



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "A" DETALHAMENTO DOS SERV. DA CENTRAL DE ATENDIMENTO/2019/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.001666/2018-18

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

1. RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO

1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes componentes de *softwares* necessários para que o cidadão possa interagir com a Central de Atendimento:

- a) Portal de Serviços (formulário eletrônico);
- b) *Chat* eletrônico
- c) *Chat* humano;
- d) Atendente Virtual Inteligente (AVI) – *Chatbot*;
- e) Telefonia;
- f) URA;
- g) Aplicativo.

1.1.1. O tratamento de manifestações via multicanais será realizado pela Central de Atendimento a partir de consultas ao Sistema de Registro de Atendimento utilizado pelo MEC e à Base de Conhecimentos (roteiros e respostas padronizadas).

1.2. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

1.2.1. Neste serviço o atendimento iniciará por meio eletrônico podendo ser transferido para o atendimento humano, ficando a cargo do usuário de acordo com sua satisfação na resposta obtida.

1.2.2. Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

- a) Atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações acerca dos serviços e sistemas do MEC, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com os *scripts* que serão desenvolvidos em conjunto com esse Ministério;
- b) 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; e
- c) Divulgação de campanhas e eventos promovidos pelo MEC, bem como realização de pesquisas de satisfação ao término dos chamados.

1.2.3. **Níveis de Atendimento:** os serviços serão executados,

preferencialmente, para atendimento técnico e negocial de 1º e 2º níveis.

1.2.4. Destacam-se os principais processos a serem executados em cada um dos níveis:

1.2.4.1. Primeiro Nível – consiste no acolhimento das solicitações recebidas e no repasse de respostas imediatas aos questionamentos mais frequentes e comuns, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento, ao roteiro de *scripts*, à base de conhecimentos e aos sistemas/serviços, de acordo com roteiros e respostas padronizadas desenvolvidas e mantidas pelas diversas unidades/autarquias do MEC.

1.2.4.1.1. É nesse nível que se inscreve a abertura, registro e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º nível, após a qualificação e identificação desta necessidade. Caso seja identificada a inexistência de roteiro de atendimento (*script*) específico para a questão apresentada, a demanda deverá ser registrada para posterior análise e tratamento no atendimento de segundo nível.

1.2.4.1.2. Principais Serviços de Atendimento de 1º nível:

- a) Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, com apoio da base de conhecimento, sistemas de informação e dos bancos de dados disponíveis;
- b) Registrar no sistema de gestão de atendimento, possibilitando uma efetiva gestão de atendimentos, por meio da disponibilização de consultas, relatórios, gráficos e indicadores;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada;
- d) Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema;
- e) Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
- f) Realizar o registro, abertura e encaminhamento de chamados para o atendimento de 2º nível;
- g) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento das solicitações e sugestões de usuários referente às informações sobre resoluções, deliberações, portarias e demais assuntos relacionados ao MEC;
- h) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias de usuários referentes às informações sobre programas, projetos, ações, convênios, publicações e sistemas sob responsabilidade do MEC;
- i) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento das solicitações e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias dos serviços e sistemas;
- j) Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;

- k) Divulgar as campanhas e eventos promovidos pelo MEC;
- l) Realizar pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços.

1.2.4.2. Segundo Nível – envolve a execução das atividades de apoio e suporte operacional, tais como: análise técnica e solução, em conjunto com as áreas técnicas do MEC, de solicitações, de pedidos de informações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pelos usuários que não foram solucionadas nos atendimentos dos níveis anteriores. O serviço de atendimento de 2º nível tem como objetivo prover apoio para operação a atendimentos mais específicos, que demandam maior tempo e com profissionais especializados, devido à complexidade do assunto e a necessidade de encaminhamento e interação com as áreas do MEC.

1.2.4.2.1. Para questionamentos de elevado grau de dificuldade e complexidade, ou ainda, que envolvam informações sigilosas ou ensejam atuação de forma presencial na sede do MEC ou de suas Autarquias, a demanda será repassada ao atendimento de 2º nível. O serviço de atendimento de 2º nível deverá apoiar o serviço de atendimento de 1º nível na redação das respostas aos usuários, bem como na pesquisa detalhada das solicitações recebidas pela Central de Atendimento do MEC, para subsidiar o trabalho dos atendentes nas chamadas recebidas e respostas aos usuários.

1.2.4.2.2. Principais Serviços de Atendimento de 2º nível:

- a) Registrar os atendimentos para os canais: correio eletrônico, *internet*, *web chat*, obedecendo aos procedimentos padronizados;
- b) Contribuir para as melhorias das regras de negócio;
- c) Apoiar nas respostas oficiais de aspectos operacionais;
- d) Oferecer suporte de informação para o atendimento ao usuário;
- e) Interagir com as áreas do MEC e apoiá-las na obtenção das informações necessárias ao pleno atendimento às solicitações;
- f) Buscar informações e orientações sobre os programas, projetos, serviços e sistemas do MEC que possam ser agregadas à base de conhecimento da Central de Atendimento de forma a melhorar o conteúdo, a qualidade e a assertividade dos atendimentos a serem realizados;
- g) Apoiar os atendentes e supervisores nas solicitações de maior complexidade;
- h) Repassar orientações para as equipes de atendimento e supervisão;
- i) Colaborar na elaboração de novos procedimentos e *scripts* de atendimento;
- j) Elaborar textos em resposta às demandas dos usuários;
- k) Recepçionar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, baseadas em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento e interação com as áreas do MEC;

