



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "B" REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE ATEND./2019/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.001666/2018-18

REQUISITOS DE SISTEMA INFORMATIZADO

1. A contratação pleiteada visa atender as necessidades de negócio do Ministério da Educação e deverá seguir os **normativos instituidores para tecnologia da informação e comunicação da Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI/SE.**

- a) Planejamento Estratégico de TIC - PETIC (http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=66361-petic-2017-2020-pdf&category_slug=junho-2017-pdf&Itemid=30192);
- b) Plano Diretor de TIC - PDTIC (http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=66351-pdtic-2017-2020-pdf&category_slug=junho-2017-pdf&Itemid=30192);
- c) Plano Diretor de Segurança da Informação e Comunicações - PDSIC (http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=114461-mec-pdsic-11092013&category_slug=dti&Itemid=30192); e
- d) Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC (http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=13031-posic-do-mecpdf-pdf&category_slug=abril-2013-pdf&Itemid=30192).

2. Principais Características e funcionalidades

2.1. A Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão deverá suprir todas as necessidades de atendimento da CONTRATANTE, além da geração dos roteiros de atendimento, rotinas de trabalho e geração de relatórios gerenciais, deve possibilitar:

- 2.1.1. A otimização do fluxo de informações entre usuários e a Central de Atendimento, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários;
- 2.1.2. A integração com recursos de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
- 2.1.3. A visualização das trilhas de auditoria de todas as operações realizadas no sistema.

2.2. Procedimentos: os métodos desenvolvidos para o sistema de registro de atendimento buscam prover informação imediata ao usuário. A CONTRATADA deverá implantar, pelo menos, os seguintes procedimentos operacionais de atendimento de 1º Nível:

2.2.1. Roteiros de atendimento para cada um dos tipos de solicitação mapeados – descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações; e

2.2.2. Fluxo de atendimento – diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo atendente.

2.3. Interface: A Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão deverá possuir *interface WEB*, em português do Brasil, e aplicativo *mobile*, que permita aos usuários externos, atendidos pela Central de Atendimento, a geração de demandas, consultas ao andamento das solicitações abertas, com controle de acesso às solicitações ou demandas, pelo número do protocolo ou documento de identificação e senha e, ainda, o gerenciamento e acompanhamento dos serviços prestados pela CONTRATADA.

3. **Requisitos Funcionais Gerais**

3.1. A Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão deve permitir:

3.1.1. Deverá estar baseado numa tecnologia 100% *WEB* para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o *Browser*.

3.1.2. Cada demanda aberta deve ser controlada através de um código de protocolo, o qual deve ser gerado automaticamente no formato ano-código de atendimento, vinculando as manifestações ao protocolo.

3.1.3. Permitir a criação de Chamados vinculados a solicitações já registradas.

3.1.4. Possuir a capacidade de identificar automaticamente a equivalência de Chamados referentes a um mesmo problema, através de tipo, endereço, número e raio de georeferenciamento, fazendo que solicitações diferentes, cada uma delas com seu respectivo protocolo, possibilitando que sejam tratadas através de somente um chamado. Também deverá ser possível assinalar equivalência de chamados de forma manual, quando necessário. Para auxiliar o usuário nesta atividade, a Plataforma deverá apresentar opções de pesquisa na base de dados que permitam a identificação dos casos potencialmente equivalentes. O usuário deverá ter visibilidade dos protocolos "equivalentes", de forma a permitir maior entendimento do serviço a ser prestado. Neste caso, todas as solicitações associadas a um Chamados devem receber os tratamentos dados à demanda principal automaticamente.

3.1.5. Deverá ser construída uma base de conhecimento acessível pelos agentes em seus respectivos *front-ends* de atendimento e pelos cidadãos via Portal de *Internet*.

3.1.6. Suportar a integração entre os diversos canais de relacionamento (*Call Center*, Portal de *Internet* e Aplicativo Móvel), mantendo toda a informação de relacionamento numa só base consolidada e proporcionando uma visão única do cidadão. Ou seja, todos os Canais de Atendimento devem consultar e atualizar a mesma base de dados com o cadastro do cidadão e o histórico de suas interações com o MEC.

3.1.7. Possuir recursos de autenticação e controle de acesso que permitam que os usuários acessem apenas a informação que está disponível para o seu perfil previamente cadastrado, mantendo-se os recursos de *Single Sign-On* em toda a Plataforma.

