



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE A FOME

DIVISÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

POC - Central de Relacionamento

1. PROVA DE CONCEITO – POC

1.1. DAS INFORMAÇÕES GERAIS

1.1.1. A POC acontecerá em duas fases, sendo a primeira para avaliação dos componentes e a segunda para avaliação dos requisitos funcionais.

1.1.2. O prazo de realização desta prova de conceito (POC) será de 5 dias úteis, contados a partir do recebimento desta mensagem, já contemplando as duas fases, ou seja, ambas devem ocorrer nesse prazo, cuja a data deve ser informada pela licitante.

1.1.3. A POC será realizada de 9h as 17h, em dias úteis de funcionamento do Órgão, na data indicadas pela licitante, sendo realizada nas dependências do MDS, na Esplanada dos Ministérios, bloco A, 2º andar, Sala 231.

1.1.4. A empresa deve, junto com comunicação da data, informar a estrutura de rede necessária para a realização da POC.

1.1.5. A licitante deve utilizar equipamentos próprios, como notebook, etc, atendendo as normas de segurança deste Ministério.

1.1.6. A LICITANTE deverá trazer consigo toda base de teste necessária para a execução dos itens constantes da tabela de avaliação.

1.1.7. Ao término de cada dia da POC será emitido a ata com as ocorrências, devendo estar assinada pela CONTRATANTE e, opcionalmente, pela LICITANTE avaliada e anexada a lista de comparecimento de todos que entraram no ambiente da POC.

1.1.8. Em caso de desclassificação da empresa classificada em primeiro lugar, será convocada para a POC a segunda colocada e assim sucessivamente, obedecida à ordem de classificação das LICITANTES.

1.1.9. Fica reconhecido o direito das LICITANTES concorrentes de acompanharem os procedimentos relativos à apresentação da prova de conceito, limitados a um representante de cada empresa.

1.1.9.1. As demais LICITANTES interessadas em acompanhar a POC deverão encaminhar solicitação para o e-mail: licitacao@cidadania.gov.br

1.1.9.2. As LICITANTES serão avisadas por e-mail da data de início da realização da POC;

1.1.10. As LICITANTES que forem assistir à apresentação da prova de conceito não poderão interrompê-la de nenhum modo, sendo-lhes permitido fazer constar pronunciamento em ata.

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

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

1.1.13. Não será permitida o uso de filmadoras, gravações por smartphones ou similares no ambiente da POC.

1.1.14. No caso de aprovação da LICITANTE nas duas fases da POC, será emitido pela CONTRATANTE, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Homologação da POC, conforme Anexo I, do TR.

2. DA PROVA DE CONCEITO – AVALIAÇÃO DOS COMPONENTES

2.1. A solução omnichannel deverá ser disponibilizada em infraestrutura da LICITANTE, incluindo hardware e software, possibilitando interações da equipe avaliadora da CONTRATANTE em sua versão padrão, para avaliação técnica da prova de conceito.

2.1.1. Não é necessário apresentar as ferramentas como Portal de Serviços (Formulário Eletrônico), Atendente Virtual Inteligente (AVI) - Chatbot, Solução de automação de rotinas operacionais para gerenciamento do comportamento do cidadão no uso das soluções e serviços da Central de Relacionamento, da forma customizada ou ajustada para atender às necessidades da CONTRATANTE, o que deverá ocorrer após a assinatura do contrato, mediante reuniões de alinhamentos quanto às mudanças necessárias. Neste momento, é importante que a licitante comprove que a solução contemple as ferramentas mencionadas e apresente condições de atender tecnologicamente aos recursos e funcionalidades previstas no edital.

2.1.2. Para comprovação de aceitabilidade quanto ao atendimento do previsto no edital para esta fase de prova de conceito, a licitante deve disponibilizar 90% do total dos itens requisitados.

2.1.3. Será aprovado na Fase 1 da prova de conceito, o LICITANTE que disponibilizar os recursos que fazem parte da solução integrada de atendimento ao cidadão, em sua versão padrão, contemplando os componentes descritos nos itens abaixo.