- I) Manter contato com outras áreas e unidades externas que interagem com o Ministério dentro do seu contexto de atuação, sempre sob a sua orientação, condução e aprovação;
- m) Tratar os casos excepcionais que não puderem ser conduzidos e finalizados em tempo de atendimento com o usuário;
- n) Realizar o tratamento de incidentes;
- o) Diagnosticar origem de ocorrências generalizadas e participar na elaboração de propostas de solução;
- p) Manter interação com sua respectiva supervisão para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais;
- q) Elaboração contínua, por escrito, de esclarecimentos das dúvidas de usuários quanto aos serviços do MEC;
- r) Realizar o atendimento ao cidadão de forma presencial nas dependências do MEC ou de suas Autarquias;
- s) Realizar o atendimento ao cidadão de forma presencial em outros estados da federação, quando demandado pelo MEC.

1.3. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS

1.3.1. No retorno das chamadas e no teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços suportados pelo MEC, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central de Atendimento a serem identificadas pelo MEC, conforme descrito a seguir:

- a) Utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pelo MEC e de soluções e respostas definidas no segundo nível para a realização do retorno das chamadas e teleatendimento ativo;
- b) Realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo MEC;
- c) Responder correios eletrônicos e outros meios de comunicação do usuário; e
- d) Quaisquer outras atividades inerentes ao serviço.

1.3.2. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado.

1.4. ATENDIMENTO *ON-LINE*

1.4.1. O atendimento *on-line* receberá as solicitações provenientes de interação nos *chats* digitais e redes sociais. Deverá atender aos mesmos requisitos e procedimentos do Atendimento Nível 1.

1.4.2. A solução de chat de atendimento em redes sociais deverá:

- a) Emitir relatórios de performance e atendimento equivalentes ao atendimento por voz;
- b) FAQ na tela do atendente, auxiliando-o no direcionamento das

respostas ao cliente;

- c) Disponibilizar protocolo de atendimento único para todos os contatos no início do atendimento;
- d) Permitir uma pesquisa de satisfação, disponibilizando o resultado em *real-time* em um painel *on-line* numa interface *WEB* responsiva, além de relatórios com os resultados;

1.5. ATENDIMENTO ELETRÔNICO (VOZ E TEXTO)

1.5.1. O atendimento eletrônico será realizado por voz (URA) ou texto (SMS, Chat, Mensageria Instantânea, Redes Sociais, etc.) e poderá ser de um dos seguintes tipos:

- a) Informativo: atendimento capaz de disseminar informações através identificação de assunto pretendido pelo cidadão e concluir com mensagem do roteiro de atendimento padrão da informação.
- b) Transacional: atendimento capaz de transacionar atendimento e/ou agendamento de serviços através de interação do assunto pretendido pelo cidadão e concluir o atendimento com mensagens relacionadas às consultas de transação com banco de dados e/ou integração com outros sistemas do MEC.
- c) Inteligência artificial: atendimento capaz de transacionar atendimento e/ou agendamento de serviços através de interação do assunto pretendido pelo cidadão e concluir por intermédio da atuação de robôs de atendimento (*BOT*) utilizando inteligência artificial e cognitiva.

1.5.2. Será de exclusiva gestão da CONTRATANTE a definição dos processos de atendimento passíveis de serem efetivamente realizados em formato eletrônico pela URA ou por *BOTs* de texto.

1.6. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA

1.6.1. O atendimento por meio eletrônico no canal telefônico é efetuado por intermédio da Unidade de Resposta Audível – URA, que permite fazer o atendimento inicial ao cidadão sem a necessidade de atendimento humano. A URA deverá estar adequada ao estabelecido no Decreto Federal nº 6.523 do Governo Federal de 31 de julho de 2008, publicado no DOU em 01 de agosto de 2008, que regulamenta o atendimento de *call centers* do tipo SAC.

1.6.2. A URA também poderá ser utilizada como recurso para registro de satisfação dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento da central de atendimento. Por critérios a serem estabelecidos pelo MEC, os cidadãos poderão ter a opção de registrar seu grau de satisfação eletronicamente, digitando no telefone após a conclusão do atendimento.

1.6.3. A URA deverá ser capaz de integrar-se as principais Plataformas Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão de mercado com a finalidade de registrar solicitações, sem a necessidade do atendimento humano, bem como, no canal telefônico, vocalizar aos cidadãos informações relativas às suas solicitações.

1.6.4. O atendimento eletrônico realizado por voz deverá reconhecer o português do Brasil e utilizar recursos básicos de reconhecimento e síntese de voz (ASR – *Automatic Speech Recognition*) e conclusão do atendimento com a vocalização (TTS -

(Text To Speech);

1.7. ATENDIMENTO AUTÔNOMO COM INTELIGÊNCIA COGNITIVA E LINGUAGEM NATURAL

1.7.1. O novo modelo do MEC prevê serviços de atendimento autônomo, sem a necessidade de contato humano, seja por canal de voz ou eletrônico, com inteligência cognitiva, com facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos de voz integrados à URA, bem como de texto, com capacidade de integração em todos os canais disponíveis (*chat*, formulário *web*, mídias sociais (*Facebook*, *Twitter*, etc.), mensageria instantânea (*WhatsApp*, *Telegram*, *Facebook Messenger*, *SMS*, etc.) A solução de *chatbot* deverá conter as seguintes funcionalidades mínimas:

