



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 <i>Scripts</i> de Banco de Dados e rotinas de implantação	Documento de implementação de políticas operacionais para execução de <i>scripts</i>	
IM06	Criação e Elaboração de Novos <i>Scripts</i> , 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 <i>WEB</i> 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 <i>Chatbots web, Bots</i> em Mídias Sociais e Mensageria Instantânea (<i>Whatsapp, Telegram, FB Messenger, etc.</i>) e <i>Bot's</i> integrados nas Soluções de URA (Unidade de Resposta Audível) da Plataforma	Processo Automatizado Documentado e Homologado	
IM14	Transferência de conhecimento e operação supervisionada (<i>go live</i>) do serviço de <i>CHATBOT</i> e <i>VOICEBOT</i>	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.

O deflator é estabelecido em relação aos serviços prestados e decorrente das atividades, a proposição estipulada foi tomada com base na proporção experimentada atualmente pelo CONTRATANTE e pesquisa de mercado. Contudo, vale o realce de revisões do catálogo de serviços com temporalidade definida, conforme item 10.3.1 do Termo de Referência.

Código	Catálogo	Segmento do Serviço de Atendimento	Atividade/Descrição	Produto (Evidencia da Entrega)	Esforço - Tempo Médio de Atendimento em minutos (A)	Unidade de Medida	Complexidade (B)		Cálculo de USA por Tipo de Atendimento (D) = (A x B)/10 (Deflator único)	Quantidade Estimada Anual de USA	Estimativa Mensal de USA	Estimativa Total de USA 24 meses
CATÁLOGO ATENDIMENTO ELETRÔNICO												
AE - 01	Atendimento Eletrônico	NÍVEL 1	Atendimentos que resultaram de ligação telefônica receptiva, efetivamente atendida pelo serviço de ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO informativa 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 <i>script</i> padrão da informação.	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	3	Atendimento Concluído	BAIXA =	1,00	0,30	304.881	25.407	609.763
AE - 02	Atendimento Eletrônico	NÍVEL 1	Atendimentos que resultaram de ligação telefônica receptiva, efetivamente atendida pelo serviço de ATENDIMENTO	Atendimentos concluídos e	3	Atendimento Concluído	MÉDIA =	1,50	0,45	152.441	12.703	304.881

			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.	Registrados no Sistema								
AE - 03	Atendimento Eletrônico	NÍVEL 1	Atendimentos que resultaram de multicanal <i>web</i> receptivo: <i>chat's</i> e redes sociais (<i>Facebook Messenger, Telegram, Whatsapp</i> , Menssageria Instantânea e/ou outros), efetivamente atendida pelo serviço de ATENDIMENTO ELETRÔNICO/AUTÔNOMO informativo do <i>script</i> 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	3	Atendimento Concluído	BAIXA =	1,00	0,30	304.881	25.407	609.763
AE - 04	Atendimento Eletrônico	NÍVEL 1	Atendimentos que resultaram de multicanal <i>web</i> receptivo: chat's e redes sociais (<i>Facebook Messenger, Telegram, Whatsapp</i> , Menssageria Instantânea e/ou outros), 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	3	Atendimento Concluído	MÉDIA =	1,50	0,45	152.441	12.703	304.881
SUBTOTAL 1 - ATENDIMENTO										914.644	76.220	1.829.288
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. Realizar ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo MEC. (ATENDIMENTO NO AMBIENTE DA CONTRATADA).	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	6	Atendimento Concluído	BAIXA =	1,00	0,60	914.644	76.220	1.829.288
AH - 02	Atendimento Humano	NÍVEL 2	Realizar e registrar os atendimentos receptivos: <i>chat's</i> , redes sociais (<i>Facebook Messenger, Telegram, Whatsapp</i> , Menssageria Instantânea e/ou outros) e <i>internet</i> (formulário <i>WEB</i>) 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.	Atendimentos concluídos e Registrados no Sistema	8	Atendimento Concluído	MÉDIA =	1,50	1,20	1.422.779	118.565	2.845.559

			Realizar ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo MEC. Recepcionar, 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> . Recepcionar, registrar, analisar detalhadamente e distribuir as respostas referentes aos atendimentos registrados, derivados de atendimento de 1º. nível não solucionados 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 NO AMBIENTE DA CONTRATADA).									
SUBTOTAL 2 - ATENDIMENTO										2.337.423	194.785	4.674.847
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO ATENDIMENTO												
SA - 01	Serviço de Suporte ao Atendimento	NÍVEL SUPORTE	Quantidade de tempo em minutos de disponibilização de Analista de Conteúdo 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. Estas atividades poderão ser realizadas no ambiente da CONTRATADA ou da CONTRATANTE. Realizar acompanhamentos de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda. Criação/Alteração de <i>scripts</i> 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.	Quantidade de Horas Disponíveis de Suporte Registradas no Sistema	60	Hora	ALTA =	2,00	12	253.440	21.120	506.880
SA - 02	Serviço de Suporte ao Atendimento	NÍVEL SUPORTE	Quantidade de tempo em minutos de disponibilização de Analista de Processos e Desempenho 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. Estas atividades poderão ser realizadas no ambiente da CONTRATADA ou da CONTRATANTE.	Quantidade de Horas Disponíveis de Suporte Registradas no Sistema	60	Hora	ALTA =	2,00	12	126.720	10.560	253.440

			Diagnosticar origem de ocorrências generalizadas e elaborar propostas de solução.									
SA - 03	Serviço de Suporte ao Atendimento	NÍVEL SUPORTE	Quantidade de tempo em minutos de disponibilização de Coordenação Atendimento 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. Estas atividades poderão ser realizadas no ambiente da CONTRATADA ou da CONTRATANTE.	Quantidade de Horas Disponíveis de Suporte Registradas no Sistema	60	Hora	ALTA =	2,00	12	50.688	4.224	101.376
SUBTOTAL 3 - ATENDIMENTO										430.848	35.904	861.696
TOTAL										3.682.915	306.910	7.365.830

Documento assinado eletronicamente por **Esrom Goncalves Rodrigues, Chefe de Divisão**, em 09/12/2019, às 17:06, 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 **1818197** e o código CRC **24F1BC23**.