2.1.4. Canais Digitais: A LICITANTE deverá disponibilizar os componentes de Software referentes à funcionalidade deste item inerentes aos recursos de interação entre O MDS e o Cidadão (conforme tabela no item 9.19.1 do edital).

Tipos de Serviços Receptivos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento
TELEATENDIMENTO RECEPTIVO	Humano	Teleatendimento Humano Receptivo
	Eletrônico	Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível
ATENDIMENTO HELP DESK	Humano	Help Desk
ATENDIMENTO MULTIMEIOS	Humano	Chat - Atendimento humano
		Serviço de Mensageria Instantânea Humano
		Carta
		Atendimento presencial
		E-mail/Formulário eletrônico
	Plataformas	
	Eletrônico	Chat - Atendimento Bot
		Aplicativo
		Assistente virtual
		Serviço de Mensageria Instantânea Menu Eletrônico
Serviço de Mensageria Instantânea Bot		
Total		Total
Tipos de Serviços Ativos	Categoria de atendimento	Tipo de atendimento
ATIVO	Humano	Teleatendimento Humano Ativo
	Eletrônico	Ativo Mensagem de Texto – SMS
		Ativo Mensagem de Voz – Voice
		Mala direta (ativo por e-mail)
Total		Total
Total Geral		

2.1.5. Recursos de Software da solução:

2.1.5.1. Sistema de Gestão de Demandas (SGD)/Customer Relationship Management (CRM): A LICITANTE deverá disponibilizar o acesso ao módulo da solução que compreende o SGD/CRM que ela utilizará na POC.

2.1.5.2. Solução de Relatórios Gerenciais e Inteligência de Negócios: A LICITANTE deverá disponibilizar o acesso ao módulo da solução que compreende os recursos que possibilitarão o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações e suporte às decisões estratégicas da CONTRATANTE.

2.1.5.3 Deverão participar da POC técnico(s) da LICITANTE com total domínio técnico e conceitual da ferramenta e um representante legal que deverá assinar, em nome da empresa, a Ata Diária da POC, bem como o Relatório Final, e, pela CONTRATANTE, os membros da equipe de projeto e das áreas de negócio responsáveis pela contratação.

2.1.6. Será rejeitada a amostra de Solução que:

2.1.6.1 Não atender as especificações de uma Plataforma Omnichannel, que constam na descrição deste documento e nos requisitos habilitadores escolhidos para demonstração da POC;

2.1.6.2. Não comparecimento para execução da POC na data e hora marcada;

2.1.6.3. Caso a LICITANTE não seja aprovada na Fase 1 da prova de conceito será inabilitada.

3. DA PROVA DE CONCEITO – AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS

3.1.2. Qualquer ocorrência imprevista ou erro na solução disponibilizada, ocorridos durante esta Fase 02, deverá ser corrigida pela LICITANTE em até 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da comunicação do fato.

3.1.3. Os técnicos da LICITANTE irão operar a solução integrada de atendimento ao cidadão, não havendo necessidade de treinar previamente os representantes da CONTRATANTE que irão atestar o atendimento aos requisitos.

3.1.4. Para viabilizar o processo de avaliação técnica, caberá à LICITANTE:

3.1.5. Atender, de forma suficiente e tempestiva, às demandas da CONTRATANTE quanto aos serviços necessários para demonstrar que a solução atende às especificações estabelecidas neste documento e seus anexos;

3.1.6. Analisar a necessidade e providenciar a instalação de componentes adicionais, se for o caso;

3.1.7. Efetuar ajustes, parametrizações e carga de massa de dados para testes na solução integrada de atendimento ao cidadão;

3.1.8. Disponibilizar profissionais capacitados para o acompanhamento do processo de avaliação conforme os prazos e condições estabelecidos neste documento.

3.1.9. A Prova de Conceito desta fase poderá ser realizada numa infraestrutura de nuvem provisória, que não necessariamente fará parte da infraestrutura definitiva. Todas as configurações e parametrizações realizadas pela LICITANTE para a Prova de Conceito deverão ser readequadas para operar no ambiente definitivo.