- 1.7.1.1. atender aos cidadãos e usuários que necessitem encontrar informações sobre os programas encontrados nos portais das unidades/autarquias indicados neste Edital ou que tenham dúvidas sobre como utilizar tais serviços ou sistemas;
- 1.7.1.2. permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interajam com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação;
- 1.7.1.3. tratar neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;
- 1.7.1.4. oferecer um Modelo de Linguagem Natural - MLN parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e que permita a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento ao cidadão/usuário de todo o território brasileiro, o refinamento e evolução do MLN deverá ser elaborado pela equipe técnica da CONTRATADA;
- 1.7.1.5. ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (*web*, redes sociais, *mobile*, etc), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feitas;
- 1.7.1.6. permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar um cidadão que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao usuário em questão sempre que aplicável;
- 1.7.1.7. contemplar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários;
- 1.7.1.8. entender a “intenção” dos usuários ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras utilizadas na aplicação de inteligência artificial. Para tal, o uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia a ser CONTRATADA;
- 1.7.1.9. manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, como um humano faria: correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço;

- 1.7.1.10. capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento;
- 1.7.1.11. proativamente, identificar a necessidade dos usuários, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio definidas pela CONTRATANTE;
- 1.7.1.12. permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos cidadãos /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:
- 1.7.1.13. atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
- 1.7.1.14. atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente; e
- 1.7.1.15. atualização de *Links Web* referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.
- 1.7.1.16. possuir suporte nativo aos seguintes canais de atendimento: *Web* (*Internet Explorer 8* ou superior, *Mozilla Firefox 20* ou superior, *Google Chrome 25* ou superior), *Mobile Web*, *Mobile APP* (*Android* e *iOS*), *SMS*, *Facebook*, *Chat*;
- 1.7.1.17. conter o recurso de “autonavegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página *web* ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta;
- 1.7.1.18. permitir a realização de pesquisas *on-line* sobre os serviços oferecidos em sua própria *interface*. Além disto, deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados;
- 1.7.1.19. permitir a extração de relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações sobre os atendimentos prestados por este canal aos usuários incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na “autonavegação”, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (*off-line*), dentre outros;
- 1.7.1.20. ser capaz de capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário;
- 1.7.1.21. ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário;
- 1.7.1.22. permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento caso necessário;
- 1.7.1.23. permitir que as respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente contemplem a implantação de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim o desejarem ou necessitarem. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria *interface* do Assistente Virtual Inteligente;
- 1.7.1.24. permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por

meio de APIs (*Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo*) abertas ou *WebServices*;

1.7.1.25. permitir integração com mecanismos de segurança adotados pelo CONTRATANTE para auxiliar os usuários no processo de cadastramento *on-line* no site, bem como resgate de senhas ou dados de *login*;

1.7.1.26. operar integralmente “em nuvem” e ser integrada com os portais das unidades/autarquias indicadas neste Edital. O processamento “em nuvem” refere-se à utilização de memória, capacidade de armazenamento, processamento e servidores compartilhados e interligados por meio da *Internet*;

1.7.1.27. Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível:

a) avaliar o desempenho da solução tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente;

b) emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc); e

c) permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.

1.7.1.28. prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários do sistema.

1.7.1.29. permitir a transição de um atendimento automático (*BOT*) para um atendimento humano (*CHAT*). Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (CPF, identificação, etc.) caso a chamada precise ser transferida para o atendimento humano.

1.7.1.30. O funcionamento do atendimento autônomo deverá ocorrer 24 horas por dia, 7 dias da semana.

1.7.1.31. Disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.

1.7.2. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução, cabendo à CONTRATANTE apenas permitir a inserção da solução nos portais dos sistemas indicados neste TR.

1.7.3. Caberá à CONTRATADA a implementação das configurações e desenvolvimentos nos sistemas da URA e demais equipamentos ou serviços sob sua responsabilidade, necessários às integrações com a Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão, conforme definição da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá também fornecer à CONTRATANTE todas as informações e documentos necessários para a integração da Plataforma Multicanal de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão com seus serviços.

1.7.4. A vocalização do robô (roteiro de atendimento, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da CONTRATADA.

1.7.5. A vocalização do robô deverá ser homologada pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE somente homologará as novas abordagens a serem implementadas no robô depois de devidamente especificadas, desenvolvidas e testadas pela CONTRATADA.

1.7.6. 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 corridos, contados após o recebimento de comunicação formal.

1.7.7. 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.

1.7.8. O detalhamento do planejamento e cronograma da automatização dos serviços será efetuado pela CONTRATADA. A priorização dos serviços (TIPO) poderá ser reavaliada pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA a partir do início da prestação dos serviços e vigência do contrato, desde que se mantenha compatível ao esforço relativo aos TIPOS listados anteriormente, bem como às necessidades do MEC.

