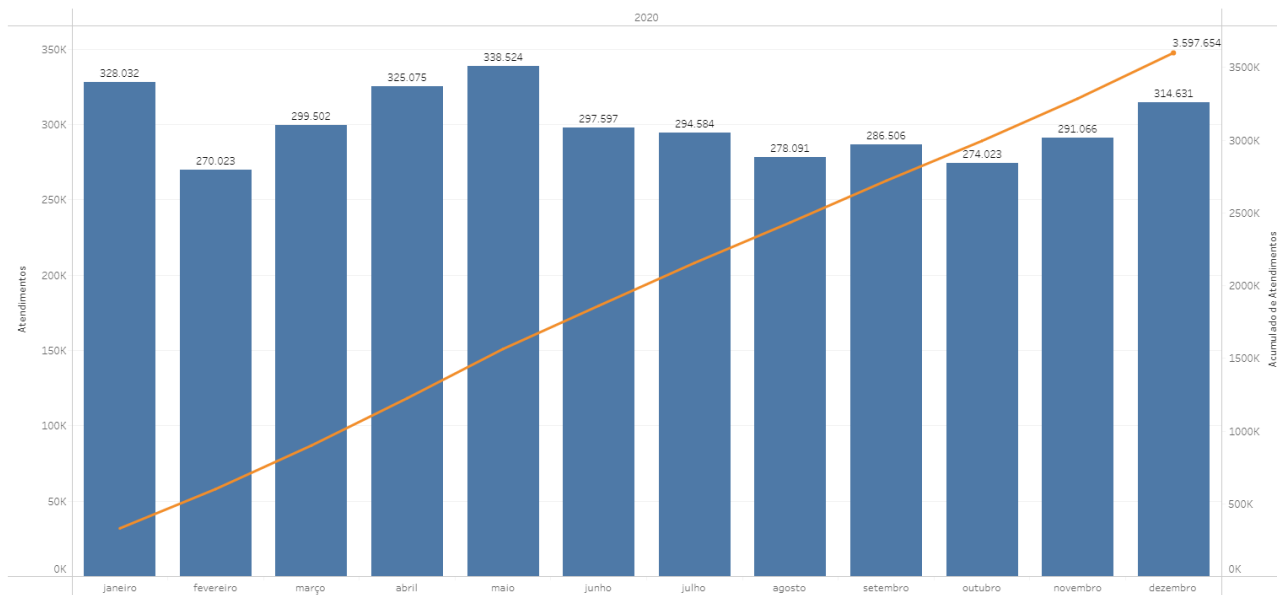
Disponível de base de conhecimento gerenciável pelo cliente, com controle de acesso e autenticação, para publicação de artigos temáticos.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

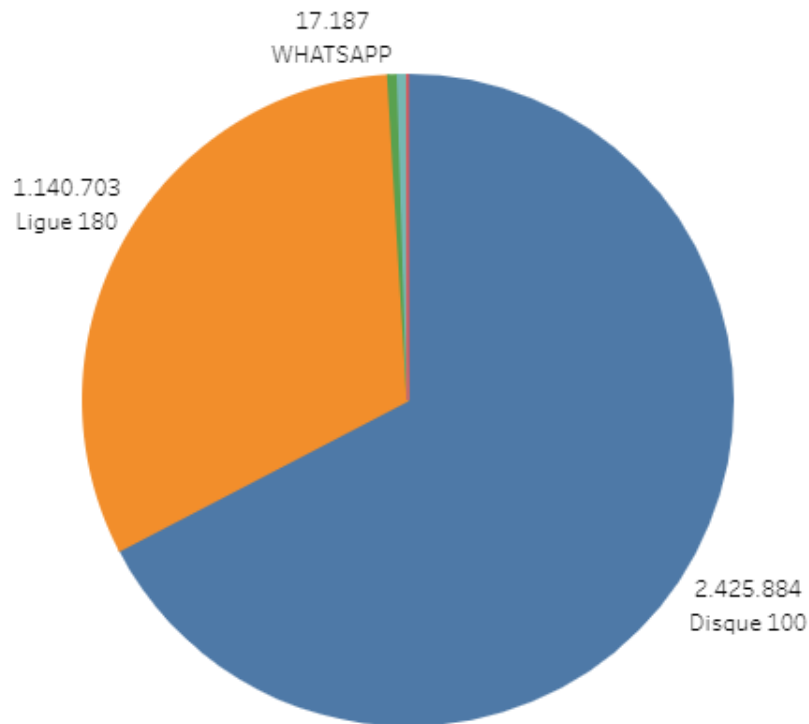
O atendimento do tridígito 125 no país não possui dados consolidados para estimativa do volume de serviços consumidos no CONECTA 125. Contudo, há outros tridígitos em operação que permitem construir uma aproximação dos valores para o projeto. Desta forma, o Disque 100 envolve temática semelhante de atendimento as denúncias de violações de direitos a crianças e adolescentes ofertando uma referência altamente qualificada para aproximação do montante de serviços consumidos pelo CONECTA 125.

A Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos acolheu cerca de 3,6 milhões de atendimentos ao cidadão, sendo mais de 95% dos atendimentos realizados pelo canal telefônico dos tridígitos 100 e 180. O Disque 100 recebeu mais de 2,4 milhões de atendimentos, sendo 135 mil atendimentos automatizados para consulta a endereço e telefone dos Conselhos Tutelares. Os atendimentos de manifestações do grupo de crianças e adolescentes correspondem a pouco mais da metade dos atendimentos do Disque 100. Os atendimentos realizados envolvem o acolhimento de manifestações em sentido amplo, de acordo com definição presente no inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 26 de JUNHO de 2017.

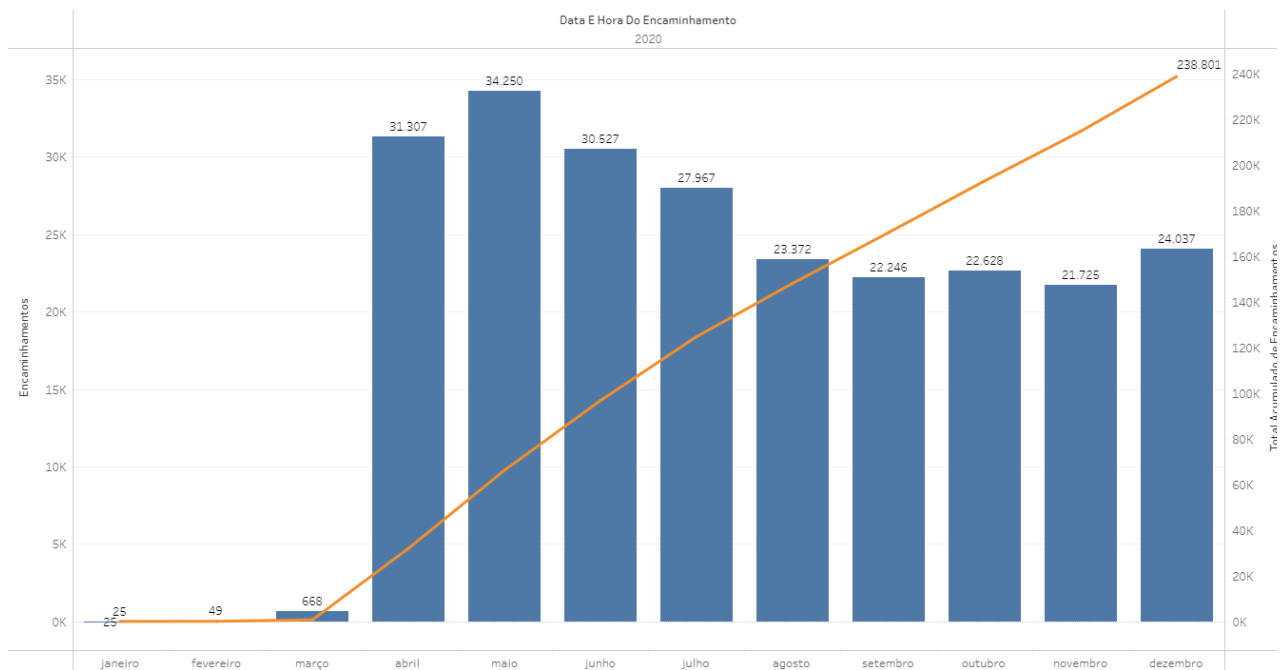
Foram registradas 350 mil denúncias, dentre as quais foram mais de 94 mil relacionadas a violações de direitos de crianças e adolescentes, cerca de 27% do total. Os encaminhamentos alcançaram montante superior a 238 mil denúncias com acionamento de mais de 320 mil órgãos e instituições governamentais para tratamento das denúncias de violações de direitos humanos. Os Conselhos Tutelares foram demandados em 34 mil denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes.



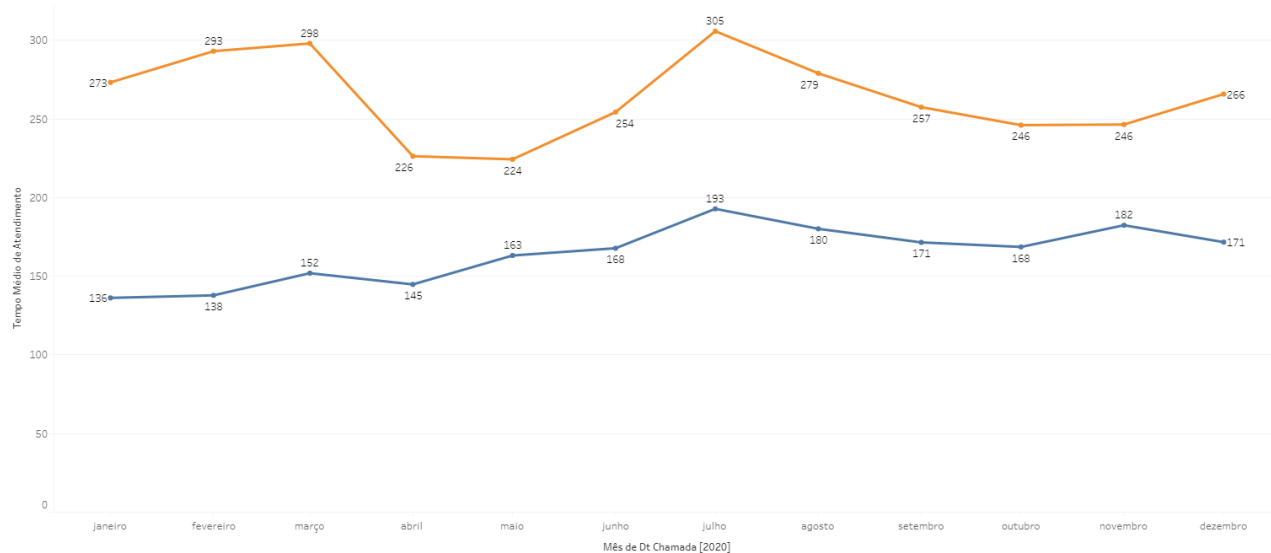
Evolução mensal, e total acumulado, dos atendimentos na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos



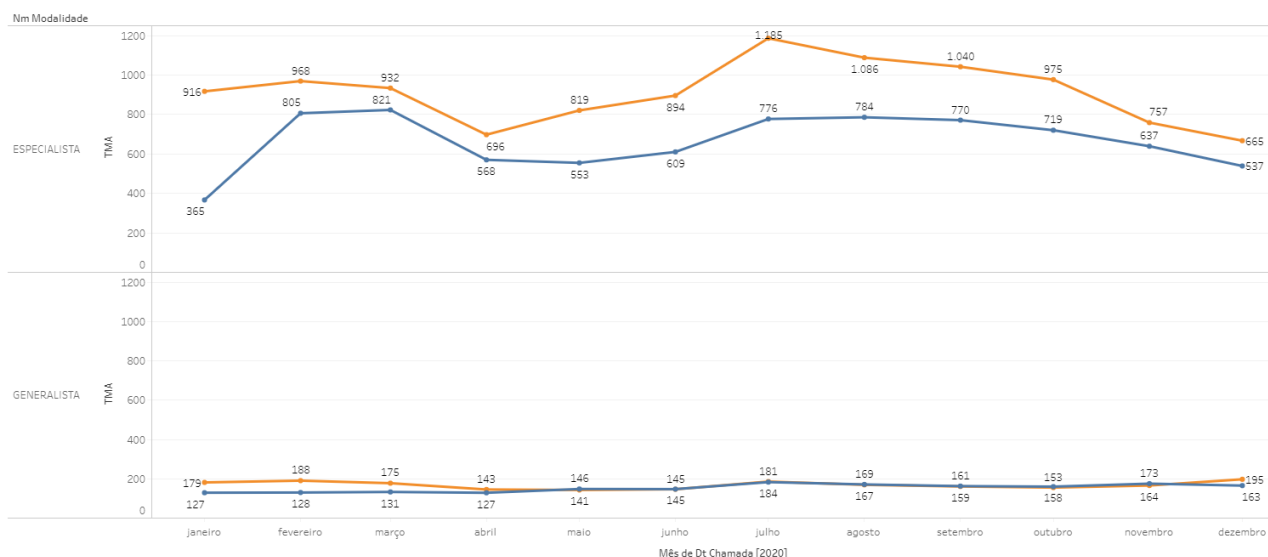
Distribuição dos atendimentos por tipo de comunicação inicial do cidadão



Evolução mensal, e total acumulado, dos encaminhamentos na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos



Distribuição do Tempo Médio de Atendimento no canal telefônico do Disque 100 (azul) e do Ligue 180 (laranja)



Distribuição do Tempo Médio de Atendimento no canal telefônico do Disque 100 (azul) e do Ligue 180 (laranja) por especialidade de atendimento

A estimativa de demanda de atendimento telefônico pelo CONECTA 125 pode ser calculada a partir dos dados atuais de atendimento do Disque 100, orientando cerca de 1,2 milhão de atendimentos por ano e cerca de 90 mil demandas potenciais de comunicação direta com os Conselhos Tutelares para prevenção e proteção dos direitos das crianças e adolescentes.

O total de atendimentos realizados atualmente, possuem cerca de 135 mil atendimentos automatizados para consulta a endereço e telefone dos Conselhos Tutelares, cerca de 10%. Há potencial presente de mais de 900 mil atendimentos, referentes aos demais serviços, como manifestações, reclamações, sugestões e informações, cerca de 80%, para automação por meio de recursos tecnológicos de inteligência artificial e robôs humanizados que possibilitam experiência semelhante ao atendimento humano.

O tempo total estimado de atendimento alcança 3.160.000 minutos de conversação (1.200.000 atendimentos x 2,633 minutos) no serviço geral e montante de 1.179.000 minutos (90.000 atendimentos x 13,100 minutos) no serviço especialista, envolvendo demandas diretas do cidadão para os Conselhos Tutelares. O tempo total de atendimento para tarifação reversa é estimado em 4.339.000 minutos.

Os canais de atendimento não telefônicos representam apenas 1% do total de atendimentos realizados atualmente, contudo o ingresso dos canais de mensagem interativa por aplicativo e site de internet e por redes sociais desde o ano de 2020 têm apresentado elevação geométrica, devendo ser considerado um crescimento consistente nestes meios de contato durante o período do contrato.

Há alta probabilidade que, com a especialização no tridígito 125, o acesso célere aos Conselhos Tutelares, associados à diversificação dos canais de atendimento, se produza uma elevação do total de atendimentos, sem prejuízo dos atendimentos do Disque 100, pois a Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, mesmo na temática de Crianças e Adolescentes, atuará como retaguarda de atendimento ao cidadão frente a um contato direto sem sucesso com o Conselho Tutelar, orientando posteriormente o tratamento dos casos de violação relatados junto aos Conselhos Tutelares para interação ativa desses com o cidadão.

Os quantitativos de consumo dos serviços estão agrupados por item de especialização técnica ofertando elasticidade da aplicação no conjunto de serviços mantendo o equilíbrio econômico financeiro da contratação, aumentando a capacidade de atendimento pela melhor eficiência da CONTRATADA.

| Item | Descrição do tipo de atendimento                             | Unidade | Quantidade/mês |
|------|--------------------------------------------------------------|---------|----------------|
| 1    | Atendimentos direto - Conselho Tutelar                       | unid    | 90.000         |
| 2    | Atendimentos auxiliares - Central de Atendimento ONDH        | unid    | 10.000         |
| 3    | Atendimentos automatizados                                   | unid    | 13.500         |
| 4    | Tempo total de atendimento - tarifação reversa               | min     | 4.339.000      |
| 5    | Atendimentos canais digitais - chat, redes sociais, mensagem | unid    | 1.135          |

## 8. Levantamento de soluções

Todas as experiências analisadas, a saber: Receita Federal do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, SERPRO e Tribunal de Contas da União, contemplam centrais de atendimento ao cidadão associadas a canal telefônico e correspondência eletrônica, em alguns casos, há o atendimento via conversação textual (chat) e o por meio de avatar para LIBRAS. **Nenhuma das experiências possui integração do atendimento entre os canais**, demandando do cidadão um novo atendimento de acordo com o canal inicial estabelecido. Também não foi identificada uma experiência de serviço completa do ciclo de atendimento (resolução em único atendimento), conduzindo o cidadão a apenas um registro de demanda para tratamento posterior.

Portanto, conforme alínea 'a', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019, não foi identificada solução similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública.

### SOLUÇÃO 1 - ADITIVO QUALITATIVO E QUANTITATIVO DO CONTRATO Nº 20/2019- DISQUE 100 E LIGUE 180

O atual contrato de prestação de serviços especializados em atendimento por meio de múltiplos canais, destinado à operacionalização da Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública e emergência Disque 100 e Ligue 180 foi avaliado pela equipe de planejamento quanto à viabilidade de aditivo qualitativo e quantitativo para acréscimo do tridígito 125, sendo identificada sua inviabilidade de utilização pelas seguintes razões:

O atendimento do tridígito 125 deve ocorrer diretamente pelo Conselho Tutelar da localidade da ocorrência da violação de direitos da criança ou do adolescente, não constituindo qualquer relação laboral entre o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos com os membros dos Conselhos Tutelares nos 5.568 municípios e no Distrito Federal, descaracterizando o objeto original do contrato vigente de fornecimento dos recursos físicos, tecnológicos e humanos associados ao atendimento a violações de direitos humanos;

Os tridígitos 100 e 180 são classificados como utilidade pública de emergência e, portanto, não possuem custo de tarifação para o cidadão quando de sua utilização, carregando à Contratada atual apenas os custos de disponibilidade do tronco de telefonia para direcionamento das chamadas com destino aos tridígitos 100 e 180, conforme previsão contratual, distinto do que ocorreria no acréscimo do tridígito 125 com a adição do custo da tarifação reversa de comunicação ao custo do atendimento na Central de Atendimento;

Os recursos tecnológicos demandados para solução de atendimento independente do canal de atendimento de entrada e de conclusão (*omnichannel*) para experiência de prestação de serviço público voltada para o cidadão (*citizen-centric*) não estão totalmente contemplados no contrato vigente, exigindo alteração qualitativa das condições ofertadas para execução contratual.

Assim, os encargos adicionais para alteração quantitativa do Contrato nº 20/2019 importam em valor estimado inferior aos limites estabelecidos no art. 65, §§ 1º e 2º, da Lei 8.666/1993, contudo **a motivação de mudança qualitativa não evidencia que o novo tridígito 125 é necessário para completa execução do objeto original do contrato ou tampouco é possível demonstrar que as consequências de uma nova contratação importaria em sacrifício insuportável ao interesse público a ser atendido pelo tridígito 125.**

### SOLUÇÃO 2 - SISTEMA DE DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL COM SERVIÇOS AUTOMATIZADOS INTELIGENTES

As soluções de atendimento omnichannel com serviços automatizados inteligentes tem ampla diversidade de produtos disponíveis no mercado, sendo apresentados alguns casos de produtos aplicados a serviços públicos. Possíveis fornecedores identificados foram Zendesk, XGEN, Aivo, Digivox e Amazon Connect, onde todos entregam serviços de comunicação omnichannel em diversas plataformas (web e aplicativo) e múltiplos canais para integração à experiência unificada de atendimento.

O Estado do Tennessee teve uma melhoria de 35% no CSAT por telefone com a solução omnichannel da Zendesk

Em qualquer setor isso seria um problema, mas no setor público, o impacto pode ser ainda maior. Cidadãos insatisfeitos deixam os legisladores insatisfeitos, e qualquer funcionário público dirá que tereste tipo de atenção dos políticos que controlam o seu orçamento é indesejável. No entanto, a fobação não é uma característica do Ministério. Quando assumiram seus cargos, o Comissário Burns Phillips e o Vice-comissário Dustin Swayne criaram uma cultura que adotou a tecnologia da informação como uma maneira de governar com foco no cliente. Eles consideraram a satisfação do cliente como sendo sua métrica de desempenho mais crítica.

(<https://www.zendesk.com.br/customer/state-tennessee/>)

-----

Cruz Vermelha Argentina utiliza AgentBot para seguir melhorando a vida das pessoas

A Cruz Vermelha Argentina está há mais de um século melhorando a vida das pessoas vulneráveis no país. Neste caminho, a inovação tem sido essencial para chegar a cada vez mais destinatários e capacitar seu voluntariado. E durante os últimos meses, a pandemia do coronavírus não fez mais que confirmar esta ideia. Por isso, com a necessidade de oferecer resposta a todas as consultas, incorporou inteligência artificial aos seus processos de comunicação. Esta é a sua história.