3.1.8. Permitir que usuários só tenham acesso às funcionalidades da solução após sua devida autenticação. A exceção a isto é o caso onde um cidadão acessa o Portal de Internet de forma anônima e, quando quer fazer uma transação específica, se loga com usuário e senha e passa a navegar no Portal de forma autenticada.

3.1.9. Possuir funcionalidades para gestão do cadastro dos usuários (incluir, alterar, excluir e consultar dados de usuários), mantendo pelo menos os seguintes atributos: identificador único do usuário (*login*), dados pessoais (nome completo e *e-mail*) e Unidade Organizacional, entidade ou Órgão ao qual está vinculado.

- 3.1.10. Possuir funcionalidade que permita, a usuários autorizados, conceder e revogar permissões de acesso ou realizar o bloqueio da conta de um usuário. Tais alterações deverão ser refletidas na Plataforma assim que o usuário se logar novamente.
- 3.1.11. Possuir funcionalidade para definição de perfis de usuário, permitindo a atribuição de permissões de acesso por perfil, garantindo que alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam automaticamente refletidas nos usuários a ele vinculados. As funcionalidades de configuração e parametrização deverão ser permitidas somente para determinados perfis.
- 3.1.12. Possuir funcionalidade que permita a criação e a gestão (consulta, alteração, exclusão) de grupos de usuários, sendo possível que um usuário pertença a mais de um grupo.
- 3.1.13. Possuir funcionalidade que permitam a criação e configuração de domínios de administração, possibilitando que as funções de administração de usuários, grupos de usuários, perfis de usuários e permissões de acesso sejam delegadas a diferentes usuários por domínio, com diferentes níveis de acesso.
- 3.1.14. Possuir um repositório único de dados de usuários, perfis e grupos de usuários, sendo esse repositório compartilhado por todos os componentes e funcionalidades da solução.
- 3.1.15. Manter o histórico dos usuários e grupos de usuários, registrando as alterações realizadas sobre cada um ao longo do tempo e provendo funcionalidades de consulta a essas informações.
- 3.1.16. Possibilitar a consulta, por usuários autorizados, aos dados detalhados de um processo (tanto para processos já concluídos quanto processos que ainda estejam em execução).
- 3.1.17. O cadastro de tipos de demandas deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações (ex.: área, tema, tipo, subtipo, grupo, subgrupo, público-alvo), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as interfaces, no momento da captação das demandas.
- 3.1.18. Permitir o cadastramento, alteração e manutenção de campos de preenchimento obrigatório para serem utilizados durante o tratamento das solicitações, incluindo campos obrigatórios para abertura dos Chamados e "respostas-padrão" para determinados tratamentos às solicitações. Esses campos deverão ter suas regras de preenchimento parametrizáveis.
- 3.1.19. Permitir o cadastramento, a alteração e a manutenção da estrutura organizacional do MEC responsável pelo atendimento ao cidadão, lotação dos servidores "órgãos" pertencentes a cada unidade organizacional.
- 3.1.20. Permitir o cadastramento, alteração e manutenção dos assuntos (serviços) de competência do MEC, juntamente com suas respectivas subdivisões, permitindo consultas através de palavra-chave.
- 3.1.21. Permitir o envio de “alertas” por notificação na caixa de entrada do próprio sistema, mensagem via *e-mail* e *SMS* de acordo com critérios previamente cadastrados no *workflow*. Tais alertas poderão ser enviados para usuários do próprio sistema ou solicitantes.
- 3.1.22. Registrar todas as alterações em um trâmite, armazenando os valores antigos, os valores novos, a data e a hora da alteração, além do usuário responsável pela mesma.
- 3.1.23. Possuir controle de calendário para gestão de prazos que permita a vinculação, por tipo de demanda, as regras específicas de contagem de tempo, como por exemplo a opção por dias úteis ou corridos e a definição de horários de funcionamento por unidade.
- 3.1.24. Deve ser possível executar busca textual por palavras chave nos campos das entidades relevantes da aplicação (exemplo: descrição da solução para um problema na base de conhecimento). A busca deve poder ser efetuada simultaneamente nas várias entidades da aplicação e nos objetos externos. O resultado deve ser apresentado numa interface semelhante aos principais mecanismos de busca do mercado. Para as buscas realizadas na base de conhecimento deve ser possível filtrá-las, além das palavras chave, por

nome do serviço, por nome e sigla do Órgão/unidade responsável pelo serviço, por tema, por grupo e por subgrupo de serviços. O mecanismo de busca deverá permitir a pesquisa booleana (na qual há utilização de conectores “e”, “ou” e “não”) e refinamento de uma pesquisa já realizada, através da aplicação de filtros sobre o conjunto de campos e resultados apresentados na pesquisa anterior.