2. GESTÃO DE ATENDIMENTO

2.1. PLANEJAMENTO, CONTROLE E DIMENSIONAMENTO – PCD

2.1.1. O serviço de Planejamento, Controle e Dimensionamento consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

- a) Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela CONTRATANTE;
- b) Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela CONTRATANTE;
- c) Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;
- d) Planejamento dos serviços da operação;
- e) Realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores;
- f) Otimização da distribuição de chamadas;
- g) Execução do planejamento da operação;
- h) Otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;
- i) Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
- j) Acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos canais, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
- k) Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
- l) Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
- m) Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

- n) Reportar os pontos críticos ou oportunidade de melhorias identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho de produtividade da Central;
- o) Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CONTRATANTE;
- p) Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação;
- q) Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
- r) Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- s) Acompanhamento das ocorrências de atendimento;
- t) Gerenciamento da escala de trabalho;
- u) Monitoramento do atendimento em tempo real;
- v) Esclarecimento de dúvidas dos operadores;
- w) Identificação das necessidades de treinamento;
- x) Fornecimento de *feedback* aos operadores;
- y) Planejamento de metas;
- z) Análise de indicadores de desempenho;
- aa) Gerenciamento do clima organizacional da equipe;
- ab) Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento;
- ac) Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;
- ad) Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE;
- ae) Análise dos dados históricos de volume das chamadas recebidas na Central de Atendimento;
- af) Análise, avaliação e acompanhamento do tráfego de entrada e saída de telefonia da Central de Atendimento;
- ag) Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e de variáveis que influenciam o volume de chamadas no decorrer do dia;
- ah) Projeção de dimensionamento do volume de tráfego-hora para dias futuros, com apoio de base de dados e de outros recursos de análise integrados à plataforma de comunicação; e
- ai) Acompanhamento e verificação simultânea do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.

2.2. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

2.2.1. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades exigidas neste Termo de Referência.

2.2.2. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada. Esta equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução,

acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo informar ao MEC, por meio de relatórios, cada ação realizada.

2.2.3. Os programas de capacitação dos funcionários deverão ser executados pela CONTRATADA.

2.2.4. O conteúdo do programa de capacitação referente aos produtos e serviços do MEC, como: missão, legislação, sistemas, serviços, processos, *scripts*, entre outros, serão repassados à CONTRATADA, cabendo a esta efetuar o treinamento com a validação e supervisão técnica do MEC.

2.2.5. Excepcionalmente, quando julgar necessário, o MEC poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamentos, campanhas promocionais, pesquisas de validação, alterações de sistemas, entre outros, referentes a assuntos específicos, devendo a CONTRATADA, nestes casos, responsabilizar-se por todas as demais despesas com o treinamento, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos.

2.2.6. Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

2.3. GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC

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

- a) Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes no MEC para cada uma unidade/autarquia atendida, que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;
- b) Produção de informações necessárias ao atendimento;
- c) Otimização, em conjunto com profissionais do MEC, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- d) Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Atendimento;
- e) Elaboração e implantação dos procedimentos operacionais padrão e dos roteiros de atendimento que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no teleatendimento receptivo, ativo e via multicanais, após validação pelas equipes do MEC;
- f) Acompanhar a eficiência e a eficácia dos documentos produzidos;
- g) Atualizar documentos de conhecimento;
- h) Entrevistar as áreas de negócio e técnicas do ministério a fim de criar novos documentos de conhecimento, *scripts* e procedimento;
- i) Monitoramento e avaliação dos resultados da aplicação dos roteiros com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

2.3.2. A CONTRATADA deverá elaborar e implantar os roteiros sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações, tais como: descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problemas, registro de reiteração de solicitação, registro

de sugestões, críticas e reclamações, assim como as rotinas de atendimento, com diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser seguido pelo Atendente.

2.3.3. A CONTRATADA poderá, sob orientações da CONTRATANTE, e desde que estejam listados no CATALOGO DE SERVIÇOS, elaborar material em formatos diversos como por exemplo, textos para publicação em portais de sistemas, impressos, manuais ou outros materiais de divulgação.

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

2.4. GESTÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO – GSA

2.4.1. Este serviço tem como objetivo fornecer, adaptar e manter os aplicativos/*softwares* dos sistemas voltados para o atendimento, da base de conhecimento, do conjunto de relatórios e dos serviços prestados aos usuários pela Central de Atendimento. As atividades compreendidas neste serviço deverão contemplar a implantação inicial e os serviços continuados de manutenção adaptativa e evolutiva (novas funcionalidades) do Sistema de Registro de Atendimento e da Base de Conhecimento necessários à prestação dos serviços:

- a) Melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / MEC, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;
- b) Desenvolvimento das rotinas de consulta de dados de sistemas corporativos e de informação da CONTRATANTE;
- c) Customização de aplicativos/*softwares* dos sistemas de informações e serviços voltados para o atendimento utilizados pelo MEC;
- d) Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;
- e) Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;
- f) Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;
- g) Instalação de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;
- h) Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);
- i) Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados;
- j) Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados;
- k) Configuração de equipamentos de dados;
- l) Utilização de soluções de cabeamento estruturado;
- m) Manutenção da segurança de rede local e da plataforma de comunicação, por

meio de verificação constante do ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;

- n) Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;
- o) Disponibilização de acesso à *internet* e intranet;
- p) Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e para a implementação de novos módulos ou rotinas no sistema em produção;
- q) Levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e implantação de aplicativos para rede intranet/*internet*;
- r) Elaboração de projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;
- s) Coordenação e execução das atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;
- t) Preparação de diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de programação; e
- u) Documentação dos serviços realizados.