(<https://pt.aivo.co/customers/cruz-roja>)

-----

A municipalidade de Johns Creek busca regularmente maneiras de se envolver com nossa comunidade, e muitas vezes usamos novas tecnologias para fazer isso. Dois anos atrás, lançamos a primeira habilidade da Alexa do mundo com base em dados abertos que podem responder a mais de 200 perguntas frequentes. O chatbot nos ajudou a capacitar os residentes a encontrarem as respostas que procuram de uma forma intuitiva e inovadora, o que nos levou a sermos agraciados pela AWS com o cobiçado prêmio "City on a Cloud". Assim que começamos a ver a eficácia da habilidade da Alexa, rapidamente passamos a construir um call center para o pós-expediente no Amazon Connect. O Amazon Connect nos permitiu construir uma central de atendimento automatizada inteligente que ajuda a responder às perguntas dos residentes a qualquer momento que liguem, ao mesmo tempo em que usa o mesmo chatbot e a infraestrutura que alimenta nossa habilidade da Alexa e o 'CreekBot' (chatbot baseado em texto do nosso site). Com todas essas ferramentas no AWS, podemos manter nossos custos baixos, nosso nível de serviço alto e nossa equipe focada em melhorar a experiência de nossos residentes com a cidade. Temos mais alguns projetos em andamento para 2020, e esperamos por uma 'trinca' durante o desafio "City on a Cloud" do próximo ano."

([https://aws.amazon.com/pt/solutions/case-studies/city-of-johns-creek-case-study/?did=cr\\_card&trk=cr\\_card](https://aws.amazon.com/pt/solutions/case-studies/city-of-johns-creek-case-study/?did=cr_card&trk=cr_card)) - **Nick O'Day, diretor de dados – Cidade de Johns Creek, GA**

-----

O Los Angeles County Department of Children and Family Services promove a segurança infantil e oferece serviços de prevenção para fortalecer as famílias. Ele também conecta crianças com casas estáveis e amorosas em momentos de necessidade.

"Nossos agentes de linha direta para proteção infantil são vitais para ajudar o condado mais populoso dos EUA, com mais de 10 milhões de pessoas, a enfrentar desafios domésticos difíceis, como denúncias de abuso infantil, investigações e cuidados adotivos. O Contact Lens for Amazon Connect torna nossa vida muito mais fácil, pois somos capazes de analisar padrões, tendências e previsões que ajudam a orientar nosso trabalho. Estamos entusiasmados com a possibilidade de habilitar os recursos em tempo real do Contact Lens for Amazon, para que, em um momento futuro, a análise de chamadas e os alertas em tempo real sejam fornecidos ao vivo no nosso painel de supervisor do Amazon Connect, para que possamos ajudar nossos agentes a navegar por essas situações difíceis sem exigir que os supervisores estejam lá pessoalmente ou ouvindo cada chamada."

(<https://aws.amazon.com/pt/connect/customers/>) - **Carlos Torres, Chefe da divisão - Linha direta de proteção Infantil do condado de Los Angeles**

Portanto, conforme alínea 'b', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019, foram identificadas diversas soluções similares no mercado que atendem à demanda apresentada, como visto no item 5.4.1, sejam aplicadas em empresas, órgãos públicos ou entidades do terceiro setor, ofertadas por empresas especializadas solução de comunicação e atendimento por múltiplos canais de interação que proporcionam experiência integrada de atendimento para o cidadão independente do percurso do atendimento pelo canais.

Não foi identificado software público brasileiro ou software livre disponível, conforme alínea 'c', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019.

São aplicáveis os padrões ePing para interoperabilidade entre sistemas governamentais, eMag para requisitos de acessibilidade aos canais de comunicação digital integrados, ICP-Brasil para padrões de autenticidade de chaves de segurança para sítios eletrônicos, aplicativos e usuários e e-ARQ Brasil para orientações de gestão arquivística de documentos eletrônicos, conforme alínea 'd', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019.

Não há necessidade de adaptação do ambiente tecnológico do órgão pois a demanda é tipicamente disponibilizada enquanto serviço externo, normalmente sem uso de hardware local ou software on premise, ou ainda necessidade de infraestrutura de telecomunicações especializada pois todo tráfego se utiliza de redes públicas de telefonia e de internet, conforme alínea 'e', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019.

O modelo de negócio típico neste mercado envolve prestação de serviços de comunicação e atendimento para integração de múltiplos canais de atendimento em experiência de atendimento unificado, conforme alínea 'f', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019.

**As soluções disponíveis no mercado envolvem as mesmas características de conexão intra e inter-canais, habilitando interfaces de telefonia, SMS, mensageria eletrônica interativa de internet (chat) ou por aplicativos de redes sociais (Whatsapp, Messenger, Telegram) e possibilitando a migração do atendimento entre os canais de forma transparente ao cliente,** conforme alínea 'g' e 'h', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019, constituindo-se em serviço comum disponível.

A solução de tecnologia é normalmente encontrada no mercado nas formas de serviços de plataforma (PaaS - Platform as a Service) ou de software (Software as a Service) que se utiliza de infraestrutura como serviços (IaaS - Infrastructure as a Service) em três modelos de remuneração, que podem ser:

por número de **canais ativos**, semelhante a contratação de troncos de telefonia;

por número de **atendentes registrados ativos**, semelhante a contratação de licenças de software cliente/servidor; ou,

por **atendimentos individuais interconectados**, semelhante aos serviços de consumo *pay-per-use*.

Ampliar a capacidade das soluções de mercado envolve não somente solicitação de demanda de acréscimo de canais, atendentes ou volume de atendimentos, sendo o provisionamento e dimensionamento dos recursos tecnológicos como serviço (IaaS) realizado com facilidade e rapidez pela prestadora de serviços, conforme alínea 'i', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019, sem impacto de provisionamento por parte da estrutura tecnológica do Ministério, como contratação de servidores de dados ou acréscimo de links de comunicação ou canais de telefonia.

#### IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

| Id | Descrição da solução (ou cenário)                      |
|----|--------------------------------------------------------|
| 1  | Atendimento multicanal - Contrato 20/2019              |
| 2  | Atendimento omnichannel inteligente - nova contratação |

## 9. Análise comparativa de soluções

### ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Análise comparativa de alguns requisitos das soluções identificadas

Sobre os aspectos técnicos, a solução multicanal existente na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos possibilita a comunicação do cidadão por meio de telefone, mensagens de texto e multimídia e redes sociais operacionalizados enquanto cada entrada como atendimento individual, não possuindo automação inteligente com uso de robôs ou árvores de conversação com aprendizado recursivo. As soluções omnichannel permitem a entrada em multicanal, ofertando adicionalmente a integração da conversação entre os canais mantendo o histórico de informações e atendimentos realizados a cada demanda do cidadão.

Sobre os aspectos das necessidades de negócio, a solução multicanal não atende a uma experiência integrada voltada para o cidadão garantindo o percurso do atendimento de melhor interação entre cidadão e serviço público, não permite ainda agregação de serviços de valor adicionado como acolhimento imediato na assistência social ou segurança pública e não permite a transparência nas interações assistidas por humano e automatizadas por robôs de inteligência artificial / aprendizado profundo.

Sobre os aspectos financeiros a atual solução multicanal é parte integrante da solução de atendimento, incorrendo em duplo faturamento na prestação de serviços pois a solução tecnológica utilizada é insumo do objeto principal, enquanto que na solução omnichannel o custo será aplicado direto entre o prestador de serviços e a contratante possibilitando ampla concorrência em grande diversidade de potenciais fornecedores que podem conduzir custos mais interessantes para Administração que a solução multicanal com recursos adicionais agregados.

## Resumo da análise das soluções identificadas

| Requisito                                                                                                                                                               | Solução   | Sim | Não | Não se Aplica |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-----|---------------|
| A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?                                                                                   | Solução 1 | X   |     |               |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2 |     | X   |               |
| A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?<br>(quando se tratar de software)                                                                   | Solução 1 |     | X   |               |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2 |     | X   |               |
| A Solução é composta por software livre ou software público?<br>(quando se tratar de software)                                                                          | Solução 1 |     | X   |               |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2 |     | X   |               |
| A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?                                            | Solução 1 | X   |     |               |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2 | X   |     |               |
| A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?<br>(quando houver necessidade de certificação digital)                                                           | Solução 1 | X   |     |               |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2 | X   |     |               |
| A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos) | Solução 1 | X   |     |               |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2 | X   |     |               |

**10. Registro de soluções consideradas inviáveis****REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS**

**ID 1 - Atendimento multicanal - Contrato 20/2019** - A solução multicanal existente na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos é considerada inviável pois não permite a entrada em multicanal, ofertando adicionalmente a integração da conversação entre os canais mantendo o histórico de informações e atendimentos realizados a cada demanda do cidadão.

Sobre os aspectos das necessidades de negócio, a solução multicanal não atende a uma experiência integrada voltada para o cidadão garantindo o percurso do atendimento de melhor interação entre cidadão e serviço público, não permite ainda agregação de serviços de valor adicionado como acolhimento imediato na assistência social ou segurança pública e não permite a transparência nas interações assistidas por humano e automatizadas por robôs de inteligência artificial / aprendizado profundo.

Sobre os aspectos financeiros a solução multicanal, como parte integrante da solução de atendimento, incorre em duplo faturamento na prestação de serviços pois a solução tecnológica utilizada é insumo do objeto principal, sendo a escolha do fornecedor responsabilidade da prestadora de serviços de atendimento.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

### ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

A análise comparativa de custos considera apenas a solução técnica viável de serviço de comunicação por múltiplos e integrados canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura, plataformas e sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações, em atendimento ao inc. III, art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, da SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA.

### CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

As soluções identificadas são ofertadas como serviços na nuvem (Cloud) e software como serviço (SaaS), sem impactos de custo de propriedade à Administração.

A computação em nuvem (Cloud Computing) é um modelo que permite o provisionamento de recursos e serviços de qualquer lugar e a qualquer momento, de maneira conveniente, com acesso através de rede a recursos computacionais configuráveis (ex.: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) que podem ser rapidamente provisionados e devolvidos com o mínimo de esforço em gerenciamento ou interatividade com o provedor de serviços.

Os serviços de computação em nuvem podem prover infraestrutura como serviço (IaaS) ou plataforma como serviço (PaaS), fornecidos pelo provedor que garantem a integração da solução de tecnologia.

O modelo de remuneração baseado em atendimentos registrados apoia a não aplicação de custos de propriedade ao CONTRATANTE pois as customizações aplicadas ao software permitem elevar a produtividade benéfica a ambos: CONTRATADA e CONTRATANTE.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

### DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

#### FUNDAMENTO LEGAL

A Lei nº 12.003, de 30 de julho de 2019, estabelece a reserva de número telefônico, de abrangência nacional, para uso exclusivo dos Conselhos Tutelares. A resolução nº 357 da ANATEL, de 15/03/2004, que Aprova o Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC tornou possível a criação do número 125, estabelecido posteriormente pelo Ato nº 4.690 de 14/08/2009, dando mais um passo em direção à implementação do canal de denúncias exclusivo ao Conselho Tutelar.

O Decreto nº 10.174/2019 estabelece a competência de coordenar os serviços de atendimento telefônico gratuitos destinados a receber denúncias e reclamações, com a garantia do sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo denunciante para a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, órgão de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Mulher, Família e Direitos Humanos.

No âmbito da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos o Disque Direitos Humanos – Disque 100, que recebeu designação do tridígito 100 através do Ato nº 42.078, da Agência Nacional de Telecomunicações, para acesso pelos usuários, em abrangência nacional, aos serviços de atendimento em Direitos Humanos, sendo posteriormente definido como utilidade pública.

A Lei nº 10.714/03 autorizou o Poder Executivo a disponibilizar, em âmbito nacional, número telefônico destinado a atender denúncias de violência contra a mulher, composto do tridígito 180, e de acesso gratuito aos usuários. A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi criada pelo Decreto nº 7.393/10 como serviço de utilidade pública e destinada a atender gratuitamente mulheres em situação de violência em todo o país.

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos gerencia Central de Atendimento para acolhimento e encaminhamento de denúncias de violações de direitos humanos e violência contra a mulher, possuindo experiência na gestão de atendimentos possibilitando a coordenação do serviço de atendimento do Ligue Conselheiro 125 para direcionamento das demandas aos conselheiros por plataforma omnichannel.

## ATUAÇÃO INSTITUCIONAL

O LIGUE CONSELHEIRO visa implementar o atendimento do cidadão pelos Conselhos Tutelares por canais de atendimento hábeis, incluindo o tridígito 125, e que acompanhem a dinâmica da sociedade, fazendo alcançar o maior número de usuários, por meio da promoção de atendimentos diretos pelos conselheiros com ferramentas de telefonia, mensageria e videochamada, interligados à Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

A disponibilização do tridígito 125, de abrangência nacional, e canais digitais, para comunicação exclusiva dos cidadãos com os Conselhos Tutelares, permite tornar os processos de atendimento das denúncias de violações mais céleres, honrando a premissa de prioridade absoluta à criança e o adolescente determinada pela Constituição da República Federativa do Brasil. Para além da matéria da notificação, existe necessidade premente de melhorias quanto ao encaminhamento de denúncias, cuja celeridade é imprescindível para coibir no menor espaço de tempo possível a perpetração de atos de violência, abuso e negligência, bem como permitir início imediato das medidas restaurativas e de proteção cabíveis.

Dada a especificidade das denúncias envolvendo crianças e adolescentes, é recomendável que esse atendimento possa ser realizado diretamente pelo Conselho Tutelar designado pois se encontra preparado para tratar dessas violações, cumprindo a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos a coordenação das ações que visem à orientação e à adoção de providências para o tratamento dos casos sobre violações de Direitos Humanos e da Família, fundamentado no inc. II, art. 6º do Decreto nº 10.174, de 13 de dezembro de 2019, registrados a partir da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

A adoção da estratégia de ativação de um canal de contato direto com o Conselheiro, como previsto na Lei nº 12.003/2009, garante o sigilo com que devem ser tratados os casos relatados de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes e propicia a escuta qualificada por parte de profissional habilitado e ofertando meio mais assertivo de esclarecimento de dúvidas e prestação de informações diretamente com agente executor da política pública de proteção para crianças e adolescentes.

A concentração nacional dos atendimentos para o tridígito 125 e canais digitais visa coordenar os serviços de atendimento telefônico, e demais canais, destinados a receber denúncias e reclamações, prestar informações e orientar o tratamento dos casos de violações de direitos humanos. A Central de Atendimento atual concentra os canais do Disque 100 e do Ligue 180 registrando as denúncias recebidas e encaminhando os registros para tratamento.

O LIGUE CONSELHEIRO 125 permite realizar a distribuição do atendimento diretamente ao Conselheiro Tutelar mais próximo do local relatado de ocorrência das violações de direitos das crianças e adolescentes e o registro para tratamento dos órgãos e instituições governamentais em uma experiência de prestação de serviço público voltada para o cidadão (*citizen-centric*) independente do canal de atendimento de entrada e de conclusão (*omnichannel*).

O cidadão dispõe de diferentes canais de comunicação (internet, aplicativo móvel, redes sociais, mensagens, correspondência, telefonia, outros) com os órgãos públicos, sendo absolutamente necessária uma estratégia de serviços omnichannel e automatizada com unificação de todos os pontos de contato para oferta de uma experiência consolidada e otimizada de serviços públicos. Essa estratégia direciona para melhor satisfação e produtividade com a busca da resolução em único contato nos canais preferidos do cidadão.

A solução automatizada por inteligência artificial, como compreensão de linguagem natural, deve possuir capacidade de compreender as demandas encaminhadas pelo cidadão por múltiplos meios (texto, emoji e voz) por mecanismo semântico adequado a comunicação informal, regionalismos e erros de escrita. Deve compreender múltiplos idiomas, ao mínimo, português, inglês, espanhol, japonês, alemão, italiano, francês, chinês, árabe e russo, representativos dos Estados estrangeiros da diáspora brasileira e dos turistas estrangeiros no Brasil, e traduzir textos e transcrições de áudio para português.

A solução deve permitir integração via API/WEB Service com sistemas próprios e de terceiros autorizados, disponibilizando documentação clara de comunicação bidirecional do sistema contratado para desenvolvimento da interconexão. A interconexão deve permitir personalização e autenticação de serviços com isolamento dos dados entre conexões. A capacidade de integração deve ser igual ao total estimado de demandas direcionadas na solução.

### **OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO**

O objetivo principal da presente contratação é estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento dos Conselhos Tutelares, em abrangência nacional, através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, videochamada e redes sociais) de comunicação que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão com os Conselhos Tutelares para conhecimento e atuação nos casos de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes com apoio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos.

Adicionalmente, relacionam-se como objetivos secundários desta contratação:

possibilitar atendimento integrado através de canais de comunicação, como telefone, SMS, mensagens instantâneas, redes sociais e outros;

permitir acompanhar denúncias e informações indiretas em redes sociais a respeito de supostas violações de direitos contra crianças e adolescentes;

aprimorar a capacidade de atendimento receptivo dos Conselhos Tutelares;

melhorar a qualidade do atendimento oferecido ao cidadão;

propiciar acesso facilitado e não oneroso aos Conselhos Tutelares por parte dos cidadãos;

possibilidade de contato com o cidadão pelo canal mais adequado para cada tipo e fase de um serviço;

### **RESULTADOS ESPERADOS**

Os resultados esperados na contratação da solução de atendimento omnichannel são:

Ampliar a capacidade de atendimento dos Conselhos Tutelares;

Permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos sistemas de tecnologia de comunicação entre cidadão e Conselhos Tutelares;

Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;

Melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço.

### **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

O Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos foi constituído através da Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019, com competências para definição de políticas e diretrizes destinadas à promoção dos direitos humanos, combate a todas as formas de violência, de preconceito, de discriminação e de intolerância.

O Ministério recebeu ainda a competência para realizar a função de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, coordenando o serviço de atendimento telefônico do Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, destinados a receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações a respeito de violações de direitos, regulados na forma do Decreto nº 10.174/2019.

A Estratégia de Governo Digital, Decreto nº 10.332, de 28 e abril de 2020, define os objetivos a serem alcançados, por meio da Estratégia de Governo Digital que inclui adotar tecnologia de processos e serviços governamentais em nuvem como parte da estrutura tecnológica dos serviços e setores da administração pública federal e iniciativa de migração de serviços para a nuvem até 2022.

O Plano Plurianual 2020-2023, Lei nº 13.971/2019, apresenta-se como instrumento de macro planejamento alinhado à pretendida contratação posto que contempla diretriz de promoção e defesa dos direitos humanos, com foco no amparo à família, inc. VIII do Art. 3º, envolvendo o seguinte programa e objetivo.

PROGRAMA: 5034 - Proteção à Vida, Fortalecimento da Família, Promoção e Defesa dos Direitos Humanos para Todos

**OBJETIVO:** 1179 - Ampliar o acesso e o alcance das políticas de direitos, com foco no fortalecimento da família, por meio da melhoria da qualidade dos serviços de promoção e proteção da vida, desde a concepção, da mulher, da família e dos direitos humanos para todos

**META:** 0506 - Promover maior e melhor acesso aos serviços de promoção e proteção de direitos, com foco no fortalecimento da família e em públicos não alcançados por políticas de governo

**RESULTADOS INTERMEDIÁRIOS:**

0073 - Melhoria no atendimento de chamadas do DISQUE 100 / LIGUE 180 - ONDH

0071 - Equipar Conselhos de Direito - SNDCA

O Plano Anual de Contratação (1333943), enquanto objeto de planejamento de aquisição dos itens que se pretende para o exercício subsequente, contém o objeto da contratação descrita.

Contratação de serviço de omnichannel para o SINDH e Canal 125

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de omnichannel

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2020-2021 (2092940) prevê alinhamento da contratação nos seguintes tópicos, de acordo com autorização constante do Documento de Oficialização de Demanda (1412609).

A5: Prover soluções tecnológicas integradas, seguras e de alto desempenho

N2: Infraestrutura Física e Lógica adequada

M4: Garantir o funcionamento e a disponibilidade do ambiente tecnológico do Ministério

A37: Modernizar a solução de telefonia

Portanto, os elementos de planejamento supracitados suportam a pretendida contratação em alinhamento às atribuições do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, bem como aos objetivos e indicadores de suas ações previstos no Plano Plurianual, Planejamento Estratégico, Plano Anual de Contratações e Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações, sendo observados na realização das tarefas executivas sob regime de execução indireta pela contratação de serviços.

## **MODALIDADE DA LICITAÇÃO**

Os serviços constituintes do objeto deste Estudo Técnico Preliminar 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 Estudo Técnico Preliminar observou os ditames normativos vigentes para contratação na Administração Pública Federal, em especial a Lei nº 8.666/93 e a Lei nº 10.520/02, o Decreto nº 10.024/2019 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 art. 1º da Lei nº 10.520/02 e arts. 1º e 2º do Decreto nº 10.024/2019

## **CONTRATAÇÃO EM ÚNICO LOTE/GRUPO**

A operação da solução de atendimento omnichannel deverá permitir a integração 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 do suspeito que implica na continuidade da prestação do serviço para resolução em único atendimento. A finalidade da resolução em único atendimento é de garantir o acolhimento adequado dos relatos da manifestação do cidadão gerando apenas uma entrada sistêmica e minimizando eventual espera de retorno ou nova comunicação para alcançar a resolução do atendimento.

Sob a ótica negocial, o retrabalho e o maior esforço para atendimento em canais não integrados mantidos por diversos fornecedores acarreta em um custo maior para Administração e adicionalmente pode afetar negativamente a imagem da prestação do serviço público ao cidadão.

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.

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 tecnológica, e de custos variáveis, como minutagem tarifária ou mídias conectadas, na precificação da unidade de serviço. Adicionalmente, os custos indiretos decorrentes de ineficiências e falta de sinergia 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.

## **CONSÓRCIOS**

A permissão de participação de empresas em consórcio compreende o universo de discricionariedade da Administração, segundo art. 33 da Lei nº 8.666/93, cabendo sua justificativa pelo princípio da motivação dos atos administrativos.

A avaliação dos serviços pretendidos como comuns apresenta razão de não complexidade ou grande vulto do objeto pretendido, dispondo de ampla participação de mercado de diversas empresas de médio e grande portes.

De mesma forma que o objeto não é viável técnica e economicamente para ser parcelado, a formação de consórcio impactaria neste parcelamento material onde cada empresa participante assumiria obrigações em parte, o que acarretaria prejuízo ao objeto quanto à sua integração e compatibilidade na prestação dos serviços ao cidadão.

