



Ministério da Educação

## ENCARTE Nº "C" CATÁLOGOS DE IMPLANTAÇÃO E SERVIÇOS/2019/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.001666/2018-18

## CATÁLOGO DE IMPLANTAÇÃO

Código	Atividade/ Descrição	Evidência da Entrega	Total (Horas)
IM01	Diagnóstico e Detalhamento da Situação Atual do Fluxo de Processo de Atendimento	Processo de Negócio BPMN e Relatório Produzido	80.000
IM02	Proposição e Implantação de novo Fluxo de Processo de Atendimento	Processo de Negócio BPMN	
IM03	Parametrização de processos de atendimento nos módulos da solução ofertada	Relatório Produzido	
IM04	Configuração e Criação do Catálogo de Serviços	Relatório de Catálogo de Serviços	
IM05	Elaboração de documentação de políticas operacionais para execução de Scripts de Banco de Dados e rotinas de implantação	Documento de implementação de políticas operacionais para execução de scripts	
IM06	Criação e Elaboração de Novos Scripts, Procedimentos e FAQ's	Material Produzido	
IM07	Cadastramento da Base de Conhecimento	Relatório dos artigos inserido na Base de Conhecimento e Configuração Realizada	
IM08	Desenvolvimento e Configuração dos Níveis de Acesso	Documento ajustado/revisado de implementação e Configuração Realizada	
IM09	Desenvolvimento, Identificação e Criação dos Grupos	Documento ajustado/revisado de implementação e Configuração Realizada	
IM10	Desenvolvimento e Elaboração dos SLA's por tipo de atendimento classificado	Documento ajustado/revisado de implementação e Configuração Realizada	
IM11	Parametrização de processos de atendimento nos módulos da solução ofertada	Manual do Processo de Atendimento Documentado e Parametrização Homologada	
IM12	Customização WEB da solução ofertada	Documento ajustado/revisado de implementação e Relatório Produzido	
IM13	Análise e implementação de processos automatizados de atendimento com o desenvolvimento de soluções em computação cognitiva/inteligência artificial para Chatbots web, Bots em Mídias Sociais e Mensageria Instantânea (Whatsapp, Telegram, FB Messenger, etc.) e Bot's integrados nas Soluções de URA (Unidade de Resposta Audível) da Plataforma	Processo Automatizado Documentado e Homologado	
IM14	Transferência de conhecimento e operação supervisionada (go live) do serviço de CHATBOT e VOICEBOT	Relatório Produzido	

## CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

As atividades realizadas de maneira eletrônica/automatizada deverão ser remuneradas em termos percentuais do valor da USA corrente no mês de apuração, mantendo-se a complexidade como baixa.

Não é considerada serviço automatizado a simples configuração de trilhas na URA com resposta automática.

Os atendimentos eletrônicos/autônomos serão implantados gradativamente de acordo com a necessidade da Contratante e capacidade da Contratada de propor soluções baseadas em inteligência artificial e automatização de processos de atendimento, bem como da análise de aderência da experiência/jornada dos usuários do serviço de Atendimento.

Tais aspectos visam incentivar a CONTRATADA a criar mecanismos de atendimentos digitais autônomos, reduzindo seu custo de operação, uma vez que a principal parcela de custo apurada é com recursos humanos para o atendimento, sem perda de garantia dos níveis exigidos de SLA e qualidade. Tem, ainda, como meta a redução de custo para a CONTRATANTE por ter o mesmo serviço prestado a um valor reduzido. Desta forma, como o volume deste tipo de atendimento decorre da possibilidade de diminuição do Volume de Atendimentos Humanos, sem impactos no acréscimo do custo dos serviços.

Código	Catálogo	Segmento do Serviço de Atendimento	Atividade/Descrição	Produto (Evidencia da Entrega)	Esforço (A)	Unidade de Medida	Complexidade (B)	Qua d
CATÁLOGO ATENDIMENTO ELETRÔNICO								
AE - 01	Atendimento	NÍVEL 1	Atendimentos que resultaram de ligação telefônica receptiva,	Atendimentos	1,00	Atendimento	BAIXA =	0,50