2.4.2. A CONTRATADA fará uso de um sistema informatizado de gestão unificado do atendimento aos usuários do MEC. O sistema deverá possuir, no momento da instalação da Central de Atendimento, os requisitos constantes no ENCARTE "B";

2.4.3. A CONTRATADA deverá fornecer, desde o início da execução contratual, um conjunto mínimo de relatórios dos atendimentos prestados, conforme requisitos constantes no ENCARTE "B", relatórios de níveis de serviço e relatórios periódicos previstos no ENCARTE "C";

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

2.5. GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO – GNS

2.5.1. O serviço de Gestão do Nível de Serviços consiste na execução das seguintes atividades:

- a) Monitoramento do atendimento efetuado pelos atendentes;
- b) Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos cidadãos, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CONTRATANTE;
- c) Acompanhamento do desempenho dos operadores e da qualidade do atendimento;
- d) Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
- e) Acompanhamento da avaliação individual e periódica da equipe de atendimento;
- f) Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;
- g) Promoção da avaliação individual e periódica do pessoal do atendimento;

- h) Fornecimento de subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando o aprimoramento dos procedimentos dos serviços da Central de Atendimento;
- i) Realização de pesquisas nos meios de comunicação acerca dos serviços prestados pela Central;
- j) Monitoramento da frequência e dos tipos de questionamento para auxiliar na atualização de roteiros;
- k) Criação de estratégias para adequação dos turnos de atendimento e dos serviços prestados;
- l) Disponibilização de relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (via *web*, meio magnético, impresso) do MEC;
- m) Proposição de melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades do ambiente operacional;
- n) Apresentação de relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise;
- o) Monitoramento da avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;
- p) Fornecimento de retorno de avaliação de desempenho (*feedback*) a todos os operadores;
- q) Fornecimento de informações sobre os monitoramentos efetuados;
- r) Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços;
- s) Proposição de melhorias nos processos de atendimento;
- t) Fornecimento de informações à CONTRATANTE para aperfeiçoamento dos roteiros e procedimentos de atendimento;
- u) Implementação das melhorias apontadas pela CONTRATANTE;
- v) Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento;
- w) Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- x) Planejamento e execução de ações de melhoria do clima organizacional;
- y) Planejamento e execução dos programas e campanhas motivacionais; e
- z) Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

3. DA GESTÃO DE INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar as condições de infraestrutura física da Central de Atendimento para a efetiva e adequada prestação dos serviços, constituindo estrutura própria com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados da Central de Atendimento, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, *hardwares*, *softwares*, equipamentos de rede local e informática, visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços.

3.2. O MEC não fará nenhuma exigência em relação à marca ou ao modelo dos produtos utilizados pela contratada, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta

comercial, sendo critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores, ficando os custos envolvidos por conta da CONTRATADA.

3.3. INFRAESTRUTURA FÍSICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

3.3.1. A edificação deverá ser provida de acesso físico, instalações hidráulicas, sistema de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, sistema de energia e *no-breaks*, mobiliário e equipamentos de apoio, acústica, segurança do trabalho, projetos de *layout* e manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, dentre outros, conforme requisitos a seguir:

3.3.1.1. Controle de Acesso - deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. O *software* de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Atendimento, devendo ser expedido relatório mensal com as entradas e saídas para conferência;

3.3.1.2. Acessibilidade - a CONTRATADA deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade;

3.3.1.3. Instalações Hidráulicas - a CONTRATADA deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora nº 24 do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE;

3.3.1.4. Sistema de Refrigeração - para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM nº 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA nº 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar;

3.3.1.5. Circuito Fechado de Televisão - o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa da Central de Atendimento, exceto em ambientes privados, como banheiros, com possibilidade de acesso remoto via *WEB*;

3.3.1.6. Rede Física e Lógica - a rede física e lógica da contratada deverá ser suportada por sistema de cabeamento estruturado com protocolo TCP/IP, com utilização de equipamentos ativos de rede (*switches*) com qualidade de serviço para atendimento de voz sobre IP. Ainda, deve possuir conexão à Internet (*Web*), permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações e relatórios, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento. A rede de acesso deverá permitir segregação por funções dentro do Atendimento;

3.3.1.7. *Link* de comunicação – a CONTRATADA deverá prover a comunicação de dados entre o ambiente da Central de Atendimento e o

ambiente de TI do MEC e suas Autarquias. Todos os custos de implantação e utilização do *link* correrão por conta da CONTRATADA;

3.3.1.8. Sistema de Energia/ *No-Breaks* – a CONTRATADA deverá prover:

- a) Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo *No-Break* para suportar o funcionamento da plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia;
- b) Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores;
- c) Instalações elétricas conforme NBR-5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão;
- d) Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.

3.3.1.9. Mobiliário e Equipamentos de Apoio - todo o mobiliário necessário será fornecido pela CONTRATADA e deverá atender aos requisitos previstos na Portaria nº 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007, que aprova o ANEXO II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing. Os serviços de Teleatendimento Receptivo e Ativo e Gestão de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA e devem atender as seguintes características:

- a) Sala de teleatendimento receptivo e telemarketing ativo projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, em conformidade com a NR-17/MTE;
- b) Posições de Atendimento (PA) do tipo Box com regulagem de altura e equipadas com microcomputador e telefone tipo *hands-free*;
- c) Mesas isoladas e estrategicamente colocadas para os supervisores em função de seu grupo de atendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas;
- d) Cadeiras ergonômicas, conforme NR-17/MTE;
- e) Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno de micro-ondas, cadeiras e televisão), para os atendentes e supervisores;
- f) Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de atendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos treinamentos;
- g) Ambientes e mobiliários independentes e apropriados a cada categoria de profissionais;
- h) Armário individual com chave para os profissionais de atendimento e supervisão, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança; e

i) Demais equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração.