## **VEDAÇÃO À PARTICIPAÇÃO DE SOCIEDADE COOPERATIVA**

Em relação à vedação à participação de sociedade cooperativa, no presente procedimento licitatório, decorre do objeto da contratação ser uma solução global, na qual os recursos humanos diretamente envolvidos na prestação dos serviços especializados devem possuir competências e habilidades diversificadas, não se vislumbrando a possibilidade de “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 as de preposto, conforme determina o art. 68 da Lei nº 8.666, de 1993, sejam realizadas pelos cooperados de forma alternada ou aleatória, para que tantos quanto possíveis venham a assumir tal atribuição com autonomia pelos cooperados, sem relação de subordinação”, nos termos do artigo 10, II, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de maio de 2017 (IN 5/2017).

Muito embora o objeto da presente contratação não envolva a prestação de serviços continuados com alocação de mão de obra exclusiva, a vedação à participação de sociedade cooperativa, conforme motivação apresentada no Acordo entre o Ministério Público do Trabalho - MPT e a Advocacia-Geral da União - AGU, de 05 de junho de 2003, que impede a União de contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão-de-obra, justifica a presente vedação, que corrobora o acima exposto, já que permite à Administração selecionar a melhor proposta sob todos os aspectos, notadamente o da prevenção a eventual responsabilização pelo pagamento de débitos trabalhistas e fiscais.

## **SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA**

A Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, em seu art. 17, relaciona de forma não exaustiva requisitos que presentes no modelo de execução contratual caracterizariam prestação de serviço sob o regime com dedicação exclusiva de mão de obra.

O serviço especializado, objeto da presente contratação, é enquadrado sob o regime sem dedicação exclusiva de mão de obra por não incidirem os requisitos elencados pelo art. 17 incisos I, II, III e parágrafo único, ou outro assemelhado que implique em riscos trabalhistas, previdenciários e sociais para Administração.

Os serviços a serem contratados poderão ser prestados em instalações da Contratada, direta ou indiretamente, não importado que os recursos dediquem-se exclusivamente ao contrato sob o distintivo da personalidade, podendo dedicar-se a outro contrato simultaneamente, como por exemplo o uso de um tronco de telefonia ou um servidor de dados com instâncias de operação segmentadas. Não há vedação, a priori, desde que atendida a política de segurança e confidencialidade da informação da Contratante, de utilização de solução Customer Relationship Management (CRM) da Contratada, por meio de interface web, para a execução de outras atividades, eventualmente direcionados pela Contratada, que não tenham relação com a presente execução contratual.

## **ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO**

A especificação técnica do serviço constante deste Estudo Técnico Preliminar foi elaborada com base nas funcionalidades comumente encontradas na indústria de telecomunicações, não diferindo de licitações com objeto semelhante realizadas pela Administração nas quais envolvem a prestação de solução global de atendimento com fornecimento de infraestrutura tecnológica e comunicações.

### **VIGÊNCIA CONTRATUAL**

A contratação de solução atendimento multicanal enseja na composição de custos variáveis em razão da demanda e custos fixos específicos pelas características próprias da contratação: inviolabilidade da intimidade, da vida privada e do sigilo das comunicações enquanto garantias constitucionais; em razão das manifestações dos cidadãos junto à central de atendimento acolhe os dados e informações com a melhor condição para apuração e efetividade da garantia dos direitos humanos.

Os custos fixos apropriados pela CONTRATADA para perfeita execução dos serviços poderão ser distribuídos com elevada garantia ao longo da vigência contratual, ofertando condições para obtenção da proposta mais vantajosa para Administração.

Ademais, os custos administrativos para procedimentos de renovação contratual são elevados e carecem de pessoal qualificado na unidade administrativa para ocorrer sem prejuízo à continuidade, sem obter vantagens econômicas na anualidade pela característica de customização de sistemas informáticos para realização dos serviços.

Assim, a vigência contratual em 20 (vinte) meses, prazo superior à anualidade dos créditos orçamentários, é justificada pelo princípio de obter a proposta mais vantajosa com distribuição dos custos fixos de customização e parametrização da solução por ambas as partes, CONTRATADA e CONTRATANTE, em período maior que os doze meses iniciais, e ainda, pelo princípio da eficiência administrativa, na demanda de apenas duas e eventuais prorrogações, conduzindo a análise periódica do mercado nas renovações.

A ordem legal de anualidade dos contratos, adstrita à vigência dos créditos orçamentários contempla exceções apresentadas no art. 57 da Lei nº 8.666/93, designadamente para esta contratação o inc. II referente a serviços continuados.

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

A necessidade pública encontra amparo na Constituição Federal nos fundamentos da cidadania e da dignidade da pessoa humana consoante à Declaração Universal dos Direitos Humanos, ONU, 1948, em comunhão à obrigatoriedade do Estado em manter canal de atendimento ao cidadão para manifestações de direitos humanos.

Carece a extensão da vigência contratual pelo prazo proposto fundamentado pela característica de continuidade dos serviços e ainda pelos princípios da economicidade e eficiência.

### **SUBCONTRATAÇÃO**

A contratação se refere a solução com conjunto de serviços integrados e complementares, tal como infraestrutura tecnológica e serviços de telecomunicações que se associam ao serviço principal de atendimento multicanal de demandas, em resumo, pela experiência das empresas em gestão de atendimento com uso intensivo de mão de obra e ferramentas eletrônicas customizadas de captura e direcionamento das 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.

### **ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A solução abrange a comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo serviços de telefonia, mensageria, videocomunicação, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento e outros necessários ao perfeito funcionamento da solução e da prestação dos serviços.

Os serviços poderão ser prestados em infraestrutura fornecida e instalada pela CONTRATADA no centro de dados do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos ou em ambiente virtual em nuvem, adequadas para o perfeito atendimento do contrato, observadas as orientações da Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 13 de junho de 2008, e suas Normas Complementares, notadamente a Norma Complementar 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.

Devem ser assegurados que os dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados, bem como suas cópias de segurança, residam exclusivamente em território brasileiro.

Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados no provedor, não poderão ser fornecidos a terceiros ou usados por este para fins diversos do previsto no instrumento contratual, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do Contratante.

O cancelamento, descontinuidade e portabilidade do instrumento contratual, bem como substituição do ambiente, contemplam a eliminação ou destruição definitiva dos dados, metadados, informações e conhecimento.

Os serviços devem estar disponíveis ininterruptamente, 24 horas por dia, todos os dias, inclusive fins de semana e feriados, nacionais, estaduais ou municipais. Ao longo da execução contratual, os horários de atendimento inicialmente estabelecidos poderão ser alterados a critério da CONTRATANTE.

Os dados gerados decorrentes da execução contratual serão de propriedade da CONTRATANTE com todas as garantias regidas na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, sendo vedado o acesso ou uso por terceiros não autorizados.

A CONTRATADA poderá fazer uso desses dados, contanto que unicamente de maneira desidentificada (anonimizada ou pseudonimizada) para estudos relacionados exclusivamente à melhoria dos serviços prestados à CONTRATANTE, conforme regras da LGPD.

Deverá possuir **ATENDIMENTO TELEFÔNICO POR UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA**, de modelo tradicional, para o atendimento por canal de voz, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.

O atendimento por canal de voz aos usuários será realizado inicialmente de forma eletrônica por meio de ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT, disponibilizando mensagem com opção para atendimento por URA tradicional, por teclagem de opções.

As informações que comporão a URA serão definidas pela CONTRATANTE e implementadas pelos especialistas da CONTRATADA.

Todas as ligações entrantes e transferidas na URA terão tarifação reversa, sendo custo incluído no valor da unidade de serviços.

A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de todas ligações entrantes ou finalizadas na URA e ainda aquelas transferidas para o Distribuidor Automático de Chamadas - DAC.

O atendimento pela URA disponibilizará aos usuários as opções de acesso aos itens de serviços definidos pela CONTRATANTE, interagindo com o usuário da CONTRATANTE, a partir de mensagens pré-gravadas, principalmente de navegação, e sintetizadas (Text-To-Speech - TTS).

As informações inseridas pelos usuários na URA deverão ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no DAC, de modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente.

Deve implementar componente de integração com *Customer Relationship Manager* - CRM - da CONTRATANTE para intercâmbio dos dados entre os sistemas, fornecendo documentação completa para componente integrador no CRM, sob responsabilidade do CONTRATANTE.

As opções de acesso devem ser de fácil configuração para se adaptarem às necessidades de comunicação da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção e/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 atendimento pela 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 e construção de relatórios.

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

Quantidade de atendimentos realizados na URA.

Quantidade de ligações recebidas pela URA.

Quantidade de ligações finalizadas pela URA.

Quantidade de ligações transferidas para atendimento humano.

Quantidade das perdas de ligações na URA discriminadas por motivos.

Quantidades das perdas de ligações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.

Tempos totais e médios dos atendimentos e ligações.

HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e ligações.

Medição da satisfação do atendimento.

Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas na URA (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.

As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

Deverá possuir **ATENDIMENTO COMUNICADOR INSTANTÂNEO**, multimídia, para o atendimento por interação textual ou mídia, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.

O atendimento RECEPTIVO por comunicadores (Whatsapp, Telegram, etc) consiste no atendimento por operador (assistente virtual ou humano) de diálogo iniciado por usuário via API própria do comunicador.

O atendimento ATIVO por comunicadores consiste no atendimento iniciado por mensagem do operador a usuário via API.

Caberá à CONTRATADA a habilitação e manutenção, em nome da CONTRATANTE, em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) junto aos provedores de comunicadores, incluindo custos de ativação, mensagens e suporte.

A CONTRATANTE fornecerá os números próprios e válidos de acessos telefônicos para cadastro junto aos provedores de comunicadores.

Todo o processo de contratação com os serviços de *broker* (empresas que comercializam serviços junto aos comunicadores) homologados, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, em nome da CONTRATANTE, e terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API, com a solução de atendimento omnichannel.

A solução de atendimento via CHATBOT deverá ter integração com o atendimento de comunicadores e deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.

Além da disponibilização da solução atendimento de comunicadores, 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 e construção de relatórios.

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

Quantidade de atendimentos realizados por comunicadores.

Quantidade de interações recebidas pelos comunicadores.

Quantidade de interações finalizadas pelos comunicadores.

Quantidade de atendimentos transferidos para atendimento humano.

Quantidade das perdas de interações nos comunicadores discriminadas por motivos.

Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.

Tempos totais e médios dos atendimentos e interações.

HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e interações.

Medição da satisfação do atendimento.

Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas no comunicador (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.

As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

Deverá possuir **ATENDIMENTO REDES SOCIAIS**, multimídia, para o atendimento por interação textual ou mídia, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.

O atendimento RECEPTIVO Redes Sociais consiste na busca e seleção de publicação (post) sobre assunto/tema de interesse da CONTRATANTE nas mídias sociais selecionadas pela mesma.

A apresentação deverá ocorrer segundo formato definido em protocolo pela CONTRATANTE.

O atendimento ATIVO de Redes Sociais consiste na interação de pesquisa e detalhamento de informações referente a MANIFESTAÇÕES identificadas no RECEPTIVO.

Caberá à CONTRATADA a habilitação e manutenção, em nome da CONTRATANTE, em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) junto aos provedores de comunicadores, incluindo custos de ativação, mensagens e suporte.

A CONTRATANTE fornecerá os perfis próprios e válidos de Redes Sociais para cadastro junto aos provedores homologados.

Todo o processo de contratação com os serviços de *broker* (empresas que comercializam serviços junto às Redes Sociais) homologados, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, em nome da CONTRATANTE, e terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API, com a solução de atendimento omnichannel.

A solução de atendimento via CHATBOT deverá ter integração com o atendimento de comunicadores e deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.

Além da disponibilização da solução atendimento de Redes Sociais, 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 e construção de relatórios.

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

Quantidade de atendimentos realizados por comunicadores.

Quantidade de interações recebidas pelos comunicadores.

Quantidade de interações finalizadas pelos comunicadores.

Quantidade de atendimentos transferidos para atendimento humano.

Quantidade das perdas de interações nos comunicadores discriminadas por motivos.

Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.

Tempos totais e médios dos atendimentos e interações.

HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e interações.

Medição da satisfação do atendimento.

Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas no comunicador (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.

As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

O canal de **VIDEOCHAMADA** consiste no atendimento aos usuários por meio da utilização de tecnologia de comunicação por videochamada utilizando navegadores de internet padrão de mercado (Chrome, Firefox, Edge, Safari) e aplicativo móvel por meio WebRTC (Web Real Time Communications).

Será considerado atendimento ATIVO o iniciado por envio de link ao usuário e RECEPTIVO aquele acessível pelo usuário por meio dos componentes integrados ao sítio eletrônico e aplicativo.

A videochamada poderá ser utilizada a critério do profissional que realiza o atendimento, por exemplo Conselheiro Tutelar, a partir de comunicação iniciada em outro canal, sendo intercambiado o atendimento entre os canais.

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

Quantidade de atendimentos realizados.

Quantidade de chamadas recebidas.

Quantidade de chamadas finalizadas.

Quantidade de chamadas transferidas para atendimento humano.

Quantidade das perdas de chamadas discriminadas por motivos.

Quantidades das perdas de chamadas na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

Tempos totais e médios dos atendimentos e chamadas.

HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e chamadas.

Medição da satisfação do atendimento.

As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.

O atendimento por **CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA** permitirá ao usuário remeter a sua MANIFESTAÇÃO pelo encaminhamento ao endereço eletrônico específico definido pela CONTRATANTE.

Após a recepção do e-mail do usuário (caixa de entrada) será tratada por análise textual automatizada e direcionada à fila de atendimento assistido.

A análise textual deverá utilizar a mesma árvore neural com inteligência conversacional utilizada pelo CHATBOT, permitindo ainda avaliação de conteúdo multimídia enviado em anexo.

O número de protocolo e chave de acesso à resposta será encaminhado pelo Sistema Ouvidor SINDH, conforme fluxo estabelecido pela CONTRATANTE.

A plataforma de atendimento de correspondência eletrônica deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

Quantidade de atendimentos realizados.

Quantidade de demandas recebidas.

Quantidade de demandas finalizadas.

Quantidade de demandas transferidas para atendimento humano.

Quantidade das perdas de demandas discriminadas por motivos.

Quantidades das perdas de demandas na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

Tempos totais e médios dos atendimentos e demandas.

HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e demandas.

Medição da satisfação do atendimento.

As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.

### **ATENDIMENTO AUTOMATIZADO**

A presente contratação prevê serviços de atendimento autônomo por múltiplos canais integrados, sem a necessidade de contato humano, seja por canal de voz ou textual ou mídia, com inteligência conversacional, com facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos integrados à solução em todos os canais autorizados pela CONTRATANTE.

O serviço de atendimento autônomo por voz deverá ser capaz de identificar o gênero (feminino/masculino), se o usuário é criança ou adolescente, bem como identificar o seu estado emocional (ansiedade, tristeza, confusão, choro, dor, raiva e assemelhados) de modo a possibilitar o estabelecimento de fluxo de atendimento automatizado ou assistido de acordo com protocolo definido pela CONTRATANTE.

A prestação dos serviços de atendimento AUTOMATIZADO pela CONTRATADA envolve:

PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL - NPL - permitindo a colaboração entre o ATENDENTE VIRTUAL (CHATBOT/VOICEBOT) e o usuário por meio de idioma PORTUGUÊS do Brasil em áudio, vídeo e texto.

PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL permitindo a colaboração entre o ATENDENTE VIRTUAL (CHATBOT/VOICEBOT) e o usuário por meio de idiomas INGLÊS e ESPANHOL em áudio, vídeo e texto.

utilização de recursos de reconhecimento e síntese de voz (ASR - Automatic Speech Recognition).

o atendimento ao usuário por CHATBOT/VOICEBOT será realizado em NPL e acionamento de MÓDULO INTELIGENTE, possibilitando a emulação do atendimento assistido humano.

a conversão de texto em fala (Text-to-Speech - TTS) e fala em texto (Speech-to-Text - STT) para utilização em mensagens sintetizadas.

nos casos de interação por ATENDENTE VIRTUAL nos idiomas INGLÊS ou ESPANHOL, quando transferidos para atendimento assistido, deverá ocorrer a tradução para o vernáculo em tempo de conversação para o atendente.

o atendimento ao usuário por ATENDENTE VIRTUAL deverá ser capaz de identificar o sentimento do usuário, bem como palavras-chave ou frases-chave para identificação de intenções do usuário no atendimento em curso.

a preparação de dados e desenvolvimento, implementação e gerenciamento de modelos de Inteligência Artificial - IA.

realizar o registro de manifestação sem a intervenção de operador (humano).

a realização de análise descritiva, preditiva e prescritiva para realização de ações automáticas e semiautomáticas pelo CHATBOT.

O serviço de CURADORIA do ATENDIMENTO AUTOMATIZADO será responsável por manter e aperfeiçoar o processo de atendimento AUTOMATIZADO, habilitando ferramenta de análise amostral de validação das ações automatizadas por assistente humano, devendo ser realizado pela CONTRATADA com apoio da CONTRATANTE.

A solução de atendimento automatizado deverá:

fornecer serviço de atendimento automático com navegação equivalente à existente no autoatendimento da URA de voz (VOICEBOT).

prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários.

Permitir a transição de um atendimento automático (BOT) para um atendimento humano, independente do canal utilizado na origem ou na transferência e o encaminhamento das informações colhidas pelo robô nas etapas anteriores.

Emitir relatórios de performance e atendimento equivalentes ao atendimento por voz. Permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um determinado período. Os relatórios dos robôs deverão ser disponibilizados via Internet com informações de

desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação.

Disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.

Caberá à CONTRATADA a implementação das configurações e desenvolvimentos nos sistemas automatizados e demais equipamentos ou serviços sob sua responsabilidade, conforme definição da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá também fornecer à CONTRATANTE, a qualquer tempo a partir de requisição, todas as informações e documentos necessários para a integração da solução omnichannel com os serviços próprios.

A vocalização do robô (roteiro de atendimento, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, mediante processo de gestão de mudanças, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da CONTRATADA.

A CONTRATANTE homologará a vocalização, a fraseologia e as abordagens a serem implementadas no robô, posteriormente à especificação e desenvolvimento, de maneira provisória, e após os testes operacionais, de maneira definitiva, pela CONTRATADA.

A CONTRATANTE poderá especificar novos roteiros de atendimento a serem implementados pela CONTRATADA no robô de atendimento, devendo estar operantes em prazo máximo de 30 dias, contados após a requisição formal, considerando incluídas as etapas de especificação, desenvolvimento e testes.

O roteiro de atendimento será montado em conjunto com o CONTRATANTE e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes.

A CONTRATANTE fornecerá toda a documentação existente referente aos fluxos de atendimento a serem automatizados, conforme roteiros de atendimento, assim como também serão fornecidas todas as interfaces para integração com sistemas da CONTRANTE ou designados por ela.

O detalhamento do planejamento e cronograma da automatização dos serviços será efetuado pela CONTRATADA e homologado pela CONTRATANTE para início da implantação.

A priorização dos serviços poderá ser reavaliada pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA a partir do início da prestação dos serviços e vigência do contrato.

Deverá possuir **ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT** com facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis à CONTRATANTE.

O CHATBOT será aplicado na abertura do diálogo com o cidadão, ofertando opção de encaminhamento para atendimento assistido humano, em todos os canais digitais de interação imediata, tais como SMS, Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, Chat API, outros.

Todo o processo de contratação com os serviços de Broker (empresas que comercializam o Número Oficial do WhatsApp) homologados pelo Facebook, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, onde a CONTRATANTE terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API fornecida pela CONTRATADA, entre a solução ofertada e o CRM do CONTRATANTE.

Todo o processo de contratação com os serviços de Broker para SMS deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, onde a CONTRATANTE terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API fornecida pela CONTRATADA, entre a solução ofertada e o CRM do CONTRATANTE.

Todos os canais digitais deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.

O módulo deverá possuir uma única árvore neural com inteligência conversacional para os atendimentos via texto utilizado em todos os canais (E-mail, Chat, Formulário na Web, Mensageria Instantânea - Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS).

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

As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATADA, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da CONTRATANTE.

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

Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada para homologação em ambiente replicado de produção, sendo aplicados testes de performance posteriormente, passando à produção quando avaliados os resultados pela CONTRATANTE e autorizada a operação, principalmente nos diversos canais de interação imediata.

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

Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação e da extensão da base de conhecimento e aprendizado.

O módulo deve ter um sistema de aprendizado com ranking de intenções que permite identificar aquelas que geram baixo nível de satisfação, possibilitando melhorar o conteúdo específico dessas intenções de forma simples.

Deverá possuir módulo com ferramenta de treinamento que concentre a totalidade das interações não resolvidas, que permita ao robô aprender com seus usuários e enriquecer o conteúdo, adicionando novas perguntas, novos significados e novas formas de perguntar.

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

Quantidade de atendimentos realizados pelos robôs

Quantidade de interações recebidas pelos robôs.

Quantidade de interações finalizadas pelos robôs.

Quantidade de interações transferidas para atendimento humano.

Quantidade das perdas de interações no robô discriminadas por motivos.

Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.

Tempos totais e médios dos atendimentos e interações.

HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e interações.

Medição da satisfação do atendimento.

Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.

As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.

O atendimento digital efetuado por **ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT**, com reconhecimento de fala, tem como atribuição a compreensão da necessidade do usuário com o objetivo de prestar-lhe informações ou direcionar a árvore de decisão, interagindo com este de forma espontânea e registrar os serviços oferecidos pela CONTRATANTE.

A *persona* do VOICEBOT deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto.

O diálogo entre o VOICEBOT e o usuário deverá ser conduzida com seriedade, clareza e formalidade moderada, a fim de transmitir confiabilidade no que é informado, uma vez que serão tratados assuntos institucionais e técnicos, onde muitas vezes o usuário não tem o conhecimento especializado, possibilitando o acolhimento a fim de tornar o contato respeitoso e humanizado.