3.1.10. Ao final desta fase, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, será emitido o Termo de Homologação, descrito no ANEXO I, do TR, que comporá o resultado final da avaliação. Caso a LICITANTE não seja aprovada na Fase 2 da prova de conceito, será inabilitada.

ANEXO "A" – Fase 1 da Prova de Conceito;

ANEXO "B" – Fase 2 da Prova de Conceito;

ANEXO "A" – Fase 1 da Prova de Conceito
COMPONENTES DA SOLUÇÃO

A LICITANTE deverá atender, OBRIGATORIAMENTE, os critérios descritos abaixo, do Termo de Referência, para aprovação na Fase 1 da Prova de Conceito:

Prova de Conceito da Solução integrada de atendimento ao Cidadão		
Fase 1 – Disponibilização de acesso aos componentes		
Componente da Solução	Foram disponibilizados acesso aos componentes da solução?	
	SIM	NÃO
Demonstrar integração do sistema com o ambiente CRM da solução		
Contempla a premissa de Cloud Services (serviços em nuvem)		
Teleatendimento Humano Receptivo		
Atendimento URA - Unidade de Resposta Audível		
Atendimento Help Desk		
Chat - Atendimento humano		
Serviço de Mensageria Instantânea Humano		
Carta		
Atendimento presencial		

E-mail/Formulário eletrônico			
Plataformas			
Chat - Atendimento Bot			
Aplicativo			
Assistente virtual			
Serviço de Mensageria Instantânea Menu Eletrônico			
Serviço de Mensageria Instantânea Bot			
Teleatendimento Humano Ativo			
Ativo Mensagem de Texto – SMS			
Ativo Mensagem de Voz – Voice			
Mala direta (ativo por e-mail)			
REPRESENTANTE	NOME	ASSINATURA	DATA

ANEXO "B" - Fase 2 da Prova de Conceito
TESTES DOS REQUISITOS FUNCIONAIS

A solução da Licitante deverá atender, OBRIGATORIAMENTE, os critérios descritos abaixo, do Termo de Referência, para aprovação na Fase 2 da Prova de Conceito:

Roteiro de POC				
Fase 02				
5.3.2		Teleatendimento Receptivo		
TR	ID	Descrição	Atende?	
			Sim	Não
5.3.2.2.1	001	Permitir o atendimento das chamadas de maneira automática (sem interferência do atendente) e manual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.2.1	002	Permitir a transferência para o atendimento humano quando necessário ou quando solicitado pelo usuário.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.1.5	e 003	Capacidade de controlar os eventos de telefonia como: login, logout, pausas e atender chamadas diretamente no computador da sua posição de atendimento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.2.3		Atendimento Humano		
TR	ID	Descrição	Atende?	
			Sim	Não
5.3.2.2.3.2	004	Todos os atendimentos telefônicos prestados devem ser realizados, primeiramente, por meio eletrônico, devendo ser desviados, posteriormente, para o(a) operador(a), se assim for a necessidade dos(as) demandantes do MDS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.3.2.2.3.7		005	Deve possuir células específicas para tratar assuntos diferentes, com direcionamento a partir do atendimento na URA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.3 Atendimento Help Desk					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
5.3.2.3.1	f	006	A célula Help Desk possui ferramentas que permitam o acompanhamento simultâneo do uso do sistema com o(a) usuário(a), quando este(a) enfrentar dificuldades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.3.2		007	A célula help desk não aparece no menu da URA e só atende ligações transferidas pelas outras células.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.3.3		008	É possível produzir relatórios, por tipo/canal de atendimento, categoria de atendimento, entre outros, de acordo com a solicitação da CONTRATANTE.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.4 Atendimento Multimeios					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
5.3.2.4.2		009	Possibilidade de atendimento por e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.4.2		010	Possibilidade de atendimento por formulário eletrônico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.4.2		011	Possibilidade de atendimento por chat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.4.2		012	Possibilidade de atendimento por chatbot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.4.7		013	Possibilidade de atendimento por video chamada online em Libras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.2 Teleatendimento Ativo Humano					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
5.3.3.2.1	a	014	Permite o retorno de atendimento para usuário por ligação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.2.1	a	015	Permite o retorno de atendimento para usuário por e-mail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.2.1	a	016	Permite o retorno de atendimento para usuário por chat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.2.1	a	017	Permite o retorno de atendimento para usuário por vídeo chamada online em Libras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.2.6		018	Permite a geração de relatório dos atendimentos ativos realizados, por canal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.1 Ativo de Mensagens de Texto - SMS					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
5.3.3.3.1.1	a	019	Utilizar um mecanismo de envio de mensagem para celular que possa ser embuti do nos sistemas legados do MDS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.1.1	b	020	Permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas, ou seja, verificar o status de cada mensagem permitindo, inclusive, a identificação do motivo do não envio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.1.1	c	021	Permitir interação por meio do SMS, de forma que se consiga enviar questionamentos e obter respostas dos destinatários.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.1.1	d	022	Permitir o envio de links.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.3.3.3.1.4		023	Disponibilizar ao MDS relatórios gerenciais detalhados contendo o número de telefone destinatário, confirmação de entrega, mensagens de erro que impeçam a entrega da mensagem, respostas enviadas (nos casos em que couber), bem como a qualidade do mailing utilizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.1.5		024	Deverá ser possível obter relatórios contendo confirmação de leitura do SMS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.2 Ativo de Mensagens de Voz					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
5.3.3.3.2.3	a	025	Permitir a rastreabilidade de mensagens enviadas/ligações realizadas, ou seja, verificar o status de cada contato permitindo, inclusive, a identificação do motivo da não completude da chamada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.2.3	b	026	Permitir interação por meio da mensagem, de forma que se consiga fazer questionamentos e obter respostas dos destinatários.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.2.4		027	Disponibilizar ao MDS relatórios gerenciais detalhados contendo, no mínimo: a) o número de telefone destinatário; b) confirmação de entrega/completude da chamada; c) confirmação de escuta da mensagem; d) nos casos de ativos em que foram realizados questionamentos ao(à) destinatário(a) da ligação, a(s) resposta(s) fornecida por ele(a); e) mensagens de erro que impeçam a entrega da mensagem; f) qualidade do mailing utilizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.3 Ativo de e-mail					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
5.3.3.3.3.2		028	Deverá ser possível o envio de mensagens em massa (no POC para um pequeno grupo de emails), assim como para um único destinatário.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.3.3.3.7		029	Disponibilizar ao MDS relatórios gerenciais detalhados contendo o número de e-mails e lotes enviados, confirmação de entrega, mensagens de erro que impeçam a entrega da mensagem, bem como a qualidade do mailing utilizado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.3 Monitoria de Servidores/Equipamentos de Rede					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.3.3.1	a	030	Disponibilizar acesso à ferramenta de monitoramento para que sejam verificados em tempo real pelo MDS: consumo de CPU, memória e disco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.3.1	b	031	Disponibilizar acesso à ferramenta de monitoramento para que sejam verificados em tempo real pelo MDS: disponibilidade dos ambientes, servidores e sistemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.3.1	c	032	Disponibilizar acesso à ferramenta de monitoramento para que sejam verificados em tempo real pelo MDS: disponibilidade dos links de comunicação e link de internet; disponibilidade de acesso aos sistemas externos a serem acessados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3.10		PABX/DAC (Distribuidor Automático de Chamadas)			