3.3.1.10. Acústica - para segurança e conforto acústico, deverão ser seguidos os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados;

3.3.2. Segurança Contra Incêndios - as condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros;

3.3.2.1. Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais - visando a continuidade dos serviços prestados:

a) A CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, *no-break*, ar condicionado, incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro;

b) Também será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

3.4. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DE TELECOMUNICAÇÃO

3.4.1. A CONTRATADA deverá prover a Central de Atendimento de infraestrutura de telecomunicação, composta de plataforma de comunicação de solução tecnológica e de recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, conforme os requisitos e exigências elencadas neste Termo de Referência.

3.4.2. Os custos das ligações receptivas e ativas serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Serão disponibilizados troncos Voip (SIP) da operadora no DATACENTER da CONTRATADA em território Nacional;

3.4.2.1. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar pontos de entrada em sua central telefônica com vistas a receber a conexão dos troncos SIP, podendo ser o acesso fornecido via cabos de par metálico ou fibra óptica, cabendo à CONTRATADA adaptar as interfaces caso seja necessário para receber o *link* da operadora.

3.4.3. O MEC não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às exigências mínimas ao fornecimento do serviço a ser prestado pela Central de Atendimento.

3.4.4. O custo de interconexão e integração com a solução de telefonia utilizada pelo MEC será por conta da CONTRATADA.

3.4.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA, a manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de telecomunicação utilizados na Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estarem previstos na planilha de custos e formação de preços da utilização dos serviços.

3.4.5.1. Arquitetura da Plataforma de Comunicação: a arquitetura para a Central de Atendimento, deverá possibilitar o crescimento modular

independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- a) Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de migração para um *hardware* de plataforma de melhor desempenho;
- c) Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:
- d) Capacidade de processamento;
- e) Armazenamento de dados;
- f) Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
- g) Acréscimo do número de relatórios contemplados;
- h) Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade da Central de Atendimento;
- i) Capacidade de integração com os sistemas de atendimento utilizados pelo MEC;
- j) Capacidade de administração remota, por intermédio de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;
- k) Estar preparada para prover capacidade de CTI (*Computer Telephony Integration*), de acordo com a demanda futura do MEC, compondo um ambiente integrado de voz e dados;
- l) Possibilitar recursos para integração com sistemas existentes ou outros sistemas de terceiros;
- m) Possibilitar a comunicação via Voip (*Voice over Internet Protocol*), visando a comunicação entre localidades geográficas do MEC; e
- n) O *hardware* e o *software* da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender todas chamadas sem perdas ou desconexões.

3.4.5.2. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC): o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir, inicialmente, as seguintes funcionalidades:

- a) Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível);
- b) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- c) Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);
- d) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- e) 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;
- f) Possibilitar que o operador digite códigos de motivo no aparelho

- para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho;
- g) Atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos;
 - h) Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede;
 - i) Possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas;
 - j) Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
 - k) Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente;
 - l) Capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;
 - m) Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
 - n) 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;
 - o) 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);
 - p) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
 - q) Interface de música ou mensagem para chamadas em espera;
 - r) 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. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à homologação do MEC;
 - s) Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema temporariamente indisponível, etc.); e
 - t) Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o *hardware* necessário para os acessos remotos, tais como modem e cabos.

3.4.5.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC, tais como fiação, protetores de linha,

baterias, materiais de fixação e outros considerados necessários. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.4.5.2.2. Relatórios desejados para o DAC:

- a) Os relatórios, além da periodicidade referida na alínea "f", a seguir, poderão ser solicitados a qualquer tempo pela CONTRATANTE, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação;
- b) 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;
- c) A ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolhida das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período solicitado;
- d) Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta;
- e) Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e/ou impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte;
- f) Previsão e Periodicidade de geração dos relatórios básicos:
 - I. Quantidade, diária e mensal, de ligações recebidas no DAC, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - II. Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - III. Quantidade, diária e mensal, de ligações abandonadas, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - IV. Quantidade, diária e mensal, de ligações desviadas por transbordo, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - V. Quantidade, diária e mensal, de ligações atendidas em até k segundos, em que k é um número parametrizável;
 - VI. Tempo médio, diário e mensal, das ligações, em segundos;
 - VII. Tempo médio, diário e mensal, por atendimento separado por ilhas, em segundos;
 - VIII. Quantidade, diária e mensal, de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 em 30 minutos;
 - IX. Tempo médio, diário e mensal, de espera em fila, em segundos;
 - X. 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;

XI. Comparativos, diário e mensal, dos níveis de serviço estabelecidos neste TR com os efetivamente realizados.

3.4.5.3. Sistema de Gerenciamento de Chamadas: o software de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser totalmente compatível e possuir integração total com o equipamento DAC utilizado, e possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- a) 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 remota;
- b) Permitir, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;
- c) Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados;
- d) Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;
- e) Deverão ser disponibilizados os relatórios históricos de Atendentes e Supervisores, sumários dos Atendentes e Supervisores, grupo/especialidade, eventos, chamadas e relatórios de navegação;
- f) Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do MEC e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via WEB ou diretamente (*link dedicado*), com acesso exclusivo por senha para o MEC;
- g) O sistema de consulta e acompanhamento deverá ter a mesma origem da plataforma de comunicação – Sistema de Gerenciamento de Chamadas. Essa base de dados não poderá ser manipulável, visando garantir a integridade dos dados. A CONTRATADA comprovará à CONTRATANTE o atendimento dessa especificação técnica por meio de documentação técnica oficial do fabricante;
- h) *Interface* para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, supervisores, coordenadores e gerentes;
- i) Permitir aos supervisores e gerente(s) a irrestrita monitoração, *on-line*, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes;
- j) Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta; participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento; e a conferência, com a participação de pelo menos três agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).