- 3.1.25. Permitir o registro da informação de conformidade ou não conformidade do Chamados, a ser preenchida após vistorias. Essa informação deverá ficar armazenada em seu banco de dados.
- 3.1.26. Permitir que um usuário autorizado realize a atribuição de níveis de prioridade para cada demanda, facilitando o ordenamento da realização das atividades na próxima etapa do fluxo de atendimento.
- 3.1.27. Permitir anexação de documentos a um processo/ Chamado, no momento de iniciá-lo e durante a execução de suas tarefas.
- 3.1.28. Conter um conjunto de funcionalidades capaz de transformar os dados acumulados em instrumentos de tomada de decisão (relatórios). A solução deverá disponibilizar o conjunto de relatórios que possui pré-configurados.
- 3.1.29. O módulo de relatórios de gestão de Chamados deverá permitir que o usuário tenha acesso a indicadores "*dashboard*" (dentre os disponíveis no sistema).
- 3.1.30. Devem existir relatórios que evidenciem as violações de nível de serviço, bem como as demandas e as unidades e/ou servidores associados a elas.
- 3.1.31. Deve possuir um módulo que permita a criação de relatórios para um grupo específico de usuários (administradores) a fim de possibilitar a visualização das informações relevantes sobre as parametrizações do sistema, incluindo: relação de usuários cadastrados, relação de usuários ativos, relação de serviços cadastrados e relação de unidades organizacionais cadastradas (órgãos).
- 3.1.32. Permitir cadastrar, controlar e gerenciar prazos para resolução dos Chamados de acordo com seus atributos, por exemplo o tipo de serviço e prioridade. Também deverá ser possível cadastrar controlar e gerenciar prazos, para o atendimento dos chamados.
- 3.1.33. Permitir a gestão manual da distribuição de tarefas para um usuário ou um grupo de usuários. A alocação manual deve ser permitida apenas para usuários autorizados.
- 3.1.34. Permitir que um Chamado seja direcionado de acordo com parâmetros específicos, incluindo pelo menos: necessidade de aprovação, necessidade de revisão de resposta, status que requerem revisão e localização.
- 3.1.35. Todas as solicitações abertas pelos canais de atendimento poderão seguir o mesmo fluxo de atendimento ou um específico devidamente configurado pelo tipo de demanda, independente do canal por onde foram abertas, porém mantendo esse registro (canal de entrada da solicitação) para efeito de informação.
- 3.1.36. Permitir o registro de solicitações referentes a serviços, informações, reclamações, sugestões, denúncias, críticas, elogios etc. sobre os órgãos, e instituições do MEC.
- 3.1.37. Ser capaz de suportar a abertura de mais de um Chamado a partir de um mesmo contato, reaproveitando assim os dados do solicitante. Dessa forma, a solução registrará todos os chamados vinculados ao protocolo de atendimento.
- 3.1.38. Permitir a configuração de regras de validação para os campos nos formulários eletrônicos: obrigatoriedade, tipo (inteiro, real, texto, data, lista de valores), formato (número de dígitos ou caracteres, número de casas decimais, máscaras) e validação de dados (faixas de valores válidos, dígitos verificadores, validade de datas). Deve ser possível a inserção de instruções de preenchimento dos campos dos formulários eletrônicos nas telas, ficando a instrução acessível ao usuário durante o preenchimento do formulário.
- 3.1.39. Ser integrado à telefonia do *Call Center*, incluindo URA e CTI.
- 3.1.40. Permitir a configuração de *scripts* de atendimento, que serão disponibilizados para os Agentes. A solução deve permitir a distribuição dos *scripts* por grupos de atendentes. Deve ser possível a criação de *scripts* dinâmicos, onde uma resposta a uma pergunta determine qual será a próxima pergunta feita.

3.1.41. Registrar em sua base de dados as informações de identificação dos cidadãos que entrarem em contato com o MEC através dos Canais de Atendimento (por exemplo: nome, telefone e *e-mail*).

3.1.42. Permitir a inclusão e alteração de dados de cadastro do solicitante durante a abertura dos Chamados. Deverá ser possível a manutenção de todos os dados da base de solicitantes. Deverão existir funcionalidades nativas que suportem a manutenção da integridade da base de cadastro do cidadão e busquem evitar a criação de registros duplicados, sem que para isto seja necessário utilizar uma chave única no registro do cidadão, tal como CPF ou RG

3.1.43. Permitir o registro e visualização de todo o histórico de contatos do cidadão identificado e permitir acompanhamento dos Chamados realizados pelo cidadão e os tratamentos dados a esses chamados. As informações do histórico devem poder ser filtradas de modo a facilitar o entendimento do usuário acerca do relacionamento entre as interações registradas. Devem também poder ser estratificadas a partir de parâmetros específicos, tais como: tipo de interação, período, prazo para execução, canal utilizado para captação, área temática (saúde, educação, transporte), local de execução (logradouro e bairro).