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.3.10.1	I	033	Possui interface de música em espera;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	IV	034	Capacidade de rotear uma ligação baseada na especialidade de um operador (Skill Based Routing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	V	035	Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	V	036	Capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (n.º de A) e o número discado (n.º de B)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	V a	037	Capacidade de programação do roteamento das chamadas com base em: operador a mais tempo livre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	V c	038	Capacidade de programação do roteamento das chamadas com base em: chamada a mais tempo na fila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	V f	039	Capacidade de programação do roteamento das chamadas com base em: especialidade do operador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	V g	040	Capacidade de programação do roteamento das chamadas com base em: prioridade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	VI	041	Permitir ao operador recuperar, automaticamente, as informações já fornecidas pelos(as) demandantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	VIII	042	Capacidade de calcular o tempo em que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-la ao(à) demandante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	VIII	043	Capacidade para que todos os parâmetros do operador, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	VIII	044	Possibilitar que o operador selecione entre diversos motivos para a entrada em pausa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	IX	045	Permitir ao supervisor visualizar na tela do computador as informações dos operadores (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC, chamadas abandonadas, quantidade de operadores livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	IX	046	permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada quando um demandante desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	IX	047	permitir a escuta em tempo real de ligações por meio da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante a autenticação por senha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	IX	048	realizar a gravação de 100% dos contatos mantidos entre operadores e demandantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	IX	049	disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	X	050	permitir a gravação das telas de atendimento por demanda, de forma síncrona com o número da demanda, telefone de origem etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.1	XIV	051	permitir ao(à) demandante optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este(a) demandante (callback)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	1	052	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3.10.2	2	053	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	3	054	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	4	055	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	5	056	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	6	057	Gerar estatísticas de: tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	7	058	Gerar estatísticas de: tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por Células, em segundos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	8	059	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	9	060	Gerar estatísticas de: tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	10	061	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de atendimentos mantidos em fila de espera (especificados por células), por um tempo superior a K segundos, em que k é um número parametrizável;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	11	062	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas para a supervisão da CONTRATADA, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.2	12	063	Gerar estatísticas de: Comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviços com os efetivamente realizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.6		064	Registrar, rastrear e gerar relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre: destinatário, horário de transmissão da mensagem da CONTRATANTE à CONTRATADA, horário de recebimento da mensagem pela operadora de telefonia móvel e de envio ao cliente; gerar relatórios de desempenho para todo o tráfego de mensagens;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.10.6		065	Gerar relatórios e gráficos consolidados por período (mês, dia e ano), operadoras de telefonia móvel, grupos de destinatários, estado das mensagens, etc; (mostrar interface web para visualização e exportação dos relatórios em formato TXT/CSV e XLS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11 URA (Unidade de Resposta Audível)					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
5.3.2.2.4.1		066	Possuir teleatendimento receptivo de ligações de forma eletrônica por meio da URA, por meio de menu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3.2.2.4.5		067	Prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na URA, finalizadas na própria URA ou transferidas para o DAC.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.9		068	O acesso à URA deverá ser realizado por meio de rede local ou remota, utilizando TCP/IP sem limitações de número conexão por licença da URA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.10		069	Possuir recursos necessários à elaboração, gravação, implementação e ajustes das fraseologias solicitadas pelo MDS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3.11.12		070	Os aplicativos implementados na URA devem permitir autosserviço, por parte dos(as) demandantes do MDS, utilizando-se das informações fornecidas pelo telefone possibilitando sua identificação pelo sistema (screen-pop).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.15	b	071	Possibilitar que os(as) demandantes do MDS não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through); possibilitar aos(as) demandantes do MDS acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores porventura existentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	1	072	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas na URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	2	073	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	3	074	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 em 30 minutos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	4	075	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o operador, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	5	076	Gerar estatísticas de: quantidade, diária e mensal, de ligações transferidas pelo operador para a URA, em intervalo de 30 em 30 minutos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	6	077	Gerar estatísticas de: tempo médio, diário e mensal, em segundos, de retenção das ligações, por tipo de serviço;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	7	078	Gerar estatísticas de: fator de concentração de ligações, na HMM (Hora de Maior Movimento) e no DMM (Dia de Maior Movimento) e em intervalos, a serem definidos pelo MDS;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	8	079	Gerar estatísticas de: perda de ligações diárias e mensais motivadas por problemas de telefonia;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	9	080	Gerar estatísticas de: perda de ligações diárias e mensais motivadas por problemas de tecnologia;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	10	081	Gerar estatísticas de: quantidade mensal de ligações recebidas na URA por Unidade da Federação (UF);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.11.16	11	082	Gerar estatísticas de: outras informações relevantes para o efetivo e eficaz gerenciamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3.12 Computer Telephony Integration (CTI)

TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.3.12.1	a	083	Ter controle de tela para o operador; módulo de gerenciamento; módulo de pré-qualificação; transferência de tela e voz; módulo de registro de evento CTI; módulo de integração com a URA; módulo de decisão de roteamento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.12.1	b	084	Ter capacidade de integração e comunicação nativa com qualquer SGDB padrão SQL de mercado;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.12.1	c	085	Fornecer número do chamador (ANIS) para o <i>front end</i> ; ser capaz de transferir chamadas entre PAs;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3.13 Sistema de Gerenciamento de Chamadas					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.3.13.2	a	086	Bloquear e desbloquear a posição de operador;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.13.2	b	087	Ajustar o <i>skill</i> do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.13.2	c	088	Colocar a chamada em música de espera;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.13.2	d	089	Transferir a chamada;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.13.2	f	090	Realizar monitoramento em tempo real a partir da tela da supervisão; possuir todas as facilidades de um ramal individual do PABX/IP; consultar ramais do PABX/IP;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.13.2	g	091	Visualizar interface gráfica acessada via navegador (browser) <i>WEB</i> , destinado à supervisão "on-line" das Posições de Atendimento, sendo essa interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.13.3		092	Permitir a supervisão remota em tempo real.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.13.4		093	Permitir a visualização e supervisão do número de agentes logados; número de agentes disponíveis; número de agentes em pausa; número de agentes ocupados; número de agentes em pós-atendimento; número de chamadas em espera; maior tempo de espera; número de chamadas entrantes no período; número de chamadas atendidas; chamadas abandonadas; tempo médio de atendimento (TMA); tempo médio de desistência (TMD); tempo médio de espera (TME); Maior tempo de atendimento; Percentual de nível de serviço; Identificação da chamada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.13.6		094	capacidade de fornecer relatórios estatísticos <i>online</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.14 Sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.3.14.1		095	Utilizar ferramenta de gerenciamento da força de trabalho para o acompanhamento em tempo real de operação, avaliação do nível de serviço e produção de escalas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15 Sistema de Gestão de Demandas					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.3.15.10		096	Principais funcionalidades do Sistema:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	III	097	Permite o encaminhamento/escalonamento automático e manual das demandas, conforme grupo de trabalho responsável;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	V	098	Permite a definição de níveis de prioridades diferentes para demandas específicas;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	VI	099	Possui mecanismo de notificação de prazos e de sinalização de pendências;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3.15.10	VII	100	Possui módulo de atendimento via web-chat, mantendo o histórico de todas as conversações realizadas;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	VIII	101	Possui Base de Conhecimento acessível aos(às) usuários(as); Não será a base do MDS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	IX	102	Possibilita ao usuário a geração de demandas, consultas de andamento e acesso à base de conhecimento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	X	103	Possibilita a criação de relatórios gerenciais dinâmicos;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XI	104	Permite a autenticação de usuários(as), por meio de login e senha;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XII	105	Permite o agrupamento de demandas de mesma natureza com a possibilidade de fechamento das demandas agrupadas de uma só vez; Permite a notificação dos status das demandas para os(as) usuários(as);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XIII	106	Permite a transferência da ligação (voz) de um operador de uma célula para outro operador de outra célula. Transfere também ao novo operador a tela contendo os dados do atendimento em questão, a fim de evitar que o segundo operador solicite todos os dados do demandante novamente, agilizando o atendimento e reduzindo o TMA (tempo médio de atendimento);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XIV	107	Permite que os perfis das áreas técnicas selecionem várias demandas para tratamento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XV	108	Permite o registro do histórico das inclusões, alterações e exclusões na base de conhecimento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XVI	109	Provê filtros de pesquisas avançadas na Base de Conhecimento e permite consultas por palavras, conteúdos, assuntos etc.;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XVII	110	Permite que seja atendido mais de um(a) demandante ao mesmo tempo pelo canal de chat;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XVIII	111	Permite a abertura de demanda (concluída e pendente) via chat;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XIX	112	Possibilita, pelo atendimento via chat, a troca de arquivos entre o(a) demandante e o atendente;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXI	113	Permite o controle de elaboração, aprovação e publicação de scripts de atendimentos e base de conhecimento (Perguntas Frequentes e Respostas-Padrões) por meio de fluxo previamente definido;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXII	114	Permite o acesso ao tratamento de demandas de canais diferenciados (Telefonia, E-mail, Carta, Presencial, Fale Conosco e Chat) por uma mesma caixa de entrada; Provê funcionalidade para o envio de ativo de e-mail (mala-direta) para responder demandas;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXIII	115	Permite a anexação de arquivos relacionados às demandas, tais como: imagens, arquivos de texto e arquivos de gravação do atendimento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXV	116	Permite o acompanhamento em tempo real dos processos indicando quais serviços estarão fora do tempo padrão de execução, possibilitando aos fiscais atuar a tempo e modificar o processo com segurança e rapidez;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3.15.10	XXVI	117	Permite a definição de perfis de acesso para os diversos tipos de usuários(as), grupos e perfis, com diferentes níveis de privilégio para execução de operações no sistema;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXVII	118	Permite a transferência de um atendimento humano para a URA, para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o operador/atendente;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXVIII	119	Permite a geração de informações gerenciais de acordo com as necessidades do MDS;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXIX	120	Montagem de relatórios com informações de cunho gerencial;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXX	121	Disponibilização de dados, de forma automatizada e em formato texto, para ser usado na ferramenta BI.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXXI	122	Anexação automática da gravação do atendimento na demanda registrada no Sistema de Gestão de Demandas;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.15.10	XXXII	123	Permite o controle do fluxo de trabalho (workflow) das demandas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3.18	Base de Conhecimento (Espera-se que seja apresentada uma base exemplo)				
----------------	---	--	--	--	--

TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.3.18.2	I	124	Permite a gestão de conteúdos por meio de classificação (secretaria/setor, programa/projeto, classificação, assunto e tópico);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.18.2	II	125	Possibilita a criação dinâmica de menus e submenus para organização e recuperação das informações e procedimentos de atendimento por assunto;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.18.2	III	126	Permite a exibição automática de procedimentos de atendimento aos(às) cidadão(ã)s, beneficiários(as), gestores(as) e técnicos(as) conforme a classificação das demandas; permite a inclusão de procedimentos de atendimento e informações contendo tabelas e imagens, facilitando o atendimento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.18.2	IV	127	Permite o controle de publicação de <i>scripts</i> de atendimento por meio de fluxo previamente definido;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.18.2	V	128	Permite a mensuração da frequência de uso dos <i>scripts</i> para fins de depuração da base de conhecimento com a inativação de <i>scripts</i> não utilizados;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.18.2	VI	129	Permite o registro do histórico das inclusões, alterações e inativação na base de conhecimento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.18.2	VII	130	Permite a geração de estatísticas e relatórios gerenciais extraídos da base de conhecimento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3.18.2	IX	131	Permite o controle de elaboração, aprovação e publicação de <i>scripts</i> de atendimento e base de conhecimento (Perguntas Frequentes e Respostas-Padrão) por meio fluxos previamente definidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.4	Sistema de Monitoria e Gravação Digital				
-------------	--	--	--	--	--