3.4.5.3.1. 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:

a) Relatórios Consolidados:

- I. Registro de horários por operador;
 - Chegada e saída;
 - Bloqueios de repouso;
 - Bloqueios de toalete;
 - Bloqueios de serviços;
 - Bloqueios para telefonema;
 - Tempo pós-atendimento; e
 - Tempo médio de ligação, tempo ativo, maior tempo.
 - II. Quantidade de atendimento por atendentes cadastrados;
 - III. 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);
 - IV. Quantidade diária de ligações atendidas, por atendente e/ou por grupo de atendentes;
 - V. Quantidade diária de ligações repassadas ao atendente e, porventura, não atendidas, bem como o detalhamento dos motivos do não atendimento;
 - VI. Quantidade de chamadas que foram recebidas da URA por período de atendimento;
 - VII. Quantidade de ligações não atendidas pelos atendentes (perdas) e os motivos;
 - VIII. Percentual de eficiência em relação às ligações que foram recebidas da URA e as que foram atendidas;
 - IX. Relatório de grupo de atendentes;
 - X. Relatório de pesquisa de satisfação;
 - XI. Quantidade de atendimentos realizados por cidade, estado, região geográfica e por categoria de atendimento; e
 - XII. Tópicos ou assuntos mais consultados nas bases de dados.
- b) Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do MEC, e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via *Web* ou diretamente (*link* dedicado), com acesso exclusivo por senha para o MEC;
- c) Os relatórios devem ser apresentados, em formato digital, diariamente até às 10h da manhã com o incremento do dia anterior, até o fechamento de cada mês;

d) Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e deve ser impossível manipular seus dados, de forma a garantir a integridade da informação.

- 3.4.6. Sistema de Gravação de Voz - Deverá ter as seguintes características:
- a) Ser totalmente compatível e possuir integração total com o DAC;
 - b) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;
 - c) Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
 - d) 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;
 - e) 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;
 - f) Manter arquivo das gravações armazenadas de modo *off-line* (sob demanda ou arquivo morto) durante todo o período de execução contratual;
 - g) 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;
 - h) Funcionar de forma ininterrupta de acordo com o funcionamento da Central de Atendimento;
 - i) 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;
 - j) Os recursos de gravação não poderão impedir ou interferir em nenhuma outra facilidade de comunicação existente no PABX;
 - k) A reprodução ou exportação dos arquivos gravados deverá ser em formatos compatíveis com o MS Windows – MP3, WAVE, WMA, etc.; e
 - l) 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.

3.4.7. Sistema de Gravação de Tela: o Sistema de Gravação de Tela da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- a) Ser totalmente compatível e possuir integração total com o

DAC, permitindo ao MEC realizar auditoria e avaliação da qualidade dos atendimentos;

- b) Capacidade de gravação de tela, sob demanda por parte do MEC, no momento do atendimento de uma chamada pelo atendente. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo predefinidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;
- c) Permitir as gravações de tela sob demanda concatenadas com a gravação de voz da chamada e a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade; e
- d) Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseada em um percentual de atendimento das chamadas do atendente ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 25% das chamadas e para outro grupo em 35% de telas gravadas).

3.4.8. Aparelhos Telefônicos e *Head-Sets*: a CONTRATADA deverá utilizar aparelhos com as seguintes características mínimas:

- a) Aparelhos telefônicos, preferencialmente digitais, com viva voz e *display*, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mudo; e
- b) Utilizar *head-sets* individuais e adaptáveis aos aparelhos dos atendentes.

3.4.9. Sistema de Identificação e Registro de Chamadas efetuadas (Bilhetagem): o Sistema de Bilhetagem da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

- a) Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português do Brasil;
- b) Ser totalmente compatível com integração total com o DAC;
- c) Dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo, no mínimo, número do assinante chamado em ligação local, DDD e DDI, número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação, data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- d) Efetuar a remessa dos registros, em tempo real, de todas as chamadas;
- e) Gravar o registro em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos registros deverão ser preservados com total integridade; e
- f) Permitir agendamento da emissão e impressão automática

de relatórios, sendo a emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, e envio de relatórios via correio eletrônico.

3.4.10. Facilidade de Integração CTI (*Computer Telephony Integration*): a plataforma de comunicação multiserviços IP da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda do MEC, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados e deverá possuir as seguintes características:

3.4.10.1. O aplicativo CTI deverá possibilitar aos atendentes e supervisores, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o usuário por meio da integração com o sistema de registro de atendimento;

3.4.10.2. Permitir a realização de consultas ao sistema de registro de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos do MEC para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas; e

3.4.10.3. Possibilitar a identificação do usuário a partir do número chamador para consultas ao sistema de registro de atendimento da CONTRATADA ou aos sistemas corporativos do MEC para tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas.