3.2. Portal de Serviços

3.2.1. Deverá ser possível criar solicitações através do Portal de Serviços por meio de autenticação com *login* e senha, ou por usuários não registrados ("*guests*"). O Portal de Serviços deve possuir a capacidade de disponibilizar para os seus usuários os formulários de abertura de chamados configurados na Plataforma.

3.2.2. Os chamados abertos através do Portal de Serviços devem ser enviados à Plataforma, através de integração, permitindo a continuidade do fluxo de atendimento.

3.2.3. O Portal de Serviços deve contar com uma área de acesso exclusivo para cidadãos "*logados*" que disponibilize informações sobre o seu relacionamento com o MEC, com a visualização de todo o histórico de suas demandas, classificadas de modo que o cidadão possa distinguir as demandas já encerradas daquelas em andamento, com visualização dos tratamentos correspondentes. As informações dessa área devem poder ser filtradas e ordenadas através de parâmetros específicos, incluindo: tipo de interação, data, prazo para execução, canal utilizado para captação, endereço e estágio atual de atendimento.

3.2.4. O Portal de Serviços deve permitir que o próprio cidadão faça seu cadastramento, criando para si um *login* e uma senha

3.2.5. O Portal de Serviços deve poder ser configurado para que os usuários se *loguem* através de redes sociais.

3.2.6. O Portal de Serviços deve possuir funcionalidade que permita a recuperação dos dados de *login* e senha do usuário, de forma automática, por validação do *e-mail* cadastrado.

3.2.7. O Portal de Serviços deve permitir a gestão do conteúdo apresentado, de forma que usuários autorizados (administradores) possam atualizar conteúdo das páginas do portal. A estrutura do Portal deve permitir a especificação de páginas que serão gerenciadas e que tipo de informações serão atualizadas.

3.2.8. O Portal de Serviços deve ser capaz de acessar a base de conhecimento do MEC e disponibilizar os resultados através do mecanismo de busca. Esta base deve ser a mesma utilizada para os usuários da Plataforma. O Portal de Serviços deve possuir regras que permitam filtrar a exibição de conteúdos para o cidadão e usuários internos, em função do seu perfil de acesso à aplicação.

3.2.9. O Portal de Serviços deve contemplar funcionalidade de busca, podendo ser efetuada simultaneamente em várias de suas seções. O resultado deve ser apresentado numa interface semelhante aos principais mecanismos de busca do mercado. A busca deverá incluir campos como órgão, nome e descrição dos serviços.

3.2.10. O mecanismo de busca deve permitir a pesquisa "booleana" (na qual há utilização de conectores "e", "ou" e "não"), a busca por termos (lematização e taxonomia), classificação (exemplo: relevância e data de publicação), modo *preview* (exibição preliminar antes de abrir o item propriamente) e busca avançada (disponibilizar parâmetros que refinem a busca).

3.2.11. O Portal de Serviços deve permitir a criação de listas de perguntas frequentes (FAQs - *Frequently Asked Questions*), com suas respostas, a fim de facilitar a busca de informações pelo cidadão e por parte do atendente. O cidadão terá acesso às perguntas e respostas disponibilizadas pelo administrador do sistema.

- 3.2.12. O Portal deve permitir que o MEC publique pesquisas de satisfação com formulários para preenchimento pelos usuários.
- 3.2.13. O Portal de Serviços deve apresentar o conteúdo de forma a permitir a localização da informação de maneira lógica, fácil e intuitiva. Seguindo padrões de mercado de usabilidade e taxonomia.
- 3.2.14. O Portal de Serviços deverá ser compatível com os seguintes navegadores: *Google Chrome, Firefox, Safari e Microsoft Edge* (versões atuais).