Deverá possuir facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis à CONTRATANTE.

Todos os canais de voz deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.

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

As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATADA, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da CONTRATANTE.

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

Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada para homologação em ambiente replicado de produção, sendo aplicados testes de performance posteriormente, passando à produção quando avaliados os resultados pela CONTRATANTE e autorizada a operação, principalmente nos diversos canais de interação imediata.

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

Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação e da extensão da base de conhecimento e aprendizado.

O módulo deve ter um sistema de aprendizado com ranking de interações que permita identificar aquelas que geram baixo nível de satisfação, possibilitando melhorar o conteúdo específico dessas intenções de forma simples.

Deverá possuir módulo com ferramenta de treinamento que concentre a totalidade das interações não resolvidas, que permita ao robô aprender com seus usuários e enriquecer o conteúdo, adicionando novas perguntas, novos significados e novas formas de perguntar.

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

Quantidade de atendimentos realizados pelos robôs

Quantidade de ligações recebidas pelos robôs.

Quantidade de ligações finalizadas pelos robôs.

Quantidade de ligações transferidas para atendimento humano.

Quantidade das perdas de ligações no robô discriminadas por motivos.

Quantidades das perdas de ligações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.

Tempos totais e médios dos atendimentos e ligações.

HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e ligações.

Medição da satisfação do atendimento.

Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.

As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.

O **ATENDENTE VIRTUAL** realiza um serviço de promoção e conhecimento em direitos humanos (disseminação), esclarecendo dúvidas, prestando informação ou orientando o usuário sobre direitos, 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 CONTRATADA manter a base de conhecimento atualizada;

é responsabilidade da CONTRATADA realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos AUTOMATIZADOS, conforme o caso, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE.

A interação com ATENDENTE VIRTUAL por meio de áudio ou texto nos CANAIS DE ATENDIMENTO, o usuário poderá solicitar o registro de uma manifestação.

O registro da manifestação do usuário que utilizar os CANAIS DE ATENDIMENTO será realizado pelo ATENDENTE em sistema eletrônico definido pela CONTRATANTE e descrito neste Estudo Técnico Preliminar.

Caso o contato seja finalizado pelo ASSISTENTE VIRTUAL, deverá ser registrado esse atendimento no Ouvidor SINDH, conforme fluxo aprovado pela CONTRATANTE.

O atendimento que não seja possível, ou não seja recomendado, o seu registro no sistema Ouvidor SINDH, deve ser cadastrado em sistema de registro fornecido pela CONTRATADA da solução omnichannel, o qual deve possibilitar o acompanhamento e fiscalização dos atendimentos realizados para fins de faturamento e apuração dos níveis de qualidade do serviço (IMR).

A CONTRATADA, como parte integrante da solução omnichannel, deverá fornecer solução tecnológica e de comunicação que realize a conversão do atendimento originado dos canais **presencial** (voz/imagem) e **físico** (ofícios, cartas, etc.) no seu equivalente digital, apto a ser processada de forma automatizada pelo assistente virtual.

O ATENDIMENTO AUTOMATIZADO deverá realizar a transferência de dados tela-a-tela entre o sistema de registro da solução e o Ouvidor SINDH, de modo a realizar a transferência de demandas entre sistemas distintos utilizados pela CONTRATADA e a CONTRATANTE, conforme fluxo estabelecido, por meio de atribuição de credenciais e perfil de acesso adequado, sem prejuízo da utilização de API de integração.

Não sendo possível a conclusão do contato colaborativo do usuário pelo ASSISTENTE VIRTUAL ou diretamente pelo CONSELHO TUTELAR local, o segmento do atendimento se dará pela Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, devendo a demanda ser direcionada pela solução omnichannel para os canais de atendimento do Disque 100 para registro da manifestação e posterior encaminhamento ao Conselho Tutelar dentro do fluxo de atendimento.

O atendimento da Central da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, quando acionado, utilizará preferencialmente o mesmo canal utilizado pelo usuário, e seguirá o fluxo de operação do atendimento existente na Central da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

O ATENDIMENTO AUTOMATIZADO que depender de ajustes de processos, integração e automação por parte da CONTRATANTE, e, portanto, condicionados à efetiva conclusão destes ajustes, serão avaliados em tempo de entrada em operação, ficando à critério da CONTRATANTE ativar.

A CONTRATADA deverá efetuar os acompanhamentos no decorrer do contrato, quanto à ferramenta de atendimento de recursos analíticos, possibilitando:

avaliar o desempenho do ASSISTENTE VIRTUAL / HUMANO, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados;

disponibilizar acesso para as pessoas indicadas pela CONTRATANTE ao sistema de acompanhamento das informações referentes aos atendimentos, padrão Dashboard e tabelas de dados tipo planilha;

disponibilizar acesso para a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o ASSISTENTE VIRTUAL ou HUMANO e os usuários a qualquer momento em áudio e respectiva transcrição (STT) em texto;

realizar os ajustes em relatórios conforme solicitado pela CONTRATANTE, bem como a confecção de relatórios totalmente novos no prazo máximo de 120 horas;

permitir que o relatório seja apresentado em tela, impresso, guardado em arquivo e exportado, no mínimo, para os formatos xlsx, html, CSV, pdf ou txt;

ter interface gráfica, apresentando gráficos de fácil customização;

serviços de implantação, customização, suporte, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização do ASSISTENTE VIRTUAL ficarão às expensas da CONTRATADA.

as reuniões semanais entre a equipe de curadoria da CONTRATADA e a CONTRATANTE servirão para avaliação, definições de acertos, evoluções e novas implementações no Assistente Virtual, melhorias e acertos de ocorrências na Base de Conhecimento e para tratar de outros assuntos relacionados ao ASSISTENTE VIRTUAL.

Em todo atendimento AUTOMATIZADO escrito ou verbalizado, o ATENDENTE VIRTUAL deve expressar-se com urbanidade, clareza, e objetividade.

Após a conclusão do atendimento AUTOMATIZADO ou ASSISTIDO, a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder PESQUISA DE SATISFAÇÃO acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, conforme estabelecido no fluxo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.

O usuário poderá contestar a conclusão da demanda em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis a partir do encaminhamento da comunicação. Transcorrido o prazo fixado, sem a manifestação do cidadão/usuário, a demanda será considerada encerrada.

A demanda concluída que for reaberta, a pedido do usuário, em até 03 (três) dias úteis, em razão de inconsistência do seu tratamento realizado pela CONTRATADA, não será considerada nova demanda (não haverá nova remuneração pela conclusão superveniente da mesma demanda).

A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de discador automatizado para o CANAL TELEFÔNICO permitindo a comunicação ativa com usuários ou atendentes.

A solução deve permitir contatos e/ou pesquisas (campanha) com o preenchimento e processamento eletrônico de questionários, com o objetivo de monitorar e avaliar as ações e serviços prestados pelo Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, e rede proteção, no retorno para esclarecimentos necessários para o tratamento das solicitações específicas, na pesquisa de satisfação aos usuários, e nos demais contatos a serem definidos pela CONTRATANTE.

As principais atividades no processo de atendimento ativo, a serem realizadas pelos ATENDENTES VIRTUAL, são:

Realização de retorno às solicitações do tipo: pedidos de informações e reclamações que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo;

Realização de pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CONTRATANTE, sob demanda.

Essas têm o objetivo de mensurar sistematicamente, com critérios estatísticos, a qualidade dos serviços prestados pela empresa e deverá ter como base um planejamento e metodologia previamente estabelecidos e aprovados pela CONTRATANTE, de acordo com a necessidade de cada pesquisa/campanha.

Os bancos de dados a serem utilizados pelo serviço de teleatendimento ativo deverão seguir critérios estatisticamente representativos.

O plano de estudo estatístico deverá ser preparado pela CONTRATADA e apresentado à CONTRATANTE para validação.

O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal da CONTRATANTE.

A periodicidade das pesquisas poderá sofrer alterações a critério da CONTRATANTE, com comunicação prévia de, no mínimo, dez dias à CONTRATADA.

Os serviços de pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas executadas pela CONTRATADA deverão considerar todos os índices de qualidade definidos, sendo necessário que a mesma cumpra as seguintes etapas:

Apresente em até três dias úteis antes do início da campanha o planejamento de execução de cada pesquisa ou estudo solicitado para aprovação pela CONTRATANTE.

Apresente em até cinco dias úteis, após o término da realização do ativo, o relatório final analítico das pesquisas realizadas.

O deverão ser feitas por atendentes com treinamento e preparação específica para a execução de tais serviços, utilizando aplicativos que agilizem a discagem dos números referentes aos usuários da CONTRATANTE, tendo na tela da estação de trabalho todos os dados referentes à ligação completada.

Todos os contatos Ativos realizados, para retorno ao usuário, deverão ser devidamente registrados especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado.

A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do ativo, disponibilizar à CONTRATANTE os relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados.

Para realização das ligações ativas deverão ser utilizadas soluções e respectivas licenças de softwares discadores, capazes de gerar múltiplas ligações para cada operador livre, eliminando, assim, o tempo gasto com espera e com operações repetitivas.

Nos casos de pesquisas permanentes, poderá ser demandado que os indicadores estejam contemplados na solução de informações estratégicas para tomada de decisão fornecida pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

Os serviços de atendimento ativo serão suportados por recursos tecnológicos e sistemas integrados de gestão, atendendo a legislação existente e as melhores práticas de mercado, possuindo características próprias e distintas do atendimento receptivo.

O sistema próprio da CONTRATADA deve permitir:

a elaboração do instrumento de pesquisa (tipo de dados) e a definição de fluxo (liberação/bloqueio de itens da pesquisa conforme resposta dada a um item específico);

a carga/seleção dos contatos e informações associadas à pesquisa a ser aplicada;

a CONTRATANTE deverá ter acesso em tempo real do resultado da pesquisa em execução.

A CONTRATADA deverá, ao final de cada exercício e/ou finalização da campanha realizada e/ou a qualquer momento, sempre que solicitado, disponibilizar à CONTRATANTE relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados.

A CONTRATADA deverá apresentar os dados consolidados em formato de *dashboard*, bem como relatórios e dados abertos, conforme definição dada pela CONTRATANTE.

### 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 2.915.446,50

#### ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

O valor estimado no estudo preliminar foi obtido a partir da análise dos componentes internos da proposta de preços atualizada (1424332) do Contrato nº 20/2019, especificamente o descritor INFRAESTRUTURA DE TI, totalizando R\$211.345,81 (duzentos e onze mil trezentos e quarenta e cinco reais e oitenta e um centavos), incluindo encargos de custos indiretos, lucro e

impostos, que dentro do volume de atendimentos realizados de 3,6 milhões de atendimentos anual obtém-se o valor unitário de atendimento de R\$0,5871.

O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de implantação e operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo telefonia, mensageria, videocomunicação, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Estudo Técnico Preliminar, por meio de protocolos e especificações usuais no mercado.

|                  | Item | Descrição                                              | Unidade      | CATSER | Estimativa Mensal | Estimativa Total | Valor Unitário Estimado | Valor Total Estimado |
|------------------|------|--------------------------------------------------------|--------------|--------|-------------------|------------------|-------------------------|----------------------|
| Grupo 1          | 1    | Suporte técnico da solução omnichannel                 | Horas        | 16292  | 720               | 14.400           | R\$69,40                | R\$999.360,00        |
|                  | 2    | Atendimento omnichannel                                | Atendimentos | 22950  | 120.000           | 2.400.000        | R\$0,5871               | R\$1.409.040,00      |
|                  | 3    | Treinamento técnico operacional da solução omnichannel | Pessoa       | 3840   |                   | 2.070            | R\$244,95               | R\$507.046,50        |
| Total do Grupo 1 |      |                                                        |              |        |                   |                  |                         | R\$2.915.446,50      |

Os quantitativos dos itens são os discriminados na tabela acima, classificados como Serviços Especializados de Implantação e Operação de Central de Atendimento, código 22950 CATSER, de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/11.

A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário por subitem 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 20 (vinte) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666/93.

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

Sobre os aspectos técnicos, as soluções omnichannel permitem a entrada em multicanal, ofertando adicionalmente a integração da conversação entre os canais mantendo o histórico de informações e atendimentos realizados a cada demanda do cidadão.

Sobre os aspectos das necessidades de negócio, a solução omnichannel atende a uma experiência integrada voltada para o cidadão garantindo o percurso do atendimento de melhor interação entre cidadão e serviço público, não permite ainda agregação de serviços de valor adicionado como acolhimento imediato na assistência social ou segurança pública e não permite a transparência nas interações assistidas por humano e automatizadas por robôs de inteligência artificial / aprendizado profundo.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

Sobre os aspectos financeiros a atual solução multicanal é parte integrante da solução de atendimento, incorrendo em duplo faturamento na prestação de serviços pois a solução tecnológica utilizada é insumo do objeto principal, enquanto que na solução omnichannel o custo será aplicado direto entre o prestador de serviços e a contratante possibilitando ampla concorrência em grande diversidade de potenciais fornecedores que podem conduzir custos mais interessantes para Administração que a solução multicanal com recursos adicionais agregados.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

### OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

O objetivo principal da presente contratação é estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento dos Conselhos Tutelares, em abrangência nacional, através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, videochamada e redes sociais) de comunicação que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão com os Conselhos Tutelares para conhecimento e atuação nos casos de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes com apoio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos.

Adicionalmente, relacionam-se como objetivos secundários desta contratação:

possibilitar atendimento integrado através de canais de comunicação, como telefone, SMS, mensagens instantâneas, redes sociais e outros;

permitir acompanhar denúncias e informações indiretas em redes sociais a respeito de supostas violações de direitos contra crianças e adolescentes;

aprimorar a capacidade de atendimento receptivo dos Conselhos Tutelares;

melhorar a qualidade do atendimento oferecido ao cidadão;

propiciar acesso facilitado e não oneroso aos Conselhos Tutelares por parte dos cidadãos;

possibilidade de contato com o cidadão pelo canal mais adequado para cada tipo e fase de um serviço;

## RESULTADOS ESPERADOS

Os resultados esperados na contratação da solução de atendimento omnichannel são:

Ampliar a capacidade de atendimento dos Conselhos Tutelares;

Permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos sistemas de tecnologia de comunicação entre cidadão e Conselhos Tutelares;

Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;

Melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço.

## 17. Providências a serem Adotadas

Não há providências a serem adotadas pelo órgão pois os serviços especificados são prestados em formato de serviços em nuvem.

## 18. Declaração de Viabilidade

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

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

#### DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

A solução de comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo telefonia, mensageria, videocomunicação, aplicativos e softwares básicos e de gestão de acessos e equipes de atendimento, apresenta viabilidade de contratação de prestação de serviço continuada pela Administração.

## 19. Responsáveis

De acordo.

REINALDO LAS CAZAS ERSINZON  
Coordenador-Geral de Gestão do Disque Direitos Humanos

De acordo.

HENRIQUE ALCÂNTARA VELOSO MOTA  
Coordenador de Infraestrutura de TIC

## 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 - SEI\_MDH - 2349261 - Estudo Técnico Preliminar da Contratação.pdf (470.68 KB)

**Anexo I - SEI\_MDH - 2349261 - Estudo Técnico  
Preliminar da Contratação.pdf**



2349261



00135.211505/2020-24



**MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS**  
**COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DO DISQUE DIREITOS HUMANOS**

Esplanada dos Ministérios, bloco A, Zona Cívico-Administrativa Brasília, DF. CEP 70054906. - <http://www.mdh.gov.br>

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO**

PROCESSO Nº 00135.211505/2020-24

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

**2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

2.1. O CONECTA 125 visa implementar nacionalmente o atendimento do cidadão pelos Conselhos Tutelares por canais de atendimento digitais, incluindo o tridígito telefônico 125, e que acompanhem a dinâmica da sociedade, fazendo alcançar o maior número de usuários, por meio da promoção de atendimentos diretos pelos conselheiros com ferramentas de telefonia, mensageria e videochamada, como parte integrante do Sistema Integrado Nacional de Direitos Humanos, interligados à Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

2.2. A Lei nº 12.003, de 29 de julho de 2009, dispõe sobre a reserva de número telefônico de 3 (três) algarismos, com abrangência nacional, para uso dos Conselhos Tutelares. A disponibilização do tridígito telefônico 125, de abrangência nacional, de acordo com o ATO ANATEL Nº 4.690, DE 14 DE AGOSTO DE 2009, para comunicação exclusiva dos cidadãos com os Conselhos Tutelares, permitiria tornar os processos de atendimento das denúncias de violações mais céleres, honrando a premissa de prioridade absoluta à criança e ao adolescente determinada pela Constituição da República Federativa do Brasil.

2.3. Os Conselhos Tutelares são órgãos permanentes, autônomos e não jurisdicionais, encarregados por zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente e implantados no poder público municipal, sendo parte integrante do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente. A disponibilidade do tridígito 125 como serviço de utilidade pública, e não como emergência, importa em onerosidade ao cidadão para acesso ao serviço público, trazendo dificuldades de acesso ao serviço nos municípios. A efetiva disponibilidade operacional do tridígito 125 para comunicação com os Conselhos Tutelares depende da formalização das respectivas despesas na ordens orçamentárias de cada um dos 5.568 municípios e do Distrito Federal.

2.4. O CONECTA 125 busca garantir a efetiva disponibilidade do atendimento ao cidadão pelo Conselho Tutelar da sua localidade por meio do tridígito 125 e canais de atendimento digitais de voz, texto e multimídia. A experiência histórica da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos na gestão e operação dos tridígitos 100 e 180 e pelo lançamento de canais digitais de atendimento permite o desenvolvimento do serviço ao cidadão de atendimento dos Conselhos Tutelares.

2.5. Para além da matéria da notificação, existe a necessidade premente de melhorias quanto ao encaminhamento de denúncias, cuja celeridade é imprescindível para coibir no menor espaço de tempo possível a perpetração de atos de violência, abuso e negligência, bem como permitir início imediato das medidas restaurativas e de proteção cabíveis.

2.6. Dada a especificidade das denúncias envolvendo crianças e adolescentes, é recomendável que esse atendimento possa ser realizado diretamente pelo Conselho Tutelar designado, pois esse se encontra preparado para tratar dessas violações, cumprindo a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos a coordenação das ações que visem à orientação e à adoção de providências para o tratamento dos casos sobre violações de Direitos Humanos e da Família, fundamentado no inc. II, art. 6º do Decreto nº 10.174, de 13 de dezembro de 2019, registrados a partir da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

2.7. A adoção da estratégia de ativação de um canal de contato direto com o Conselheiro, como previsto na Lei nº 12.003/2009, garante o sigilo com que devem ser tratados os casos relatados de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes e propicia a escuta qualificada por parte de profissional habilitado e ofertando meio mais assertivo de esclarecimento de dúvidas e prestação de informações diretamente com agente executor da política pública de proteção para crianças e adolescentes.

2.8. A concentração nacional dos atendimentos para o tridígito 125 e canais digitais visa coordenar os serviços de atendimento telefônico, e demais canais, destinados a receber denúncias e reclamações, prestar informações e orientar o tratamento dos casos de violações de direitos humanos. A Central de Atendimento atual concentrando os canais do Disque 100 e do Ligue 180 registrando as denúncias recebidas e encaminhando os registros para tratamento.

2.9. O CONECTA 125 permitirá a realização e a distribuição do atendimento diretamente ao Conselheiro Tutelar mais próximo do local relatado de ocorrência das violações de direitos das crianças e adolescentes e o registro para tratamento dos órgãos e instituições governamentais em uma experiência de prestação de serviço público voltada para o cidadão (*citizen-centric*) independente do canal de atendimento de entrada e de conclusão (*omnichannel*).

2.10. O cidadão dispõe de diferentes canais de comunicação (internet, aplicativo móvel, redes sociais, mensagens, correspondência, telefonia, outros) com os órgãos públicos, sendo absolutamente necessária uma estratégia de serviços omnichannel e automatizada com unificação de todos os pontos de contato para oferta de uma experiência consolidada e otimizada de serviços públicos. Essa estratégia direciona para melhor satisfação e produtividade com a busca da resolução em único contato nos canais preferidos do cidadão.

2.11. A solução automatizada por inteligência artificial, como compreensão de linguagem natural, deve possuir capacidade de compreender as demandas encaminhadas pelo cidadão por múltiplos meios (texto, emoji e voz) por mecanismo semântico adequado a comunicação informal, regionalismos e erros de escrita. Deve compreender múltiplos idiomas, ao mínimo, português, inglês, espanhol, japonês, alemão, italiano, francês, chinês, árabe e russo, representativos dos Estados estrangeiros da diáspora brasileira e dos turistas estrangeiros no Brasil, e traduzir textos e transcrições de áudio para português.

2.12. A solução deve permitir integração via API/WEB Service com sistemas próprios e de terceiros autorizados, disponibilizando documentação clara de comunicação bidirecional do sistema contratado para desenvolvimento da interconexão. A interconexão deve permitir personalização e autenticação de serviços com isolamento dos dados entre conexões. A capacidade de integração deve ser igual ao total estimado de demandas direcionadas na solução.

**3. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS**

**3.1. Identificação das necessidades de negócio**

3.1.1. Configuração de múltiplos canais de atendimento (telefonia, SMS, e-mail, aplicativo, mensagens instantâneas – *webchat*, *appchat*, *whatsapp*, *telegram*, *Messenger* –, redes sociais – *facebook*, *instagram*, *twitter*).