3.4.11. Aplicativo *Mobile*:

3.4.11.1. Possibilitar a abertura e acompanhamento de chamado em modo visual;

3.4.11.2. Possibilitar a realização de ligação via Voip diretamente pelo aplicativo; e

3.4.11.3. Suportar, minimamente as plataformas *iOS* e *ANDROID*.

4. IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.1. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

4.1.1. O Plano de Implantação poderá tratar dos seguintes tópicos:

- a) Diagnóstico e detalhamento da situação atual;
- b) Configuração e criação do catálogo de serviços;
- c) Criação e elaboração de novos scripts, procedimentos e FAQ's;
- d) Cadastramento da base de conhecimento;
- e) Desenvolvimento e configuração dos níveis de acesso;
- f) Desenvolvimento, identificação e criação dos grupos;
- g) Desenvolvimento e elaboração dos SLA's;
- h) Diagnóstico e análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes;
- i) Configuração da ferramenta: desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pelos CONTRATANTES e clientes do portal; e
- j) Transferência de conhecimento e operação supervisionada

(*go live*).

4.1.2. Para a execução do Plano de Implantação, serão utilizadas as horas de serviço previstas neste TR.

4.1.3. Para o dimensionamento do quantitativo de horas de serviço a serem executados, utilizou-se o histórico de implantação da Central de Serviço existente no MEC. Os novos produtos tomaram por base esses quantitativos para estimarem suas demandas.

4.1.4. O quantitativo de horas de serviço a ser utilizado será customizado de acordo com o tamanho da unidade/autarquia e complexidade.

4.1.5. A CONTRATADA deverá validar junto à CONTRATANTE se o esforço apresentado na demanda condiz com a realidade de cada produto, cabendo à CONTRATANTE efetuar o ajuste na Ordem de Fornecimento específica para os serviços de implantação/migração.

4.1.6. Os serviços previstos no ENCARTE "A" correspondentes à Criação e Elaboração de Novos *Scripts*, Procedimentos e FAQ's não se confundem com as atividades a serem realizadas no dia a dia de execução contratual. Conforme definição de tal etapa, a previsão do ENCARTE "A" se restringe à iniciação de um novo serviço por meio da configuração e ajuste prévio do sistema a fim de iniciar a produção dos serviços.

4.2. PLANO DE TRANSIÇÃO

4.2.1. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

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

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

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

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

4.2.6. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

4.2.7. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que estão em sua custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estará sujeita a sanções cíveis e penais conforme a

legislação vigente.

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

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

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

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

4.2.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.

4.2.13. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência ao Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.2.14. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

4.2.15. Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados:

4.2.15.1. Registros dos chamados e seus históricos;

4.2.15.2. Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos e *scripts*; e

4.2.15.3. Gravações dos chamados.

5. DA DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

5.1. Com o objetivo de melhor atender aos níveis crescentes de demanda por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável e disponibilizar a cada uma das unidades gestoras dos produtos um mecanismo de consulta a dados estatísticos acerca dos processos de atendimento, o CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a disponibilização de solução analítica OLAP (*On-Line Analytical Processing*) acessível através de *interface Web*, contendo de forma centralizada e atualizada os dados utilizados pela CONTRATADA na

prestação dos serviços, tais como de telefonia e de relacionamento, entre outros.

5.2. A solução analítica deverá contemplar painéis gerenciais (*Dashboards*) e relatórios dinâmicos, com flexibilização de escolha e detalhamento, para os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do CONTRATANTE.

5.3. No mínimo, devem fazer parte do escopo os seguintes itens:

- 5.3.1. As informações das métricas previstas no Acordo de Nível de Serviço – ANS;
- 5.3.2. Atendimentos por faixa de horário, dia, mês e ano;
- 5.3.3. Atendimentos por área/programa;
- 5.3.4. Atendimento por nível (humano, digital e N2);
- 5.3.5. Atendimento por tipo de canal;
- 5.3.6. Atendimento por ações críticas;
- 5.3.7. Temas mais pesquisados;
- 5.3.8. Mapa de calor por região de atendimento.

5.4. Os painéis serão disponibilizados à alta gerência do CONTRATANTE, portanto, deverão apresentar de maneira consolidada e de fácil percepção os principais indicadores necessários à tomada de decisões.

5.5. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de capacitação para os usuários da solução analítica.

5.6. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, por meio de acesso direto às bases de dados dos sistemas utilizados ou de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

5.7. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados na prestação dos serviços, por meio de acesso direto as bases de dados dos sistemas utilizados ou por meio de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.

5.8. A CONTRATADA deverá prover informações de modelagem e descrição dos metadados relativos aos dados fornecidos.

5.9. A CONTRATADA terá 60 (sessenta) dias para implementar a solução analítica e prover o acesso aos dados, contados a partir da data de inicialização dos serviços.

5.10. A CONTRATADA deverá prever o fornecimento do hardware, software e consultoria necessários à elaboração e implantação da solução analítica e para prover o acesso aos dados.

5.11. Todos os custos relacionados à construção e disponibilização da solução analítica e ao provimento do acesso aos dados deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.



Documento assinado eletronicamente por **Esrom Goncalves Rodrigues, Servidor(a)**, em 22/08/2019, às 12:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Abilio Augusto Maia Pinto, Servidor(a)**, em 22/08/2019, às 13:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Cesar da Silva Gomes, Servidor(a)**, em 22/08/2019, às 14:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Evandro Luiz Braz da Silva, Servidor(a)**, em 22/08/2019, às 14:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Luis Santos da Silva, Servidor(a)**, em 22/08/2019, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Teliana Maria Lopes Bezerra, Servidor(a)**, em 22/08/2019, às 18:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1667932** e o código CRC **4A8FF525**.