	Eletrônico		efetivamente atendida pelo serviço de ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO informativo com identificação de assunto pretendido pelo interlocutor, através de recursos decádicos e/ou recursos básicos de reconhecimento de voz e conclusão do atendimento com a vocalização de mensagem eletrônica do script padrão da informação.	concluídos e Registrados no Sistema		Concluído		
AE - 02	Atendimento Eletrônico	NÍVEL 1	Atendimentos que resultaram de ligação telefônica receptiva, efetivamente atendida pelo serviço de ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO transacional com identificação de assunto pretendido pelo interlocutor, através de recursos decádicos e/ou recursos de reconhecimento de voz e conclusão de atendimento por transação com Banco de Dados e/ou integração com outros sistemas.	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,00	Atendimento Concluído	MÉDIA =	0,75
AE - 03	Atendimento Eletrônico	NÍVEL 1	Atendimentos que resultaram de multicanal web receptivo: chat's e redes sociais ( <i>Facebook Messenger, Telegram, Whatsapp, Menssageria Instatânea e/ou outros</i> ), efetivamente atendida pelo serviço de ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO informativo do script padrão da informação com atendimento realizado por Robôs de atendimento ( <i>Bot's</i> ) utilizando Inteligência Artificial e Cognitiva.	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,00	Atendimento Concluído	BAIXA =	0,50
AE - 04	Atendimento Eletrônico	NÍVEL 1	Atendimentos que resultaram de multicanal web receptivo: chat's e redes sociais ( <i>Facebook Messenger, Telegram, Whatsapp, Menssageria Instatânea e/ou outros</i> ), efetivamente atendida pelo serviço de ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO transacional integrado a Banco de Dados e/ou outros sistemas com atendimento realizado por Robôs de atendimento ( <i>Bot's</i> ) utilizando Inteligência Artificial e Cognitiva.	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1,00	Atendimento Concluído	MÉDIA =	0,75

**SUBTOTAL 1 - ATENDIMENTO****CATÁLOGO DE TELEATENDIMENTO HUMANO**

AH - 01	Atendimento Humano	NÍVEL 1	Realizar e registrar os atendimentos receptivos por telefone efetivamente atendido/tratado; prestando informações quando solicitadas pelos cidadãos, obedecendo aos procedimentos padronizados, com apoio da base de conhecimento, sistemas de informação e dos bancos de dados disponíveis, além de encaminhar os chamados para 2º. nível, conforme necessidade.	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1	Minuto	BAIXA =	1,00
AH - 02	Atendimento Humano	NÍVEL 2	Realizar e registrar os atendimentos receptivos: chat's, redes sociais ( <i>Facebook Messenger, Telegram, Whatsapp, Menssageria Instatânea e/ou outros</i> ) e <i>internet</i> (formulário WEB) e <i>e-mail</i> efetivamente atendido/tratado; prestando informações quando solicitadas pelos cidadãos, obedecendo aos procedimentos padronizados, com apoio da base de conhecimento, sistemas de informação e dos bancos de dados disponíveis. Realizar ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo MEC. Recepçionar, registrar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, baseado em conhecimento adquirido no plano de capacitação, consultas de manuais normativos e operacionais, banco de soluções, experiência de atendimento. Fazer uso de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pelo MEC e de soluções e respostas definidas para a realização do retorno dos chamados, preferencialmente via <i>e-mail</i> . Recepçionar, registrar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, derivados de atendimento de 1º. nível não解决ados nos nível anterior, baseado 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 (ATENDIMENTO REMOTO - AMBIENTE DA CONTRATADA).	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	1	Minuto	MÉDIA =	1,50

**SUBTOTAL 2 - ATENDIMENTO****CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO ATENDIMENTO**

SA - 01	Serviço de Suporte ao Atendimento	NÍVEL 3	Quantidade de tempo em minutos de disponibilização presencial de Analista de Conteúdo nas instalações da Contratante que resultaram em tempo efetivo de trabalho nas atividades de Suporte Nível 3 devidamente "REGISTRADO" em sistema da empresa ou outro sistema determinado pela Contratante. Realizar acompanhamentos de cada segmento do atendimento,	Quantidade de Horas Disponíveis de Suporte Registradas no Sistema	1	Hora	ALTA =	2,00
---------	-----------------------------------	---------	---	---	---	------	--------	------

			vizando a formação de histórico de demanda. Criação/Alteração de scripts e procedimentos de recursos e funcionalidades existentes. Criação/Alteração de FAQ's de recursos e funcionalidades existentes. Propor melhoria da eficiência do fluxo de informações entre usuários/Central de Atendimento/MEC, possibilitando consultas, análises, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários.				
SA - 02	Serviço de Suporte ao Atendimento	NÍVEL 3	Quantidade de tempo em minutos de disponibilização presencial de Analista de Processos e Desempenho nas instalações da Contratante que resultaram em tempo efetivo de trabalho nas atividades de Suporte Nível 2 devidamente "REGISTRADO" em sistema da empresa ou outro sistema determinado pela Contratante. Diagnosticar origem de ocorrências generalizadas e elaborar propostas de solução.	Quantidade de Horas Disponíveis de Suporte Registradas no Sistema	1	Hora	ALTA = 2,00
SA - 03	Serviço de Suporte ao Atendimento	NÍVEL 3	Quantidade de tempo em minutos de disponibilização presencial de Coordenação Atendimento nas instalações da Contratante que resultaram em tempo efetivo de trabalho nas atividades de Suporte Nível 3 devidamente "REGISTRADO" em sistema da empresa ou outro sistema determinado pela Contratante.	Quantidade de Horas Disponíveis de Suporte Registradas no Sistema	1	Hora	ALTA = 2,00

**SUBTOTAL 3 - ATENDIMENTO****TOTAL**

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 14:22, 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 18:10, 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](http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1667934** e o código CRC **F4628BDF**.