3.1.2. Proporcionar experiência integrada de atendimento para o cidadão independente do percurso do atendimento pelo canais;

3.1.3. Garantir o diálogo/interação com o cidadão em todos os canais disponíveis;

- 3.1.4. Possibilidade de agregar serviços de valor adicionado no atendimento ao cidadão – assistência social, acolhimento, defensoria, segurança pública, outros – em permitindo uma experiência mais completa de serviços de governo 4.0;
- 3.1.5. Permitir transparência nas interações assistidas por humano e automatizadas por robôs de inteligência artificial / aprendizado profundo;
- 3.1.6. Conectar os atendentes remotamente em localidades com internet ou apenas com rede de telefonia, de acordo com viabilidade e demanda do atendimento ao cidadão;
- 3.1.7. Ofertar melhoria na experiência dos serviços públicos com atendimento simples e intuitivo;
- 3.1.8. Registrar os atendentes ativos para atendimento em grupos personalizados por tema ou canal;
- 3.1.9. Personalização dos grupos de atendimento por temas, serviços, canais, região geográfica – estado, município, segmento;
- 3.1.10. Distribuição automática dos atendimentos para os atendentes ativos nos grupos como fila de designação;
- 3.1.11. Realizar a transcrição automática dos atendimentos recebidos por áudio em múltiplos idiomas e a tradução conjunta para português.
- 3.1.12. Disponibilidade de funcionamento de 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 3.1.13. Todos os atendimentos devem permitir avaliação pelo cidadão em cada interação de serviço e aplicar pesquisa de satisfação.
- 3.1.14. Permitir a comunicação utilizando mídias de texto, imagens, áudio e vídeo, de acordo com a viabilidade em cada canal.
- 3.1.15. Realizar a transcrição de áudio das comunicações de telefonia e da mídias de áudio enviadas por outros canais.

### 3.2. Identificação das necessidades tecnológicas

- 3.2.1. Plataforma acessível via interface web e aplicativo para os atendentes;
- 3.2.2. Acesso seguro e criptografado a partir de conexão de internet convencional, utilizando certificados digitais e outras ferramentas de proteção;
- 3.2.3. Integração de login de usuário com plataforma gov.br.

### 3.3. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

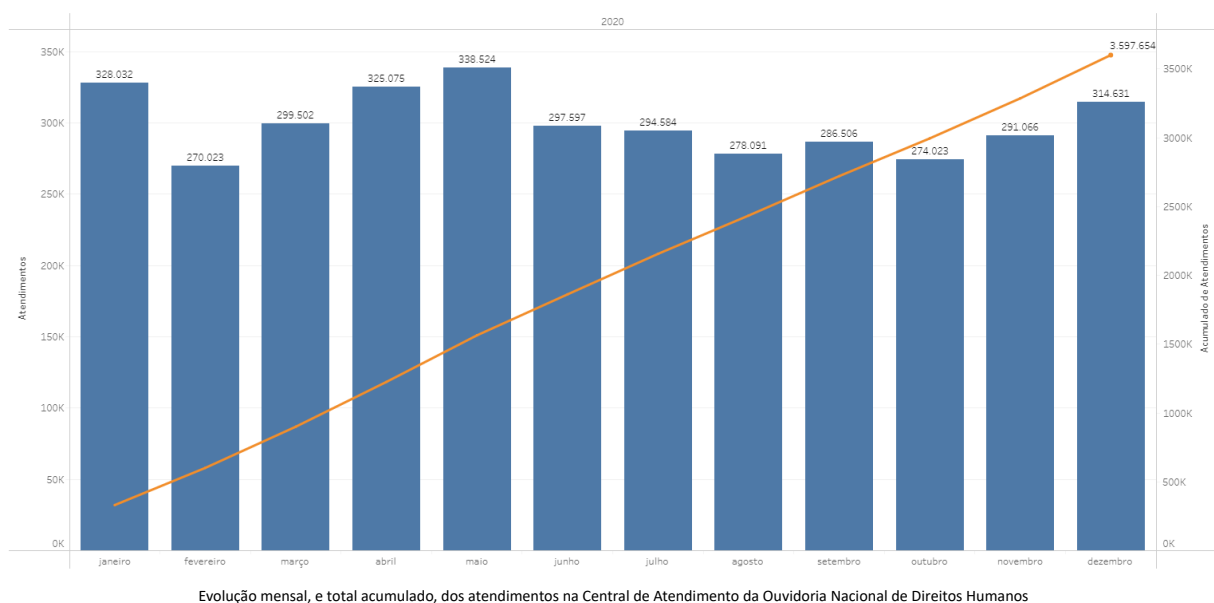
- 3.3.1. Integração com sistema de registro de atendimentos OuvidorDH em modelo *Computer Telephony Integration - CTI*.
- 3.3.2. Dispor de integradores embutidos para os canais de mensagens e telefonia, tais como *Message API* e *SIP*.
- 3.3.3. Dispor de base de conhecimento gerenciável pelo cliente, com controle de acesso e autenticação, para publicação de artigos temáticos.

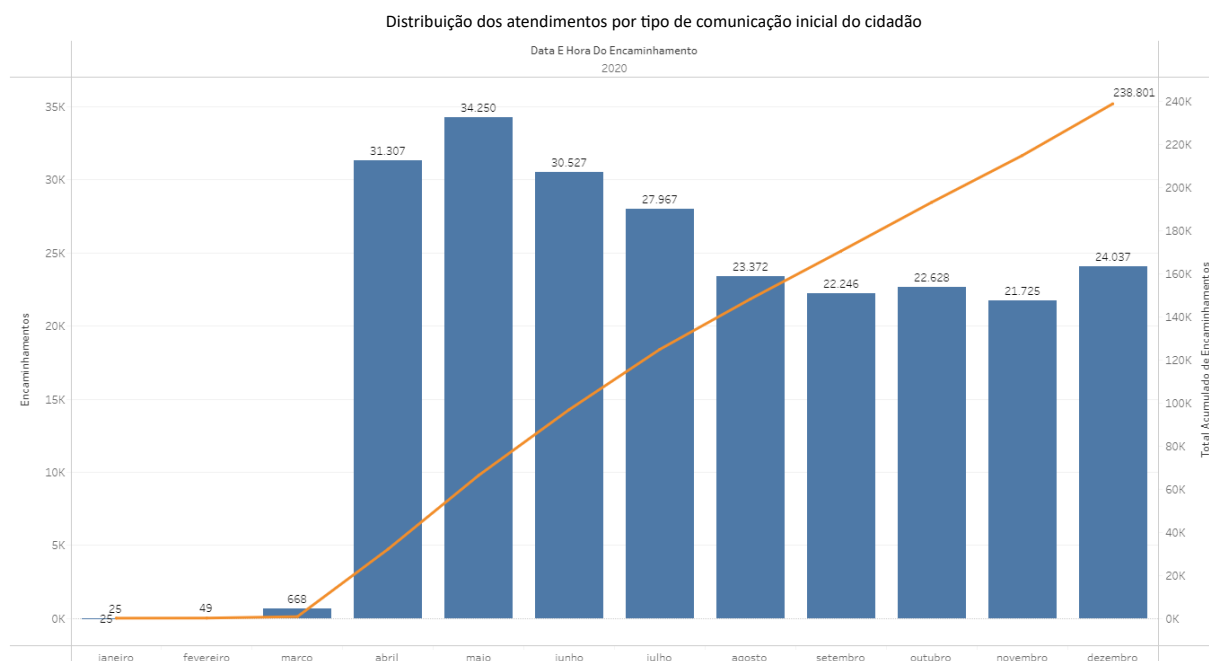
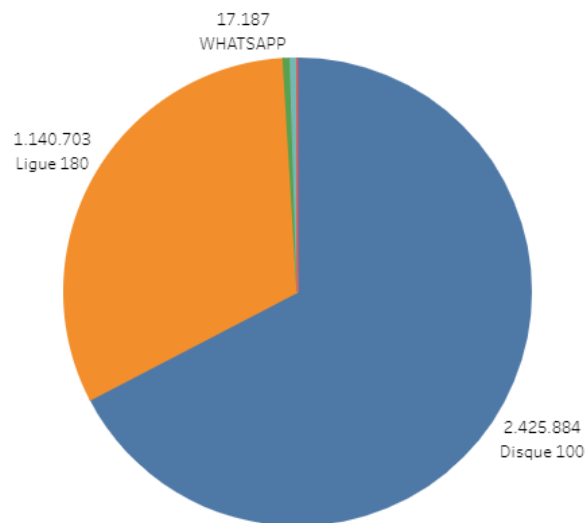
## 4. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

4.1. O atendimento do tridígito 125 no país não possui dados consolidados para estimativa do volume de serviços consumidos no CONECTA 125. Contudo, há outros tridígitos em operação que permitem construir uma aproximação dos valores para o projeto. Desta forma, o Disque 100 envolve temática semelhante de atendimento as denúncias de violações de direitos a crianças e adolescentes ofertando uma referência altamente qualificada para aproximação do montante de serviços consumidos pelo CONECTA 125.

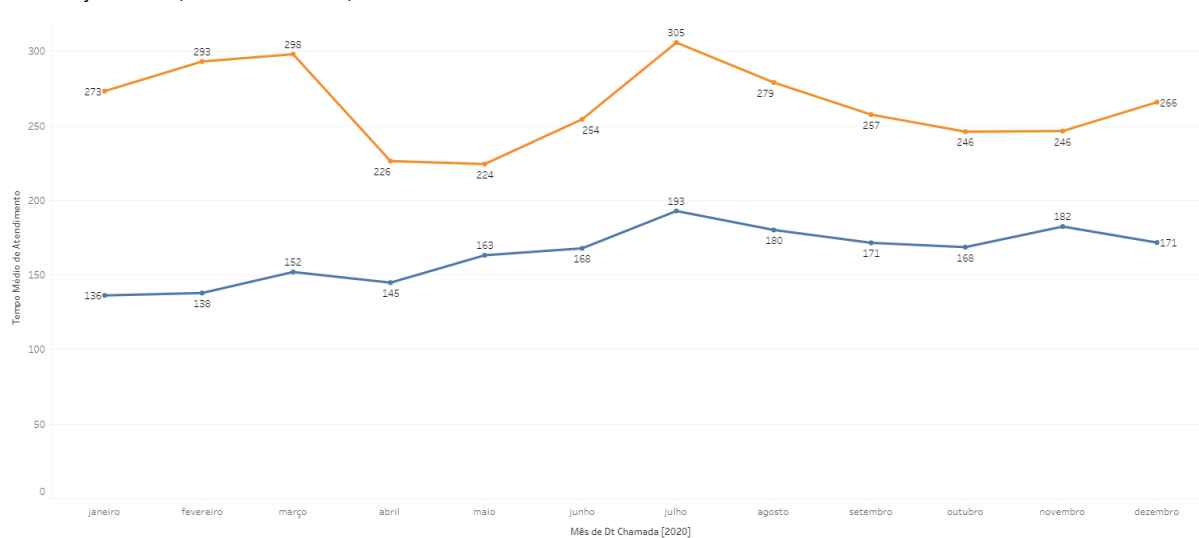
4.2. A Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos acolheu cerca de 3,6 milhões de atendimentos ao cidadão, sendo mais de 95% dos atendimentos realizados pelo canal telefônico dos tridígitos 100 e 180. O Disque 100 recebeu mais de 2,4 milhões de atendimentos, sendo 135 mil atendimentos automatizados para consulta a endereço e telefone dos Conselhos Tutelares. Os atendimentos de manifestações do grupo de crianças e adolescentes correspondem a pouco mais da metade dos atendimentos do Disque 100. Os atendimentos realizados envolvem o acolhimento de manifestações em sentido amplo, de acordo com definição presente no inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 26 de JUNHO de 2017.

4.3. Foram registradas 350 mil denúncias, dentre as quais foram mais de 94 mil relacionadas a violações de direitos de crianças e adolescentes, cerca de 27% do total. Os encaminhamentos alcançaram montante superior a 238 mil denúncias com acionamento de mais de 320 mil órgãos e instituições governamentais para tratamento das denúncias de violações de direitos humanos. Os Conselhos Tutelares foram demandados em 34 mil denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes.

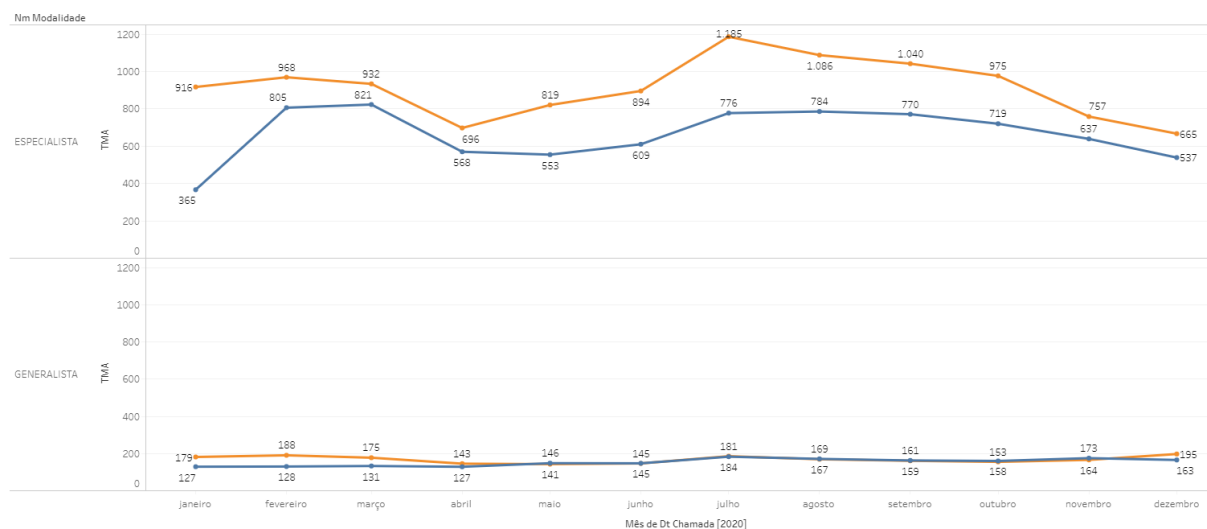




Evolução mensal, e total acumulado, dos encaminhamentos na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos



Distribuição do Tempo Médio de Atendimento no canal telefônico do Disque 100 (azul) e do Lige 180 (laranja)



Distribuição do Tempo Médio de Atendimento no canal telefônico do Disque 100 (azul) e do Ligue 180 (laranja) por especialidade de atendimento

4.4. A estimativa de demanda de atendimento telefônico pelo CONECTA 125 pode ser calculada a partir dos dados atuais de atendimento do Disque 100, orientando cerca de 1,2 milhão de atendimentos por ano e cerca de 90 mil demandas potenciais de comunicação direta com os Conselhos Tutelares para prevenção e proteção dos direitos das crianças e adolescentes.

4.5. O total de atendimentos realizados atualmente, possuem cerca de 135 mil atendimentos automatizados para consulta a endereço e telefone dos Conselhos Tutelares, cerca de 10%. Há potencial presente de mais de 900 mil atendimentos, referentes aos demais serviços, como manifestações, reclamações, sugestões e informações, cerca de 80%, para automação por meio de recursos tecnológicos de inteligência artificial e robôs humanizados que possibilitam experiência semelhante ao atendimento humano.

4.6. O tempo total estimado de atendimento alcança 3.160.000 minutos de conversação (1.200.000 atendimentos x 2,633 minutos) no serviço geral e montante de 1.179.000 minutos (90.000 atendimentos x 13,100 minutos) no serviço especialista, envolvendo demandas diretas do cidadão para os Conselhos Tutelares. O tempo total de atendimento para tarifação reversa é estimado em 4.339.000 minutos.

4.7. Os canais de atendimento não telefônicos representam apenas 1% do total de atendimentos realizados atualmente, contudo o ingresso dos canais de mensagem interativa por aplicativo e sítio de internet e por redes sociais desde o ano de 2020 têm apresentado elevação geométrica, devendo ser considerado um crescimento consistente nestes meios de contato durante o período do contrato.

| Item | Descrição do tipo de atendimento                             | Unidade | Quantidade/mês |
|------|--------------------------------------------------------------|---------|----------------|
| 1    | Atendimentos direto - Conselho Tutelar                       | unid    | 90.000         |
| 2    | Atendimentos auxiliares - Central de Atendimento ONDH        | unid    | 10.000         |
| 3    | Atendimentos automatizados                                   | unid    | 13.500         |
| 4    | Tempo total de atendimento - tarifação reversa               | min     | 4.339.000      |
| 5    | Atendimentos canais digitais - chat, redes sociais, mensagem | unid    | 1.135          |

4.8. Há alta probabilidade que, com a especialização no tridígito 125, o acesso célere aos Conselhos Tutelares, associados à diversificação dos canais de atendimento, se produza uma elevação do total de atendimentos, sem prejuízo dos atendimentos do Disque 100, pois a Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, mesmo na temática de Crianças e Adolescentes, atuará como retaguarda de atendimento ao cidadão frente a um contato direto sem sucesso com o Conselho Tutelar, orientando posteriormente o tratamento dos casos de violação relatados junto aos Conselhos Tutelares para interação ativa desses com o cidadão.

4.9. Os quantitativos de consumo dos serviços estão agrupados por item de especialização técnica ofertando elasticidade da aplicação no conjunto de serviços mantendo o equilíbrio econômico financeiro da contratação, aumentando a capacidade de atendimento pela melhor eficiência da CONTRATADA.

## 5. ANÁLISE DE SOLUÇÕES

5.1. Todas as experiências analisadas, a saber: Receita Federal do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, SERPRO e Tribunal de Contas da União, contemplam centrais de atendimento ao cidadão associadas a canal telefônico e correspondência eletrônica, em alguns casos, há o atendimento via conversação textual (chat) e o por meio de avatar para LIBRAS. **Nenhuma das experiências possui integração do atendimento entre os canais**, demandando do cidadão um novo atendimento de acordo com o canal inicial estabelecido. Também não foi identificada uma experiência de serviço completa do ciclo de atendimento (resolução em único atendimento), conduzindo o cidadão a apenas um registro de demanda para tratamento posterior.

5.2. Portanto, conforme alínea 'a', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019, não foi identificada solução similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública.

### 5.3. SOLUÇÃO 1 - ADITIVO QUALITATIVO E QUANTITATIVO DO CONTRATO Nº 20/2019- DISQUE 100 E LIGUE 180

5.3.1. O atual contrato de prestação de serviços especializados em atendimento por meio de múltiplos canais, destinado à operacionalização da Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para os serviços de utilidade pública e emergência Disque 100 e Ligue 180 foi avaliado pela equipe de planejamento quanto à viabilidade de aditivo qualitativo e quantitativo para acréscimo do tridígito 125, sendo identificada sua inviabilidade de utilização pelas seguintes razões:

a) O atendimento do tridígito 125 deve ocorrer diretamente pelo Conselho Tutelar da localidade da ocorrência da violação de direitos da criança ou do adolescente, não constituindo qualquer relação laboral entre o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos com os membros dos Conselhos Tutelares nos 5.568 municípios e no Distrito Federal, descaracterizando o objeto original do contrato vigente de fornecimento dos recursos físicos, tecnológicos e humanos associados ao atendimento a violações de direitos humanos;

b) Os tridígitos 100 e 180 são classificados como utilidade pública de emergência e, portanto, não possuem custo de tarifação para o cidadão quando de sua utilização, carregando à Contratada atual apenas os custos de disponibilidade do tronco de telefonia para direcionamento das chamadas com destino aos tridígitos 100 e 180, conforme previsão contratual, distinto do que ocorreria no acréscimo do tridígito 125 com a adição do custo da tarifação reversa de comunicação ao custo do atendimento na Central de Atendimento;

c) Os recursos tecnológicos demandados para solução de atendimento independente do canal de atendimento de entrada e de conclusão (*omnichannel*) para experiência de prestação de serviço público voltada para o cidadão (*citizen-centric*) não estão totalmente contemplados no contrato vigente, exigindo alteração qualitativa das condições ofertadas para execução contratual.

5.3.2. Assim, os encargos adicionais para alteração quantitativa do Contrato nº 20/2019 importam em valor estimado inferior aos limites estabelecidos no art. 65, §§ 1º e 2º, da Lei 8.666/1993, contudo **a motivação de mudança qualitativa não evidencia que o novo tridígito 125 é necessário para completa execução do objeto original do contrato ou tampouco é possível demonstrar que as consequências de uma nova contratação importaria em sacrifício insuportável ao interesse público a ser atendido pelo tridígito 125.**

#### 5.4. SOLUÇÃO 2 - SISTEMA DE DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL COM SERVIÇOS AUTOMATIZADOS INTELIGENTES

5.4.1. As soluções de atendimento omnichannel com serviços automatizados inteligentes tem ampla diversidade de produtos disponíveis no mercado, sendo apresentados alguns casos de produtos aplicados a serviços públicos. Possíveis fornecedores identificados foram Zendesk, XGEN, Aivo, Digivox e Amazon Connect, onde todos entregam serviços de comunicação omnichannel em diversas plataformas (web e aplicativo) e múltiplos canais para integração à experiência unificada de atendimento.

O Estado do Tennessee teve uma melhoria de 35% no CSAT por telefone com a solução omnichannel da Zendesk

Em qualquer setor isso seria um problema, mas no setor público, o impacto pode ser ainda maior. Cidadãos insatisfeitos deixam os legisladores insatisfeitos, e qualquer funcionário público dirá que ter este tipo de atenção dos políticos que controlam o seu orçamento é indesejável. No entanto, a adoção é uma característica do Ministério. Quando assumiram seus cargos, o Comissário Burns Phillips e o Vice-comissário Dustin Swayne criaram uma cultura que adotou a tecnologia da informação como uma maneira de governar com foco no cliente. Eles consideraram a satisfação do cliente como sendo sua métrica de desempenho mais crítica.

(<https://www.zendesk.com.br/customer/state-tennessee/>)

-----

Cruz Vermelha Argentina utiliza AgentBot para seguir melhorando a vida das pessoas

A Cruz Vermelha Argentina está há mais de um século melhorando a vida das pessoas vulneráveis no país. Neste caminho, a inovação tem sido essencial para chegar a cada vez mais destinatários e capacitar seu voluntariado. E durante os últimos meses, a pandemia do coronavírus não fez mais que confirmar esta ideia. Por isso, com a necessidade de oferecer resposta a todas as consultas, incorporou inteligência artificial aos seus processos de comunicação. Esta é a sua história.