TR	ID	Descrição	Atende?	
----	----	-----------	---------	--

			Sim	Não	
10.4.1.1.		132	Disponibilizar um Sistema de Monitoria da Qualidade do Teleatendimento e Multimeios em suas instalações, que permita realizar auditoria dos processos e procedimentos, para garantia da qualidade no teleatendimento e nas respostas de e-mail e chat, conforme os seguintes requisitos e exigências:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.1.1.	a	133	O sistema deve ser <i>web</i> ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.1.1.	b	134	Disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados de acordo com as células de operadores, <i>skill</i> , item, peso e falta grave;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.1.1.	c	135	A gravação deve estar disponível no próprio formulário <i>web</i> da monitoria;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.1.1.	d	136	Permitir a aplicação de <i>feedback on-line</i> aos teleoperadores;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.1.1.	e	137	Permitir a aplicação de revisão <i>on-line</i> ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.1.1.	f	138	Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico, que são emitidos em tela ou ainda gravados em meios magnéticos, para a utilização em outros aplicativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1		139	O Sistema de Gravação Digital do atendimento deverá ter as seguintes características:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	a	140	Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	b	141	Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados aos <i>logins</i> dos operadores;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	c	142	Capacidade de gravação integral das conversações dos operadores e supervisores no momento do atendimento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	d	143	Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso <i>WEB</i> , possibilitando, assim, o acompanhamento do <i>status</i> das gravações fora do ambiente de trabalho;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	e	144	Capacidade de gravação de 100% da operação de maneira ininterrupta, com possibilidade de resgate <i>on-line</i> dos últimos 90 (noventa) dias;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	f	145	Disponibilizar as gravações com mais de 90 (noventa) dias em mídia óptica;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	g	146	Possuir facilidade de conversão dos arquivos de gravação das ligações para formatos comuns no mercado (<i>wav</i> , <i>mp3</i> , <i>avi</i> , <i>mpeg</i>);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	h	147	Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS2 ou superior, ou em mídia equivalente;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	i	148	Prover modos de recuperação das gravações, a qualquer tempo, por <i>login</i> do operador; ramal; hora; dia; tempo de conversação;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	j	149	Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4.2.1	k	150	Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deverá funcionar em estações de trabalho com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

			qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como <i>Windows</i> ou <i>Linux</i> ;		
10.9 Monitoria					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.9.2.		151	Disponibilizar um sistema que possibilite:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.9.2.	a	152	Ouvir, salvar e enviar (via <i>web</i>) as gravações;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.9.2.	b	153	Identificar as ligações <i>on-line</i> e as gravações;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.9.2.	c	154	Classificar os quesitos de avaliação em grupos e por finalidade de monitoramento; Avaliar com “sim” (se apresenta o quesito), “não” (se não apresenta o quesito) e “NA” (não se aplica);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.9.2.	e	155	e) Sistema de escuta e gravação telefônica necessários para o serviço de escuta, gravação de ligações, gravação de tela de microcomputadores e registro dos dados do monitoramento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.9.2.	e	156	e) Feedback online a todos os operadores monitorados, com a possibilidade de resposta da monitoria, caso o operador tenha algum questionamento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.9.2.	f	157	f) Extração de relatórios quantitativos e qualitativos acerca de todos os dados apurados nas monitorias realizadas no mês;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.10 Gravação Digital					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.10.6.	a	158	Permitir a gravação das telas acessadas pelos operadores durante o atendimento;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.10.6.	b	159	Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso <i>WEB browser</i> , possibilitando assim o acompanhamento do <i>status</i> das gravações fora do ambiente de trabalho;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.10.6.	c	160	Fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou PA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.5 Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.5.1.		161	Ferramenta de Pesquisa de Satisfação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.11 Pesquisa de Satisfação					
TR	ID	Descrição	Atende?		
			Sim	Não	
10.11.5		162	A CONTRATADA deverá disponibilizar instrumentos de acompanhamento e consulta dos resultados preliminares das pesquisas em andamento por meio de:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.11.5	a	163	Consulta à folha de resposta individualizada, relacionada à respectiva gravação da entrevista de forma a permitir o monitoramento das respostas do(a) entrevistado(a);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.11.5	b	164	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;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.11.5	c	165	Fornecimento do relatório final em meio eletrônico e, quando solicitado pelo MDS, em meio impresso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

REPRESENTANTE	NOME	ASSINATURA	DATA