(<https://pt.aivo.co/customers/cruz-roja>)

-----

A municipalidade de Johns Creek busca regularmente maneiras de se envolver com nossa comunidade, e muitas vezes usamos novas tecnologias para fazer isso. Dois anos atrás, lançamos a primeira habilidade da Alexa do mundo com base em dados abertos que podem responder a mais de 200 perguntas frequentes. O chatbot nos ajudou a capacitar os residentes a encontrarem as respostas que procuram de uma forma intuitiva e inovadora, o que nos levou a sermos agraciados pela AWS com o cobiçado prêmio "City on a Cloud". Assim que começamos a ver a eficácia da habilidade da Alexa, rapidamente passamos a construir um call center para o pós-expediente no Amazon Connect. O Amazon Connect nos permitiu construir uma central de atendimento automatizada inteligente que ajuda a responder às perguntas dos residentes a qualquer momento que liguem, ao mesmo tempo em que usa o mesmo chatbot e a infraestrutura que alimenta nossa habilidade da Alexa e o 'CreekBot' (chatbot baseado em texto do nosso site). Com todas essas ferramentas no AWS, podemos manter nossos custos baixos, nosso nível de serviço alto e nossa equipe focada em melhorar a experiência de nossos residentes com a cidade. Temos mais alguns projetos em andamento para 2020, e esperamos por uma 'trinca' durante o desafio "City on a Cloud" do próximo ano."

([https://aws.amazon.com/pt/solutions/case-studies/city-of-johns-creek-case-study/?did=cr\\_card&trk=cr\\_card](https://aws.amazon.com/pt/solutions/case-studies/city-of-johns-creek-case-study/?did=cr_card&trk=cr_card)) - Nick O'Day, diretor de dados – Cidade de Johns Creek, GA

-----

O Los Angeles County Department of Children and Family Services promove a segurança infantil e oferece serviços de prevenção para fortalecer as famílias. Ele também conecta crianças com casas estáveis e amorosas em momentos de necessidade.

"Nossos agentes de linha direta para proteção infantil são vitais para ajudar o condado mais populoso dos EUA, com mais de 10 milhões de pessoas, a enfrentar desafios domésticos difíceis, como denúncias de abuso infantil, investigações e cuidados adotivos. O Contact Lens for Amazon Connect torna nossa vida muito mais fácil, pois somos capazes de analisar padrões, tendências e previsões que ajudam a orientar nosso trabalho. Estamos entusiasmados com a possibilidade de habilitar os recursos em tempo real do Contact Lens for Amazon, para que, em um momento futuro, a análise de chamadas e os alertas em tempo real sejam fornecidos ao vivo no nosso painel de supervisor do Amazon Connect, para que possamos ajudar nossos agentes a navegar por essas situações difíceis sem exigir que os supervisores estejam lá pessoalmente ou ouvindo cada chamada."

(<https://aws.amazon.com/pt/connect/customers/>) - Carlos Torres, Chefe da divisão - Linha direta de proteção infantil do condado de Los Angeles

5.5. Portanto, conforme alínea 'b', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019, foram identificadas diversas soluções similares no mercado que atendem à demanda apresentada, como visto no item 5.4.1, sejam aplicadas em empresas, órgãos públicos ou entidades do terceiro setor, ofertadas por empresas especializadas solução de comunicação e atendimento por múltiplos canais de interação que proporcionam experiência integrada de atendimento para o cidadão independente do percurso do atendimento pelo canais.

5.6. Não foi identificado software público brasileiro ou software livre disponível, conforme alínea 'c', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019.

5.7. São aplicáveis os padrões ePing para interoperabilidade entre sistemas governamentais, eMag para requisitos de acessibilidade aos canais de comunicação digital integrados, ICP-Brasil para padrões de autenticidade de chaves de segurança para sítios eletrônicos, aplicativos e usuários e e-ARQ Brasil para orientações de gestão arquivística de documentos eletrônicos, conforme alínea 'd', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019.

5.8. Não há necessidade de adaptação do ambiente tecnológico do órgão pois a demanda é tipicamente disponibilizada enquanto serviço externo, normalmente sem uso de hardware local ou software on premise, ou ainda necessidade de infraestrutura de telecomunicações especializada pois todo tráfego se utiliza de redes públicas de telefonia e de internet, conforme alínea 'e', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019.

5.9. O modelo de negócio típico neste mercado envolve prestação de serviços de comunicação e atendimento para integração de múltiplos canais de atendimento em experiência de atendimento unificado, conforme alínea 'f', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019.

5.10. **As soluções disponíveis no mercado envolvem as mesmas características de conexão intra e inter-canais, habilitando interfaces de telefonia, SMS, mensageria eletrônica interativa de internet (chat) ou por aplicativos de redes sociais (Whatsapp, Messenger, Telegram) e possibilitando a migração do atendimento entre os canais de forma transparente ao cliente, conforme alínea 'g' e 'h', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019, constituindo-se em serviço comum disponível .**

5.11. A solução de tecnologia é normalmente encontrada no mercado nas formas de serviços de plataforma (PaaS - Platform as a Service) ou de software (Software as a Service) que se utiliza de infraestrutura como serviços (IaaS - Infrastructure as a Service) em três modelos de remuneração, que podem ser:

- 5.11.1. por número de **canais ativos**, semelhante a contratação de troncos de telefonia;
- 5.11.2. por número de **atendentes registrados ativos**, semelhante a contratação de licenças de software cliente/servidor; ou,
- 5.11.3. por **atendimentos individuais interconectados**, semelhante aos serviços de consumo *pay-per-use*.

5.12. Ampliar a capacidade das soluções de mercado envolve tão somente solicitação de demanda de acréscimo de canais, atendentes ou volume de atendimentos, sendo o provisionamento e dimensionamento dos recursos tecnológicos como serviço (IaaS) realizado com facilidade e rapidez pela prestadora de serviços, conforme alínea 'i', inciso II do art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 4 de ABRIL de 2019, sem impacto de provisionamento por parte da estrutura tecnológica do Ministério, como contratação de servidores de dados ou acréscimo de links de comunicação ou canais de telefonia.

#### 5.13. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

| <b>Id</b> | <b>Descrição da solução (ou cenário)</b>               |
|-----------|--------------------------------------------------------|
| 1         | Atendimento multicanal - Contrato 20/2019              |
| 2         | Atendimento omnichannel inteligente - nova contratação |

#### 5.14. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

##### 5.14.1. Análise comparativa de alguns requisitos das soluções identificadas

5.14.1.1. Sobre os aspectos técnicos, a solução multicanal existente na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos possibilita a comunicação do cidadão por meio de telefone, mensagens de texto e multimídia e redes sociais operacionalizados enquanto cada entrada como atendimento individual, não possuindo automação inteligente com uso de robôs ou árvores de conversação com aprendizado recursivo. As soluções omnichannel permitem a entrada em multicanal, ofertando adicionalmente a integração da conversação entre os canais mantendo o histórico de informações e atendimentos realizados a cada demanda do cidadão.

5.14.1.2. Sobre os aspectos das necessidades de negócio, a solução multicanal não atende a uma experiência integrada voltada para o cidadão garantindo o percurso do atendimento de melhor interação entre cidadão e serviço público, não permite ainda agregação de serviços de valor adicionado como acolhimento imediato na assistência social ou segurança pública e não permite a transparência nas interações assistidas por humano e automatizadas por robôs de inteligência artificial / aprendizado profundo.

5.14.1.3. Sobre os aspectos financeiros a atual solução multicanal é parte integrante da solução de atendimento, incorrendo em duplo faturamento na prestação de serviços pois a solução tecnológica utilizada é insumo do objeto principal, enquanto que na solução omnichannel o custo será aplicado direto entre o prestador de serviços e a contratante possibilitando ampla concorrência em grande diversidade de potenciais fornecedores que podem conduzir custos mais interessantes para Administração que a solução multicanal com recursos adicionais agregados.

##### 5.14.2. Resumo da análise das soluções identificadas

| <b>Requisito</b>                                                                                                                                                        | <b>Solução</b> | <b>Sim</b> | <b>Não</b> | <b>Não se Aplica</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|------------|----------------------|
| A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?                                                                                   | Solução 1      | X          |            |                      |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2      |            | X          |                      |
| A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)                                                                      | Solução 1      |            | X          |                      |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2      |            | X          |                      |
| A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)                                                                             | Solução 1      |            | X          |                      |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2      |            | X          |                      |
| A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?                                            | Solução 1      | X          |            |                      |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2      | X          |            |                      |
| A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)                                                              | Solução 1      | X          |            |                      |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2      | X          |            |                      |
| A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos) | Solução 1      | X          |            |                      |
|                                                                                                                                                                         | Solução 2      | X          |            |                      |

#### 6. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

6.1. **ID 1 - Atendimento multicanal - Contrato 20/2019** - A solução multicanal existente na Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos é considerada inviável pois não permite a entrada em multicanal, ofertando adicionalmente a integração da conversação entre os canais mantendo o histórico de informações e atendimentos realizados a cada demanda do cidadão.

6.2. Sobre os aspectos das necessidades de negócio, a solução multicanal não atende a uma experiência integrada voltada para o cidadão garantindo o percurso do atendimento de melhor interação entre cidadão e serviço público, não permite ainda agregação de serviços de valor adicionado como acolhimento imediato na assistência social ou segurança pública e não permite a transparência nas interações assistidas por humano e automatizadas por robôs de inteligência artificial / aprendizado profundo.

6.3. Sobre os aspectos financeiros a solução multicanal, como parte integrante da solução de atendimento, incorre em duplo faturamento na prestação de serviços pois a solução tecnológica utilizada é insumo do objeto principal, sendo a escolha do fornecedor responsabilidade da prestadora de serviços de atendimento.

#### 7. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

7.1. A análise comparativa de custos considera apenas a solução técnica viável de serviço de comunicação por múltiplos e integrados canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura, plataformas e sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicações, em atendimento ao inc. III, art. 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, da SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA.

#### 7.2. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

7.2.1. As soluções identificadas são ofertadas como serviços na nuvem (Cloud) e software como serviço (SaaS), sem impactos de custo de propriedade à Administração.

7.2.2. A computação em nuvem (Cloud Computing) é um modelo que permite o provisionamento de recursos e serviços de qualquer lugar e a qualquer momento, de maneira conveniente, com acesso através de rede a recursos computacionais configuráveis (ex.: redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) que podem ser rapidamente provisionados e devolvidos com o mínimo de esforço em gerenciamento ou interatividade com o provedor de serviços.

7.2.3. Os serviços de computação em nuvem podem prover infraestrutura como serviço (IaaS) ou plataforma como serviço (PaaS), fornecidos pelo provedor que garantem a integração da solução de tecnologia.

7.2.4. O modelo de remuneração baseado em atendimentos registrados apoia a não aplicação de custos de propriedade ao CONTRATANTE pois as customizações aplicadas ao software permitem elevar a produtividade benéfica a ambos: CONTRATADA e CONTRATANTE.

## **8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA**

### **FUNDAMENTO LEGAL**

8.1. A Lei nº 12.003, de 30 de julho de 2019, estabelece a reserva de número telefônico, de abrangência nacional, para uso exclusivo dos Conselhos Tutelares. A resolução nº 357 da ANATEL, de 15/03/2004, que Aprova o Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC tornou possível a criação do número 125, estabelecido posteriormente pelo Ato nº 4.690 de 14/08/2009, dando mais um passo em direção à implementação do canal de denúncias exclusivo ao Conselho Tutelar.

8.2. O Decreto nº 10.174/2019 estabelece a competência de coordenar os serviços de atendimento telefônico gratuitos destinados a receber denúncias e reclamações, com a garantia do sigilo da fonte de informações, quando solicitado pelo denunciante para a Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, órgão de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Mulher, Família e Direitos Humanos.

8.3. No âmbito da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos o Disque Direitos Humanos – Disque 100, que recebeu designação do tridígito 100 através do Ato nº 42.078, da Agência Nacional de Telecomunicações, para acesso pelos usuários, em abrangência nacional, aos serviços de atendimento em Direitos Humanos, sendo posteriormente definido como utilidade pública.

8.4. A Lei nº 10.714/03 autorizou o Poder Executivo a disponibilizar, em âmbito nacional, número telefônico destinado a atender denúncias de violência contra a mulher, composto do tridígito 180, e de acesso gratuito aos usuários. A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi criada pelo Decreto nº 7.393/10 como serviço de utilidade pública e destinada a atender gratuitamente mulheres em situação de violência em todo o país.

8.5. A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos gerencia Central de Atendimento para acolhimento e encaminhamento de denúncias de violações de direitos humanos e violência contra a mulher, possuindo experiência na gestão de atendimentos possibilitando a coordenação do serviço de atendimento do Ligue Conselheiro 125 para direcionamento das demandas aos conselheiros por plataforma omnichannel.

### **ATUAÇÃO INSTITUCIONAL**

8.6. O LIGUE CONSELHEIRO visa implementar o atendimento do cidadão pelos Conselhos Tutelares por canais de atendimento hábeis, incluindo o tridígito 125, e que acompanhem a dinâmica da sociedade, fazendo alcançar o maior número de usuários, por meio da promoção de atendimentos diretos pelos conselheiros com ferramentas de telefonia, mensageria e videochamada, interligados à Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

8.7. A disponibilização do tridígito 125, de abrangência nacional, e canais digitais, para comunicação exclusiva dos cidadãos com os Conselhos Tutelares, permite tornar os processos de atendimento das denúncias de violações mais céleres, honrando a premissa de prioridade absoluta à criança e o adolescente determinada pela Constituição da República Federativa do Brasil. Para além da matéria da notificação, existe necessidade premente de melhorias quanto ao encaminhamento de denúncias, cuja celeridade é imprescindível para coibir no menor espaço de tempo possível a perpetração de atos de violência, abuso e negligência, bem como permitir início imediato das medidas restaurativas e de proteção cabíveis.

8.8. Dada a especificidade das denúncias envolvendo crianças e adolescentes, é recomendável que esse atendimento possa ser realizado diretamente pelo Conselho Tutelar designado pois se encontra preparado para tratar dessas violações, cumprindo a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos a coordenação das ações que visem à orientação e à adoção de providências para o tratamento dos casos sobre violações de Direitos Humanos e da Família, fundamentado no inc. II, art. 6º do Decreto nº 10.174, de 13 de dezembro de 2019, registrados a partir da Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

8.9. A adoção da estratégia de ativação de um canal de contato direto com o Conselheiro, como previsto na Lei nº 12.003/2009, garante o sigilo com que devem ser tratados os casos relatados de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes e propicia a escuta qualificada por parte de profissional habilitado e ofertando meio mais assertivo de esclarecimento de dúvidas e prestação de informações diretamente com agente executor da política pública de proteção para crianças e adolescentes.

8.10. A concentração nacional dos atendimentos para o tridígito 125 e canais digitais visa coordenar os serviços de atendimento telefônico, e demais canais, destinados a receber denúncias e reclamações, prestar informações e orientar o tratamento dos casos de violações de direitos humanos. A Central de Atendimento atual concentra os canais do Disque 100 e do Ligue 180 registrando as denúncias recebidas e encaminhando os registros para tratamento.

8.11. O LIGUE CONSELHEIRO 125 permite realizar a distribuição do atendimento diretamente ao Conselheiro Tutelar mais próximo do local relatado de ocorrência das violações de direitos das crianças e adolescentes e o registro para tratamento dos órgãos e instituições governamentais em uma experiência de prestação de serviço público voltada para o cidadão (*citizen-centric*) independente do canal de atendimento de entrada e de conclusão (*omnichannel*).

8.12. O cidadão dispõe de diferentes canais de comunicação (internet, aplicativo móvel, redes sociais, mensagens, correspondência, telefonia, outros) com os órgãos públicos, sendo absolutamente necessária uma estratégia de serviços omnichannel e automatizada com unificação de todos os pontos de contato para oferta de uma experiência consolidada e otimizada de serviços públicos. Essa estratégia direciona para melhor satisfação e produtividade com a busca da resolução em único contato nos canais preferidos do cidadão.

8.13. A solução automatizada por inteligência artificial, como compreensão de linguagem natural, deve possuir capacidade de compreender as demandas encaminhadas pelo cidadão por múltiplos meios (texto, emoji e voz) por mecanismo semântico adequado a comunicação informal, regionalismos e erros de escrita. Deve compreender múltiplos idiomas, ao mínimo, português, inglês, espanhol, japonês, alemão, italiano, francês, chinês, árabe e russo, representativos dos Estados estrangeiros da diáspora brasileira e dos turistas estrangeiros no Brasil, e traduzir textos e transcrições de áudio para português.

8.14. A solução deve permitir integração via API/WEB Service com sistemas próprios e de terceiros autorizados, disponibilizando documentação clara de comunicação bidirecional do sistema contratado para desenvolvimento da interconexão. A interconexão deve permitir personalização e autenticação de serviços com isolamento dos dados entre conexões. A capacidade de integração deve ser igual ao total estimado de demandas direcionadas na solução.

### **OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO**

8.15. O objetivo principal da presente contratação é estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento dos Conselhos Tutelares, em abrangência nacional, através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, videochamada e redes sociais) de comunicação que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão com os Conselhos Tutelares para conhecimento e atuação nos casos de denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes com apoio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos.

8.16. Adicionalmente, relacionam-se como objetivos secundários desta contratação:

8.17. possibilitar atendimento integrado através de canais de comunicação, como telefone, SMS, mensagens instantâneas, redes sociais e outros;

8.18. permitir acompanhar denúncias e informações indiretas em redes sociais a respeito de supostas violações de direitos contra crianças e adolescentes;

8.19. aprimorar a capacidade de atendimento receptivo dos Conselhos Tutelares;

8.20. melhorar a qualidade do atendimento oferecido ao cidadão;

8.21. propiciar acesso facilitado e não oneroso aos Conselhos Tutelares por parte dos cidadãos;

8.22. possibilidade de contato com o cidadão pelo canal mais adequado para cada tipo e fase de um serviço;

### **RESULTADOS ESPERADOS**

- 8.23. Os resultados esperados na contratação da solução de atendimento omnichannel são:
- 8.23.1. Ampliar a capacidade de atendimento dos Conselhos Tutelares;
- 8.23.2. Permitir ajustes qualitativos e quantitativos nos sistemas de tecnologia de comunicação entre cidadão e Conselhos Tutelares;
- 8.23.3. Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;
- 8.23.4. Melhorar a qualidade dos serviços por novos níveis mínimos de serviço.

#### **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

8.24. O Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos foi constituído através da Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019, com competências para definição de políticas e diretrizes destinadas à promoção dos direitos humanos, combate a todas as formas de violência, de preconceito, de discriminação e de intolerância.

8.25. O Ministério recebeu ainda a competência para realizar a função de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, coordenando o serviço de atendimento telefônico do Disque Direitos Humanos – Disque 100 e Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180, destinados a receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações a respeito de violações de direitos, regulados na forma do Decreto nº 10.174/2019.

8.26. A Estratégia de Governo Digital, Decreto nº 10.332, de 28 e abril de 2020, define os objetivos a serem alcançados, por meio da Estratégia de Governo Digital que inclui adotar tecnologia de processos e serviços governamentais em nuvem como parte da estrutura tecnológica dos serviços e setores da administração pública federal e iniciativa de migração de serviços para a nuvem até 2022.

8.27. O Plano Plurianual 2020-2023, Lei nº 13.971/2019, apresenta-se como instrumento de macro planejamento alinhado à pretendida contratação posto que contempla diretriz de promoção e defesa dos direitos humanos, com foco no amparo à família, inc. VIII do Art. 3º, envolvendo o seguinte programa e objetivo.

8.28. PROGRAMA: 5034 - Proteção à Vida, Fortalecimento da Família, Promoção e Defesa dos Direitos Humanos para Todos

8.29. OBJETIVO: 1179 - Ampliar o acesso e o alcance das políticas de direitos, com foco no fortalecimento da família, por meio da melhoria da qualidade dos serviços de promoção e proteção da vida, desde a concepção, da mulher, da família e dos direitos humanos para todos

8.30. META: 0506 - Promover maior e melhor acesso aos serviços de promoção e proteção de direitos, com foco no fortalecimento da família e em públicos não alcançados por políticas de governo

8.31. RESULTADOS INTERMEDIÁRIOS:

8.32. 0073 - Melhoria no atendimento de chamadas do DISQUE 100 / LIGUE 180 - ONDH

8.33. 0071 - Equipar Conselhos de Direito - SNDCA

8.34. O Plano Anual de Contratação (1333943), enquanto objeto de planejamento de aquisição dos itens que se pretende para o exercício subsequente, contém o objeto da contratação descrita.

8.35. Contratação de serviço de omnichannel para o SINDH e Canal 125

8.36. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de omnichannel

8.37. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2020-2021 (2092940) prevê alinhamento da contratação nos seguintes tópicos, de acordo com autorização constante do Documento de Oficialização de Demanda (1412609).

8.38. A5: Prover soluções tecnológicas integradas, seguras e de alto desempenho

8.39. N2: Infraestrutura Física e Lógica adequada

8.40. M4: Garantir o funcionamento e a disponibilidade do ambiente tecnológico do Ministério

8.41. A37: Modernizar a solução de telefonia

8.42. Portanto, os elementos de planejamento supracitados suportam a pretendida contratação em alinhamento às atribuições do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, bem como aos objetivos e indicadores de suas ações previstos no Plano Plurianual, Planejamento Estratégico, Plano Anual de Contratações e Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações, sendo observados na realização das tarefas executivas sob regime de execução indireta pela contratação de serviços.

#### **MODALIDADE DA LICITAÇÃO**

8.43. Os serviços constituintes do objeto deste Estudo Técnico Preliminar 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.

8.44. O Estudo Técnico Preliminar observou os ditames normativos vigentes para contratação na Administração Pública Federal, em especial a Lei nº 8.666/93 e a Lei nº 10.520/02, o Decreto nº-10.024/2019 e a Instrução Normativa nº 05/17 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que se integram ao processo licitatório e a execução contratual.

8.45. 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 art. 1º da Lei nº 10.520/02 e arts. 1º e 2º do Decreto nº 10.024/2019

#### **CONTRATAÇÃO EM ÚNICO LOTE/GRUPO**

8.46. A operação da solução de atendimento omnichannel deverá permitir a integração 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.

8.47. Os atendimentos individualizados garantem o anonimato do denunciante e sigilo das informações da vítima e do suspeito que implica na continuidade da prestação do serviço para resolução em único atendimento. A finalidade da resolução em único atendimento é de garantir o acolhimento adequado dos relatos da manifestação do cidadão gerando apenas uma entrada sistêmica e minimizando eventual espera de retorno ou nova comunicação para alcançar a resolução do atendimento.

8.48. Sob a ótica negocial, o retrabalho e o maior esforço para atendimento em canais não integrados mantidos por diversos fornecedores acarreta em um custo maior para Administração e adicionalmente pode afetar negativamente a imagem da prestação do serviço público ao cidadão.

8.49. 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.

8.50. 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 tecnológica, e de custos variáveis, como minutagem tarifária ou mídias conectadas, na precificação da unidade de serviço. Adicionalmente, os custos indiretos decorrentes de ineficiências e falta de sinergia para prestação dos serviços causam efetivo impacto na economia de escala da contratação frente à solução integrada.

8.51. 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.

## **CONSÓRCIOS**

8.52. A permissão de participação de empresas em consórcio compreende o universo de discricionariedade da Administração, segundo art. 33 da Lei nº 8.666/93, cabendo sua justificativa pelo princípio da motivação dos atos administrativos.

8.53. A avaliação dos serviços pretendidos como comuns apresenta razão de não complexidade ou grande vulto do objeto pretendido, dispondo de ampla participação de mercado de diversas empresas de médio e grande portes.

8.54. De mesma forma que o objeto não é viável técnica e economicamente para ser parcelado, a formação de consórcio impactaria neste parcelamento material onde cada empresa participante assumiria obrigações em parte, o que acarretaria prejuízo ao objeto quanto à sua integração e compatibilidade na prestação dos serviços ao cidadão.

## **VEDAÇÃO À PARTICIPAÇÃO DE SOCIEDADE COOPERATIVA**

8.55. Em relação à vedação à participação de sociedade cooperativa, no presente procedimento licitatório, decorre do objeto da contratação ser uma solução global, na qual os recursos humanos diretamente envolvidos na prestação dos serviços especializados devem possuir competências e habilidades diversificadas, não se vislumbrando a possibilidade de “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 as de preposto, conforme determina o art. 68 da Lei nº 8.666, de 1993, sejam realizadas pelos cooperados de forma alternada ou aleatória, para que tantos quanto possíveis venham a assumir tal atribuição com autonomia pelos cooperados, sem relação de subordinação”, nos termos do artigo 10, II, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de maio de 2017 (IN 5/2017).

8.56. Muito embora o objeto da presente contratação não envolva a prestação de serviços continuados com alocação de mão de obra exclusiva, a vedação à participação de sociedade cooperativa, conforme motivação apresentada no Acordo entre o Ministério Público do Trabalho - MPT e a Advocacia-Geral da União - AGU, de 05 de junho de 2003, que impede a União de contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão-de-obra, justifica a presente vedação, que corrobora o acima exposto, já que permite à Administração selecionar a melhor proposta sob todos os aspectos, notadamente o da prevenção a eventual responsabilização pelo pagamento de débitos trabalhistas e fiscais.

## **SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA**

8.57. A Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, em seu art. 17, relaciona de forma não exaustiva requisitos que presentes no modelo de execução contratual caracterizariam prestação de serviço sob o regime com dedicação exclusiva de mão de obra.

8.58. O serviço especializado, objeto da presente contratação, é enquadrado sob o regime sem dedicação exclusiva de mão de obra por não incidirem os requisitos elencados pelo art. 17 incisos I, II, III e parágrafo único, ou outro assemelhado que implique em riscos trabalhistas, previdenciários e sociais para Administração.

8.59. Os serviços a serem contratados poderão ser prestados em instalações da Contratada, direta ou indiretamente, não importado que os recursos dediquem-se exclusivamente ao contrato sob o distintivo da pessoalidade, podendo dedicar-se a outro contrato simultaneamente, como por exemplo o uso de um tronco de telefonia ou um servidor de dados com instâncias de operação segmentadas. Não há vedação, a priori, desde que atendida a política de segurança e confidencialidade da informação da Contratante, de utilização de solução Customer Relationship Management (CRM) da Contratada, por meio de interface web, para a execução de outras atividades, eventualmente direcionados pela Contratada, que não tenham relação com a presente execução contratual.

## **ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO**

8.60. A especificação técnica do serviço constante deste Estudo Técnico Preliminar foi elaborada com base nas funcionalidades comumente encontradas na indústria de telecomunicações, não diferindo de licitações com objeto semelhante realizadas pela Administração nas quais envolvem a prestação de solução global de atendimento com fornecimento de infraestrutura tecnológica e comunicações.

## **VIGÊNCIA CONTRATUAL**

8.61. A contratação de solução atendimento multicanal enseja na composição de custos variáveis em razão da demanda e custos fixos específicos pelas características próprias da contratação: inviolabilidade da intimidade, da vida privada e do sigilo das comunicações enquanto garantias constitucionais; em razão das manifestações dos cidadãos junto à central de atendimento acolhe os dados e informações com a melhor condição para apuração e efetividade da garantia dos direitos humanos.

8.62. Os custos fixos apropriados pela CONTRATADA para perfeita execução dos serviços poderão ser distribuídos com elevada garantia ao longo da vigência contratual, ofertando condições para obtenção da proposta mais vantajosa para Administração.

8.63. Ademais, os custos administrativos para procedimentos de renovação contratual são elevados e carecem de pessoal qualificado na unidade administrativa para ocorrer sem prejuízo à continuidade, sem obter vantagens econômicas na anualidade pela característica de customização de sistemas informáticos para realização dos serviços.

8.64. Assim, a vigência contratual em 20 (vinte) meses, prazo superior à anualidade dos créditos orçamentários, é justificada pelo princípio de obter a proposta mais vantajosa com distribuição dos custos fixos de customização e parametrização da solução por ambas as partes, CONTRATADA e CONTRATANTE, em período maior que os doze meses iniciais, e ainda, pelo princípio da eficiência administrativa, na demanda de apenas duas e eventuais prorrogações, conduzindo a análise periódica do mercado nas renovações.

8.65. A ordem legal de anualidade dos contratos, adstrita à vigência dos créditos orçamentários contempla exceções apresentadas no art. 57 da Lei nº 8.666/93, designadamente para esta contratação o inc. II referente a serviços continuados.

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

8.67. A necessidade pública encontra amparo na Constituição Federal nos fundamentos da cidadania e da dignidade da pessoa humana consoante à Declaração Universal dos Direitos Humanos, ONU, 1948, em comunhão à obrigatoriedade do Estado em manter canal de atendimento ao cidadão para manifestações de direitos humanos.

8.68. Carece a extensão da vigência contratual pelo prazo proposto fundamentado pela característica de continuidade dos serviços e ainda pelos princípios da economicidade e eficiência.

## **SUBCONTRATAÇÃO**

8.69. A contratação se refere a solução com conjunto de serviços integrados e complementares, tal como infraestrutura tecnológica e serviços de telecomunicações que se associam ao serviço principal de atendimento multicanal de demandas, em resumo, pela experiência das empresas em gestão de atendimento com uso intensivo de mão de obra e ferramentas eletrônicas customizadas de captura e direcionamento das demandas.

8.70. 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.

8.71. 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.

#### ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.72. A solução abrange a comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo serviços de telefonia, mensageria, videocomunicação, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento e outros necessários ao perfeito funcionamento da solução e da prestação dos serviços.

8.73. Os serviços poderão ser prestados em infraestrutura fornecida e instalada pela CONTRATADA no centro de dados do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos ou em ambiente virtual em nuvem, adequadas para o perfeito atendimento do contrato, observadas as orientações da Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 13 de junho de 2008, e suas Normas Complementares, notadamente a Norma Complementar 14/IN01/DSIC/SCS/GSI/PR.

8.74. Devem ser assegurados que os dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados, bem como suas cópias de segurança, residam exclusivamente em território brasileiro.

8.75. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados no provedor, não poderão ser fornecidos a terceiros ou usados por este para fins diversos do previsto no instrumento contratual, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do Contratante.

8.76. O cancelamento, descontinuidade e portabilidade do instrumento contratual, bem como substituição do ambiente, contemplam a eliminação ou destruição definitiva dos dados, metadados, informações e conhecimento.

8.77. Os serviços devem estar disponíveis ininterruptamente, 24 horas por dia, todos os dias, inclusive fins de semana e feriados, nacionais, estaduais ou municipais. Ao longo da execução contratual, os horários de atendimento inicialmente estabelecidos poderão ser alterados a critério da CONTRATANTE.

8.78. Os dados gerados decorrentes da execução contratual serão de propriedade da CONTRATANTE com todas as garantias regidas na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, sendo vedado o acesso ou uso por terceiros não autorizados.

8.79. A CONTRATADA poderá fazer uso desses dados, contanto que unicamente de maneira desidentificada (anonimizada ou pseudonimizada) para estudos relacionados exclusivamente à melhoria dos serviços prestados à CONTRATANTE, conforme regras da LGPD.

8.80. Deverá possuir **ATENDIMENTO TELEFÔNICO POR UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA**, de modelo tradicional, para o atendimento por canal de voz, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.

8.81. O atendimento por canal de voz aos usuários será realizado inicialmente de forma eletrônica por meio de ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT, disponibilizando mensagem com opção para atendimento por URA tradicional, por teclagem de opções.

8.82. As informações que comporão a URA serão definidas pela CONTRATANTE e implementadas pelos especialistas da CONTRATADA.

8.83. Todas as ligações entrantes e transferidas na URA terão tarifação reversa, sendo custo incluído no valor da unidade de serviços.

8.84. A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de todas ligações entrantes ou finalizadas na URA e ainda aquelas transferidas para o Distribuidor Automático de Chamadas - DAC.

8.85. O atendimento pela URA disponibilizará aos usuários as opções de acesso aos itens de serviços definidos pela CONTRATANTE, interagindo com o usuário da CONTRATANTE, a partir de mensagens pré-gravadas, principalmente de navegação, e sintetizadas (Text-To-Speech - TTS).

8.86. As informações inseridas pelos usuários na URA deverão ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no DAC, de modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente.

8.87. Deve implementar componente de integração com *Customer Relationship Manager* - CRM - da CONTRATANTE para intercâmbio dos dados entre os sistemas, fornecendo documentação completa para componente integrador no CRM, sob responsabilidade do CONTRATANTE.

8.88. As opções de acesso devem ser de fácil configuração para se adaptarem às necessidades de comunicação da CONTRATANTE.

8.89. A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção e/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.

8.90. Além da disponibilização da solução de atendimento pela 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 e construção de relatórios.

8.91. A plataforma de atendimento de URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:

8.92. Quantidade de atendimentos realizados na URA.

8.93. Quantidade de ligações recebidas pela URA.

8.94. Quantidade de ligações finalizadas pela URA.

8.95. Quantidade de ligações transferidas para atendimento humano.

8.96. Quantidade das perdas de ligações na URA discriminadas por motivos.

8.97. Quantidades das perdas de ligações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.

8.98. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.

8.99. Tempos totais e médios dos atendimentos e ligações.

8.100. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e ligações.

8.101. Medição da satisfação do atendimento.

8.102. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas na URA (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.

8.103. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

8.104. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

8.105. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

8.106. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

- 8.107. Deverá possuir **ATENDIMENTO COMUNICADOR INSTANTÂNEO**, multimídia, para o atendimento por interação textual ou mídia, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.
- 8.108. O atendimento RECEPTIVO por comunicadores (Whatsapp, Telegram, etc) consiste no atendimento por operador (assistente virtual ou humano) de diálogo iniciado por usuário via API própria do comunicador.
- 8.109. O atendimento ATIVO por comunicadores consiste no atendimento iniciado por mensagem do operador a usuário via API.
- 8.110. Caberá à CONTRATADA a habilitação e manutenção, em nome da CONTRATANTE, em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) junto aos provedores de comunicadores, incluindo custos de ativação, mensagens e suporte.
- 8.111. A CONTRATANTE fornecerá os números próprios e válidos de acessos telefônicos para cadastro junto aos provedores de comunicadores.
- 8.112. Todo o processo de contratação com os serviços de *broker* (empresas que comercializam serviços junto aos comunicadores) homologados, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, em nome da CONTRATANTE, e terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API, com a solução de atendimento omnichannel.
- 8.113. A solução de atendimento via CHATBOT deverá ter integração com o atendimento de comunicadores e deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.
- 8.114. Além da disponibilização da solução atendimento de comunicadores, 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 e construção de relatórios.
- 8.115. A plataforma de atendimento de comunicadores deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 8.116. Quantidade de atendimentos realizados por comunicadores.
- 8.117. Quantidade de interações recebidas pelos comunicadores.
- 8.118. Quantidade de interações finalizadas pelos comunicadores.
- 8.119. Quantidade de atendimentos transferidos para atendimento humano.
- 8.120. Quantidade das perdas de interações nos comunicadores discriminadas por motivos.
- 8.121. Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 8.122. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
- 8.123. Tempos totais e médios dos atendimentos e interações.
- 8.124. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e interações.
- 8.125. Medição da satisfação do atendimento.
- 8.126. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas no comunicador (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 8.127. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
- 8.128. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
- 8.129. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 8.130. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 8.131. Deverá possuir **ATENDIMENTO REDES SOCIAIS**, multimídia, para o atendimento por interação textual ou mídia, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.
- 8.132. O atendimento RECEPTIVO Redes Sociais consiste na busca e seleção de publicação (post) sobre assunto/tema de interesse da CONTRATANTE nas mídias sociais selecionadas pela mesma.
- 8.133. A apresentação deverá ocorrer segundo formato definido em protocolo pela CONTRATANTE.
- 8.134. O atendimento ATIVO de Redes Sociais consiste na interação de pesquisa e detalhamento de informações referente a MANIFESTAÇÕES identificadas no RECEPTIVO.
- 8.135. Caberá à CONTRATADA a habilitação e manutenção, em nome da CONTRATANTE, em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) junto aos provedores de comunicadores, incluindo custos de ativação, mensagens e suporte.
- 8.136. A CONTRATANTE fornecerá os perfis próprios e válidos de Redes Sociais para cadastro junto aos provedores homologados.
- 8.137. Todo o processo de contratação com os serviços de *broker* (empresas que comercializam serviços junto às Redes Sociais) homologados, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, em nome da CONTRATANTE, e terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API, com a solução de atendimento omnichannel.
- 8.138. A solução de atendimento via CHATBOT deverá ter integração com o atendimento de comunicadores e deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.
- 8.139. Além da disponibilização da solução atendimento de Redes Sociais, 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 e construção de relatórios.
- 8.140. A plataforma de atendimento de comunicadores deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 8.141. Quantidade de atendimentos realizados por comunicadores.
- 8.142. Quantidade de interações recebidas pelos comunicadores.
- 8.143. Quantidade de interações finalizadas pelos comunicadores.
- 8.144. Quantidade de atendimentos transferidos para atendimento humano.
- 8.145. Quantidade das perdas de interações nos comunicadores discriminadas por motivos.

- 8.146. Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 8.147. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
- 8.148. Tempos totais e médios dos atendimentos e interações.
- 8.149. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e interações.
- 8.150. Medição da satisfação do atendimento.
- 8.151. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas no comunicador (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 8.152. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
- 8.153. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
- 8.154. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 8.155. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 8.156. O canal de **VIDEOCHAMADA** consiste no atendimento aos usuários por meio da utilização de tecnologia de comunicação por videochamada utilizando navegadores de internet padrão de mercado (Chrome, Firefox, Edge, Safari) e aplicativo móvel por meio WebRTC (Web Real Time Communications).
- 8.157. Será considerado atendimento ATIVO o iniciado por envio de link ao usuário e RECEPTIVO aquele acessível pelo usuário por meio dos componentes integrados ao sítio eletrônico e aplicativo.
- 8.158. A videochamada poderá ser utilizada a critério do profissional que realiza o atendimento, por exemplo Conselheiro Tutelar, a partir de comunicação iniciada em outro canal, sendo intercambiado o atendimento entre os canais.
- 8.159. A plataforma de atendimento de videochamada deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 8.160. Quantidade de atendimentos realizados.
- 8.161. Quantidade de chamadas recebidas.
- 8.162. Quantidade de chamadas finalizadas.
- 8.163. Quantidade de chamadas transferidas para atendimento humano.
- 8.164. Quantidade das perdas de chamadas discriminadas por motivos.
- 8.165. Quantidades das perdas de chamadas na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 8.166. Tempos totais e médios dos atendimentos e chamadas.
- 8.167. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e chamadas.
- 8.168. Medição da satisfação do atendimento.
- 8.169. As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
- 8.170. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
- 8.171. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 8.172. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 8.173. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.
- 8.174. O atendimento por **CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA** permitirá ao usuário remeter a sua MANIFESTAÇÃO pelo encaminhamento ao endereço eletrônico específico definido pela CONTRATANTE.
- 8.175. Após a recepção do e-mail do usuário (caixa de entrada) será tratada por análise textual automatizada e direcionada à fila de atendimento assistido.
- 8.176. A análise textual deverá utilizar a mesma árvore neural com inteligência conversacional utilizada pelo CHATBOT, permitindo ainda avaliação de conteúdo multimídia enviado em anexo.
- 8.177. O número de protocolo e chave de acesso à resposta será encaminhado pelo Sistema Ouvidor SINDH, conforme fluxo estabelecido pela CONTRATANTE.
- 8.178. A plataforma de atendimento de correspondência eletrônica deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 8.179. Quantidade de atendimentos realizados.
- 8.180. Quantidade de demandas recebidas.
- 8.181. Quantidade de demandas finalizadas.
- 8.182. Quantidade de demandas transferidas para atendimento humano.
- 8.183. Quantidade das perdas de demandas discriminadas por motivos.
- 8.184. Quantidades das perdas de demandas na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 8.185. Tempos totais e médios dos atendimentos e demandas.
- 8.186. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e demandas.
- 8.187. Medição da satisfação do atendimento.
- 8.188. As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
- 8.189. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

8.190. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

8.191. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

8.192. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.

#### **ATENDIMENTO AUTOMATIZADO**

8.193. A presente contratação prevê serviços de atendimento autônomo por múltiplos canais integrados, sem a necessidade de contato humano, seja por canal de voz ou textual ou mídia, com inteligência conversacional, com facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos integrados à solução em todos os canais autorizados pela CONTRATANTE.

8.194. O serviço de atendimento autônomo por voz deverá ser capaz de identificar o gênero (feminino/masculino), se o usuário é criança ou adolescente, bem como identificar o seu estado emocional (ansiedade, tristeza, confusão, choro, dor, raiva e assemelhados) de modo a possibilitar o estabelecimento de fluxo de atendimento automatizado ou assistido de acordo com protocolo definido pela CONTRATANTE.

8.195. A prestação dos serviços de atendimento AUTOMATIZADO pela CONTRATADA envolve:

8.196. PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL - NPL - permitindo a colaboração entre o ATENDENTE VIRTUAL (CHATBOT/VOICEBOT) e o usuário por meio de idioma PORTUGUÊS do Brasil em áudio, vídeo e texto.

8.197. PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL permitindo a colaboração entre o ATENDENTE VIRTUAL (CHATBOT/VOICEBOT) e o usuário por meio de idiomas INGLÊS e ESPANHOL em áudio, vídeo e texto.

8.198. utilização de recursos de reconhecimento e síntese de voz (ASR - Automatic Speech Recognition).

8.199. o atendimento ao usuário por CHATBOT/VOICEBOT será realizado em NPL e acionamento de MÓDULO INTELIGENTE, possibilitando a emulação do atendimento assistido humano.

8.200. a conversão de texto em fala (Text-to-Speech - TTS) e fala em texto (Speech-to-Text - STT) para utilização em mensagens sintetizadas.

8.201. nos casos de interação por ATENDENTE VIRTUAL nos idiomas INGLÊS ou ESPANHOL, quando transferidos para atendimento assistido, deverá ocorrer a tradução para o vernáculo em tempo de conversação para o atendente.

8.202. o atendimento ao usuário por ATENDENTE VIRTUAL deverá ser capaz de identificar o sentimento o do usuário, bem como palavras-chave ou frases-chave para identificação de intenções do usuário no atendimento em curso.

8.203. a preparação de dados e desenvolvimento, implementação e gerenciamento de modelos de Inteligência Artificial - IA.

8.204. realizar o registro de manifestação sem a intervenção de operador (humano).

8.205. a realização de análise descritiva, preditiva e prescritiva para realização de ações automáticas e semiautomáticas pelo CHATBOT.

8.206. O serviço de CURADORIA do ATENDIMENTO AUTOMATIZADO será responsável por manter e aperfeiçoar o processo de atendimento AUTOMATIZADO, habilitando ferramenta de análise amostral de validação das ações automatizadas por assistente humano, devendo ser realizado pela CONTRATADA com apoio da CONTRATANTE.

8.207. A solução de atendimento automatizado deverá:

8.208. fornecer serviço de atendimento automático com navegação equivalente à existente no autoatendimento da URA de voz (VOICEBOT).

8.209. prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários.

8.210. Permitir a transição de um atendimento automático (BOT) para um atendimento humano, independente do canal utilizado na origem ou na transferência e o encaminhamento das informações colhidas pelo robô nas etapas anteriores.

8.211. Emitir relatórios de performance e atendimento equivalentes ao atendimento por voz. Permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um determinado período. Os relatórios dos robôs deverão ser disponibilizados via Internet com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação.

8.212. Disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.

8.213. Caberá à CONTRATADA a implementação das configurações e desenvolvimentos nos sistemas automatizados e demais equipamentos ou serviços sob sua responsabilidade, conforme definição da CONTRATANTE.

8.214. A CONTRATADA deverá também fornecer à CONTRATANTE, a qualquer tempo a partir de requisição, todas as informações e documentos necessários para a integração da solução omnichannel com os serviços próprios.

8.215. A vocalização do robô (roteiro de atendimento, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, mediante processo de gestão de mudanças, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da CONTRATADA.

8.216. A CONTRATANTE homologará a vocalização, a fraseologia e as abordagens a serem implementadas no robô, posteriormente à especificação e desenvolvimento, de maneira provisória, e após os testes operacionais, de maneira definitiva, pela CONTRATADA.

8.217. A CONTRATANTE poderá especificar novos roteiros de atendimento a serem implementados pela CONTRATADA no robô de atendimento, devendo estar operantes em prazo máximo de 30 dias, contados após a requisição formal, considerando incluídas as etapas de especificação, desenvolvimento e testes.

8.218. O roteiro de atendimento será montado em conjunto com o CONTRATANTE e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes.

8.219. A CONTRATANTE fornecerá toda a documentação existente referente aos fluxos de atendimento a serem automatizados, conforme roteiros de atendimento, assim como também serão fornecidas todas as interfaces para integração com sistemas da CONTRANTE ou designados por ela.

8.220. O detalhamento do planejamento e cronograma da automatização dos serviços será efetuado pela CONTRATADA e homologado pela CONTRATANTE para início da implantação.

8.221. A priorização dos serviços poderá ser reavaliada pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA a partir do início da prestação dos serviços e vigência do contrato.

8.222. Deverá possuir **ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT** com facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis à CONTRATANTE.

8.223. O CHATBOT será aplicado na abertura do diálogo com o cidadão, ofertando opção de encaminhamento para atendimento assistido humano, em todos os canais digitais de interação imediata, tais como SMS, Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, Chat API, outros.

- 8.224. Todo o processo de contratação com os serviços de Broker (empresas que comercializam o Número Oficial do WhatsApp) homologados pelo Facebook, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, onde a CONTRATANTE terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API fornecida pela CONTRATADA, entre a solução ofertada e o CRM do CONTRATANTE.
- 8.225. Todo o processo de contratação com os serviços de Broker para SMS deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, onde a CONTRATANTE terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API fornecida pela CONTRATADA, entre a solução ofertada e o CRM do CONTRATANTE.
- 8.226. Todos os canais digitais deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.
- 8.227. O módulo deverá possuir uma única árvore neural com inteligência conversacional para os atendimentos via texto utilizado em todos os canais (E-mail, Chat, Formulário na Web, Mensageria Instantânea - Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS).
- 8.228. O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- 8.229. As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATADA, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da CONTRATANTE.
- 8.230. Para os canais com interação, os robôs deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento e interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- 8.231. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada para homologação em ambiente replicado de produção, sendo aplicados testes de performance posteriormente, passando à produção quando avaliados os resultados pela CONTRATANTE e autorizada a operação, principalmente nos diversos canais de interação imediata.
- 8.232. Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.
- 8.233. Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação e da extensão da base de conhecimento e aprendizado.
- 8.234. O módulo deve ter um sistema de aprendizado com ranking de intenções que permite identificar aquelas que geram baixo nível de satisfação, possibilitando melhorar o conteúdo específico dessas intenções de forma simples.
- 8.235. Deverá possuir módulo com ferramenta de treinamento que concentre a totalidade das interações não resolvidas, que permita ao robô aprender com seus usuários e enriquecer o conteúdo, adicionando novas perguntas, novos significados e novas formas de perguntar.
- 8.236. A plataforma de atendimento dos Robôs deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 8.237. Quantidade de atendimentos realizados pelos robôs
- 8.238. Quantidade de interações recebidas pelos robôs.
- 8.239. Quantidade de interações finalizadas pelos robôs.
- 8.240. Quantidade de interações transferidas para atendimento humano.
- 8.241. Quantidade das perdas de interações no robô discriminadas por motivos.
- 8.242. Quantidades das perdas de interações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 8.243. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
- 8.244. Tempos totais e médios dos atendimentos e interações.
- 8.245. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e interações.
- 8.246. Medição da satisfação do atendimento.
- 8.247. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 8.248. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
- 8.249. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
- 8.250. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 8.251. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 8.252. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.
- 8.253. O atendimento digital efetuado por **ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT**, com reconhecimento de fala, tem como atribuição a compreensão da necessidade do usuário com o objetivo de prestar-lhe informações ou direcionar a árvore de decisão, interagindo com este de forma espontânea e registrar os serviços oferecidos pela CONTRATANTE.
- 8.254. A *persona* do VOICEBOT deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto.
- 8.255. O diálogo entre o VOICEBOT e o usuário deverá ser conduzida com seriedade, clareza e formalidade moderada, a fim de transmitir confiabilidade no que é informado, uma vez que serão tratados assuntos institucionais e técnicos, onde muitas vezes o usuário não tem o conhecimento especializado, possibilitando o acolhimento a fim de tornar o contato respeitoso e humanizado.
- 8.256. Deverá possuir facilidade para configuração de uma única árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis à CONTRATANTE.
- 8.257. Todos os canais de voz deverão respeitar a mesma árvore neural com inteligência conversacional.
- 8.258. O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.
- 8.259. As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATADA, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da CONTRATANTE.
- 8.260. Para os canais com interação, os robôs deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento e interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.

- 8.261. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada para homologação em ambiente replicado de produção, sendo aplicados testes de performance posteriormente, passando à produção quando avaliados os resultados pela CONTRATANTE e autorizada a operação, principalmente nos diversos canais de interação imediata.
- 8.262. Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.
- 8.263. Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação e da extensão da base de conhecimento e aprendizado.
- 8.264. O módulo deve ter um sistema de aprendizado com ranking de interações que permita identificar aquelas que geram baixo nível de satisfação, possibilitando melhorar o conteúdo específico dessas intenções de forma simples.
- 8.265. Deverá possuir módulo com ferramenta de treinamento que concentre a totalidade das interações não resolvidas, que permita ao robô aprender com seus usuários e enriquecer o conteúdo, adicionando novas perguntas, novos significados e novas formas de perguntar.
- 8.266. A plataforma de atendimento dos Robôs deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
- 8.267. Quantidade de atendimentos realizados pelos robôs
- 8.268. Quantidade de ligações recebidas pelos robôs.
- 8.269. Quantidade de ligações finalizadas pelos robôs.
- 8.270. Quantidade de ligações transferidas para atendimento humano.
- 8.271. Quantidade das perdas de ligações no robô discriminadas por motivos.
- 8.272. Quantidades das perdas de ligações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
- 8.273. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
- 8.274. Tempos totais e médios dos atendimentos e ligações.
- 8.275. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e ligações.
- 8.276. Medição da satisfação do atendimento.
- 8.277. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 8.278. As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.
- 8.279. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.
- 8.280. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.
- 8.281. Os dados, metadados e informações serão transferidos por API/Webservice ao CRM da CONTRATANTE, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.
- 8.282. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.
- 8.283. O **ATENDENTE VIRTUAL** realiza um serviço de promoção e conhecimento em direitos humanos (disseminação), esclarecendo dúvidas, prestando informação ou orientando o usuário sobre direitos, campanhas, programas e ações da CONTRATANTE, para tanto:
- 8.284. a CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA uma base de conhecimento contendo as informações a serem disseminadas;
- 8.285. é responsabilidade da CONTRATADA manter a base de conhecimento atualizada;
- 8.286. é responsabilidade da CONTRATADA realizar o ajuste operacional necessário para viabilizar os atendimentos AUTOMATIZADOS, conforme o caso, a partir da base de conhecimento disponibilizada pela CONTRATANTE.
- 8.287. A interação com ATENDENTE VIRTUAL por meio de áudio ou texto nos CANAIS DE ATENDIMENTO, o usuário poderá solicitar o registro de uma manifestação.
- 8.288. O registro da manifestação do usuário que utilizar os CANAIS DE ATENDIMENTO será realizado pelo ATENDENTE em sistema eletrônico definido pela CONTRATANTE e descrito neste Estudo Técnico Preliminar.
- 8.289. Caso o contato seja finalizado pelo ASSISTENTE VIRTUAL, deverá ser registrado esse atendimento no Ouvidor SINDH, conforme fluxo aprovado pela CONTRATANTE.
- 8.290. O atendimento que não seja possível, ou não seja recomendado, o seu registro no sistema Ouvidor SINDH, deve ser cadastrado em sistema de registro fornecido pela CONTRATADA da solução omnichannel, o qual deve possibilitar o acompanhamento e fiscalização dos atendimentos realizados para fins de faturamento e apuração dos níveis de qualidade do serviço (IMR).
- 8.291. A CONTRATADA, como parte integrante da solução omnichannel, deverá fornecer solução tecnológica e de comunicação que realize a conversão do atendimento originado dos canais **presencial** (voz/imagem) e **físico** (ofícios, cartas, etc.) no seu equivalente digital, apto a ser processada de forma automatizada pelo assistente virtual.
- 8.292. O ATENDIMENTO AUTOMATIZADO deverá realizar a transferência de dados tela-a-tela entre o sistema de registro da solução e o Ouvidor SINDH, de modo a realizar a transferência de demandas entre sistemas distintos utilizados pela CONTRATADA e a CONTRATANTE, conforme fluxo estabelecido, por meio de atribuição de credenciais e perfil de acesso adequado, sem prejuízo da utilização de API de integração.
- 8.293. Não sendo possível a conclusão do contato colaborativo do usuário pelo ASSISTENTE VIRTUAL ou diretamente pelo CONSELHO TUTELAR local, o segmento do atendimento se dará pela Central de Atendimento da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, devendo a demanda ser direcionada pela solução omnichannel para os canais de atendimento do Disque 100 para registro da manifestação e posterior encaminhamento ao Conselho Tutelar dentro do fluxo de atendimento.
- 8.293.1. O atendimento da Central da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, quando acionado, utilizará preferencialmente o mesmo canal utilizado pelo usuário, e seguirá o fluxo de operação do atendimento existente na Central da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.
- 8.294. O ATENDIMENTO AUTOMATIZADO que depender de ajustes de processos, integração e automação por parte da CONTRATANTE, e, portanto, condicionados à efetiva conclusão destes ajustes, serão avaliados em tempo de entrada em operação, ficando à critério da CONTRATANTE ativar.
- 8.295. A CONTRATADA deverá efetuar os acompanhamentos no decorrer do contrato, quanto à ferramenta de atendimento de recursos analíticos, possibilitando:
- 8.296. avaliar o desempenho do ASSISTENTE VIRTUAL / HUMANO, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados;

- 8.297. disponibilizar acesso para as pessoas indicadas pela CONTRATANTE ao sistema de acompanhamento das informações referentes aos atendimentos, padrão Dashboard e tabelas de dados tipo planilha;
- 8.298. disponibilizar acesso para a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o ASSISTENTE VIRTUAL ou HUMANO e os usuários a qualquer momento em áudio e respectiva transcrição (STT) em texto;
- 8.299. realizar os ajustes em relatórios conforme solicitado pela CONTRATANTE, bem como a confecção de relatórios totalmente novos no prazo máximo de 120 horas;
- 8.300. permitir que o relatório seja apresentado em tela, impresso, guardado em arquivo e exportado, no mínimo, para os formatos xlsx, html, CSV, pdf ou txt;
- 8.301. ter interface gráfica, apresentando gráficos de fácil customização;
- 8.302. serviços de implantação, customização, suporte, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização do ASSISTENTE VIRTUAL ficarão às expensas da CONTRATADA.
- 8.303. as reuniões semanais entre a equipe de curadoria da CONTRATADA e a CONTRATANTE servirão para avaliação, definições de acertos, evoluções e novas implementações no Assistente Virtual, melhorias e acertos de ocorrências na Base de Conhecimento e para tratar de outros assuntos relacionados ao ASSISTENTE VIRTUAL.
- 8.304. Em todo atendimento AUTOMATIZADO escrito ou verbalizado, o ATENDENTE VIRTUAL deve expressar-se com urbanidade, clareza, e objetividade.
- 8.305. Após a conclusão do atendimento AUTOMATIZADO ou ASSISTIDO, a CONTRATADA deverá convidar o usuário para responder PESQUISA DE SATISFAÇÃO acerca do atendimento realizado, no mesmo canal, conforme estabelecido no fluxo de operação do atendimento receptivo autorizado pela CONTRATANTE.
- 8.306. O usuário poderá contestar a conclusão da demanda em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis a partir do encaminhamento da comunicação. Transcorrido o prazo fixado, sem a manifestação do cidadão/usuário, a demanda será considerada encerrada.
- 8.307. A demanda concluída que for reaberta, a pedido do usuário, em até 03 (três) dias úteis, em razão de inconsistência do seu tratamento realizado pela CONTRATADA, não será considerada nova demanda (não haverá nova remuneração pela conclusão superveniente da mesma demanda).
- 8.308. A CONTRATADA deverá fornecer um sistema de discador automatizado para o CANAL TELEFÔNICO permitindo a comunicação ativa com usuários ou atendentes.
- 8.309. A solução deve permitir contatos e/ou pesquisas (campanha) com o preenchimento e processamento eletrônico de questionários, com o objetivo de monitorar e avaliar as ações e serviços prestados pelo Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, e rede proteção, no retorno para esclarecimentos necessários para o tratamento das solicitações específicas, na pesquisa de satisfação aos usuários, e nos demais contatos a serem definidos pela CONTRATANTE.
- 8.310. As principais atividades no processo de atendimento ativo, a serem realizadas pelos ATENDENTES VIRTUAL, são:
- 8.311. Realização de retorno às solicitações do tipo: pedidos de informações e reclamações que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo;
- 8.312. Realização de pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CONTRATANTE, sob demanda.
- 8.313. Essas têm o objetivo de mensurar sistematicamente, com critérios estatísticos, a qualidade dos serviços prestados pela empresa e deverá ter como base um planejamento e metodologia previamente estabelecidos e aprovados pela CONTRATANTE, de acordo com a necessidade de cada pesquisa/campanha.
- 8.314. Os bancos de dados a serem utilizados pelo serviço de teleatendimento ativo deverão seguir critérios estatisticamente representativos.
- 8.315. O plano de estudo estatístico deverá ser preparado pela CONTRATADA e apresentado à CONTRATANTE para validação.
- 8.316. O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal da CONTRATANTE.
- 8.317. A periodicidade das pesquisas poderá sofrer alterações a critério da CONTRATANTE, com comunicação prévia de, no mínimo, dez dias à CONTRATADA.
- 8.318. Os serviços de pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas executadas pela CONTRATADA deverão considerar todos os índices de qualidade definidos, sendo necessário que a mesma cumpra as seguintes etapas:
- 8.319. Apresente em até três dias úteis antes do início da campanha o planejamento de execução de cada pesquisa ou estudo solicitado para aprovação pela CONTRATANTE.
- 8.320. Apresente em até cinco dias úteis, após o término da realização do ativo, o relatório final analítico das pesquisas realizadas.
- 8.321. O deverão ser feitas por atendentes com treinamento e preparação específica para a execução de tais serviços, utilizando aplicativos que agilizem a digitação dos números referentes aos usuários da CONTRATANTE, tendo na tela da estação de trabalho todos os dados referentes à ligação completada.
- 8.322. Todos os contatos Ativos realizados, para retorno ao usuário, deverão ser devidamente registrados especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado.
- 8.323. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do ativo, disponibilizar à CONTRATANTE os relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados.
- 8.324. Para realização das ligações ativas deverão ser utilizadas soluções e respectivas licenças de softwares discadores, capazes de gerar múltiplas ligações para cada operador livre, eliminando, assim, o tempo gasto com espera e com operações repetitivas.
- 8.325. Nos casos de pesquisas permanentes, poderá ser demandado que os indicadores estejam contemplados na solução de informações estratégicas para tomada de decisão fornecida pela CONTRATADA na prestação dos serviços.
- 8.326. Os serviços de atendimento ativo serão suportados por recursos tecnológicos e sistemas integrados de gestão, atendendo a legislação existente e as melhores práticas de mercado, possuindo características próprias e distintas do atendimento receptivo.
- 8.327. O sistema próprio da CONTRATADA deve permitir:
- 8.328. a elaboração do instrumento de pesquisa (tipo de dados) e a definição de fluxo (liberação/bloqueio de itens da pesquisa conforme resposta dada a um item específico);
- 8.329. a carga/seleção dos contatos e informações associadas à pesquisa a ser aplicada;
- 8.330. a CONTRATANTE deverá ter acesso em tempo real do resultado da pesquisa em execução.
- 8.331. A CONTRATADA deverá, ao final de cada exercício e/ou finalização da campanha realizada e/ou a qualquer momento, sempre que solicitado, disponibilizar à CONTRATANTE relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados.
- 8.332. A CONTRATADA deverá apresentar os dados consolidados em formato de *dashboard*, bem como relatórios e dados abertos, conforme definição dada pela CONTRATANTE.

## 9. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

|                         | ITEM | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO                                | UNIDADE      | CATSER | ESTIMATIVA MENSAL | ESTIMATIVA TOTAL (20 meses) | VALOR UNITÁRIO MÁXIMO | VALOR TOTAL MÁXIMO (20 meses) |
|-------------------------|------|--------------------------------------------------------|--------------|--------|-------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| GRUPO 1                 | 1    | Suporte técnico da solução omnichannel                 | Horas        | 16292  | 720               | 14.400,00                   | R\$69,40              | R\$999.360,00                 |
|                         | 2    | Atendimento omnichannel                                | Atendimentos | 22950  | 120.000           | 2.400.000                   | R\$0,5871             | R\$1.409.040,00               |
|                         | 3    | Treinamento técnico operacional da solução omnichannel | UNIDADE      | 3840   | -                 | 2.070                       | R\$244,95             | R\$507.046,50                 |
| <b>TOTAL DO GRUPO 1</b> |      |                                                        |              |        |                   |                             |                       | <b>R\$2.915.446,50</b>        |

9.1. O valor estimado no estudo preliminar foi obtido a partir da análise dos componentes internos da proposta de preços atualizada (1424332) do Contrato nº 20/2019, especificamente o descritor INFRAESTRUTURA DE TI, totalizando R\$211.345,81 (duzentos e onze mil trezentos e quarenta e cinco reais e oitenta e um centavos), incluindo encargos de custos indiretos, lucro e impostos, que dentro do volume de atendimentos realizados de 3,6 milhões de atendimentos anual obtém-se o valor unitário de atendimento de R\$0,5871.

9.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de implantação e operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo telefonia, mensageria, videocomunicação, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Estudo Técnico Preliminar, por meio de protocolos e especificações usuais no mercado.

9.3. Os quantitativos dos itens são os discriminados na tabela acima, classificados como Serviços Especializados de Implantação e Operação de Central de Atendimento, código 22950 CATSER, de acordo com a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/11.

9.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário por subitem 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.

9.5. O contrato terá vigência pelo período de 20 (vinte) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666/93.

## 10. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

10.1. A solução de comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, internet, físico, presencial ou outros), destinado à operacionalização do atendimento nacional do tridígito 125 da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos para o serviço de utilidade pública dos Conselhos Tutelares, com disponibilização e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações, incluindo telefonia, mensageria, videocomunicação, aplicativos e softwares básicos e de gestão de acessos e equipes de atendimento, apresenta viabilidade de contratação de prestação de serviço continuada pela Administração.

## 11. APROVAÇÃO E ASSINATURA

11.1. Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar segue aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC.

| EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO                                                      |                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| INTEGRANTE REQUISITANTE                                                                    | (Assinado eletronicamente)<br>REINALDO LAS CAZAS ERSINZON<br>Matrícula/SIAPE: 1371272      |
| INTEGRANTE TÉCNICO                                                                         | (Assinado eletronicamente)<br>HENRIQUE ALCÂNTARA VELOSO MOTA<br>Matrícula/SIAPE: . 1527028 |
| AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC<br>(§ 2º art. 11)                                         |                                                                                            |
| (Assinado eletronicamente)<br>ARTUR HENRIQUE CASTRO DE ANDRADE<br>Matrícula/SIAPE: 1466070 |                                                                                            |



2552691



00135.211505/2020-24



MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

## ANEXO DO EDITAL IV - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E CIÊNCIA

## TERMO DE COMPROMISSO E CIÊNCIA DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Este TERMO DE COMPROMISSO ("TERMO") é celebrado entre:

A. CONTRATANTE Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH, Endereço: SCS Quadra 9, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, 10º Andar, Asa Sul, CEP 70308-200, Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF XX, neste ato representado pelo Gestor do Contrato xx/xxxx, e

B. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais. O MMFDH e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX;

CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS; CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Recebedora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento no prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

A. A Parte Recebedora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

B. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

C. A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

D. A Parte Recebedora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Recebedora.

E. A Parte Recebedora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

F. A Parte Recebedora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Recebedora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este TERMO entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Recebedora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora 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, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, 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.

13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste TERMO, ao pagamento, reposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.

15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.

23. Este TERMO contém o acordo integral de confidencialidade entre as PARTES com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das PARTES, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20XX.

**DE ACORDO**

**CONTRATANTE**

Nome  
Cargo  
SIAPE

**CONTRATADA**

Nome  
CPF

**Testemunha 1**

Nome  
CPF

**Testemunha 2**

Nome  
CPF

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.



Documento assinado eletronicamente por **Edna Alves de Oliveira Ferreira, Pregoeiro(a)**, em 20/10/2021, às 11:46, 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 **2552691** e o código CRC **CF409482**.

Referência: Processo nº 00135.211505/2020-24

SEI nº 2552691