3.3. Soluções Cognitivas

- 3.3.1. A Partir da Plataforma de Atendimento Multicanal o módulo de Atendimento Cognitivo deverá possuir facilidade para configuração de um único mecanismo de IA unificado para os atendimentos autônomos, nos canais de atendimentos multimídias via *web*. Todos os canais digitais deverão respeitar o mesmo motor de IA com inteligência cognitiva.
- 3.3.2. O módulo deverá possuir um único mecanismo de IA com inteligência cognitiva para os atendimentos em todos os canais (*Chat*, e Mensageria Instantânea (*Telegram / Facebook Messenger*), observado as regras de políticas de uso das fabricantes das tecnologias.
- 3.3.3. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação.
- 3.3.4. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô caso a chamada precise ser transferida para o atendimento humano.
- 3.3.5. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.
- 3.3.6. Possibilitar recurso de reconhecimento de áudios e transcrição TTS.
- 3.3.7. Possibilitar a conversão de idiomas.
- 3.3.8. Possibilitar a identificação de idiomas.
- 3.3.9. Possibilitar a qualificação do texto dialogo.

3.4. App Mobile

- 3.4.1. O aplicativo deve disponibilizar telas com formulários para abertura de Chamados. Os dados preenchidos devem ser enviados para a Plataforma por integração automática, sem intervenção humana.
- 3.4.2. O aplicativo deve possibilitar a inserção de fotos referentes aos Chamados criados. As fotos anexadas deverão ser enviadas para a Plataforma por integração automática, sem intervenção humana.
- 3.4.3. O aplicativo deve permitir que os usuários acessem todo seu histórico de solicitações realizadas nos Canais de Atendimento.
- 3.4.4. O aplicativo deve disponibilizar *link* com o número do *Call Center*, direcionando o usuário para a tela de ligação no seu aparelho celular.
- 3.4.5. O cidadão deve poder visualizar seus dados cadastrais no aplicativo móvel.
- 3.4.6. O aplicativo deve permitir que os usuários se *loguem* através de redes sociais.
- 3.4.7. O aplicativo deve permitir que o MEC divulgue alertas informativos para os usuários, incluindo através de serviços de *push-notification*.
- 3.4.8. O aplicativo deve permitir o acesso dos usuários à página de Dúvidas/FAQ com lista de perguntas e respostas mais frequentes.

- 3.4.9. O aplicativo deve apresentar o conteúdo de forma a permitir a localização da informação de maneira lógica, fácil e intuitiva. Seguindo padrões de mercado de usabilidade e taxonomia.
- 3.4.10. Possibilitar que o usuário possa recuperar sua senha de acesso por *e-mail*.
- 3.4.11. Possibilitar que o usuário possa visualizar outros canais de atendimento.
- 3.4.12. Possibilitar que o usuário possa acessar o Portal de Atendimento através do aplicativo
- 3.4.13. Permitir ao usuário registrar solicitações a partir da opção “Demais serviços”, o qual direciona para o Portal.
- 3.4.14. Permitir ao usuário reabrir uma solicitação encerrada.
- 3.4.15. Possibilitar que o usuário realize o *login*.

3.5. Inteligência de Negócio (BI)

- 3.5.1. A solução, além de suas funcionalidades operacionais, utilizadas na interação no dia-a-dia com o cidadão, deve possuir também capacidades analíticas, que permitam transformar os dados acumulados durante a operação em inteligência de gestão pública, que o MEC possa utilizar para entender o comportamento do cidadão, avaliar a qualidade do serviço a ele prestado.
- 3.5.2. Deverão ser disponibilizados os dados históricos.
- 3.5.3. Permitir utilizar, visualmente e salvar painéis com combinações de indicadores e gráficos.
- 3.5.4. Permitir a impressão das informações visíveis.
- 3.5.5. Possuir funções de ordenação, agrupamento e "*drill-down*" em relatórios.
- 3.5.6. Permitir exportação para softwares de produtividade de mercado em formato de planilha.
- 3.5.7. Permitir a adaptação de resultados do CUBO pelos próprios usuários.
- 3.5.8. Disponibilizar para todos os relatórios filtro.
- 3.5.9. Disponibilizar os seguintes relatórios: chamados abertos, ranking por categoria (exemplo: serviços, informações, etc.), ranking de serviços mais solicitados e ranking por região/estado/cidade.
- 3.5.10. A solução deve permitir a utilização de análise com tecnologia ROLAP, MOLAP e HOLAP.
- 3.5.11. Possuir diversidade de *templates* gráficos como gráfico de barras, gráfico de pizza, gráfico de linhas, gráfico de múltiplos eixos para a construção de consultas interativas.
- 3.5.12. Possuir diversidade de *templates* gráficos como gráfico de barras, gráfico de pizza, gráfico de linhas, gráfico de múltiplos eixos, gráfico de relógios, gráfico de termômetro para a construção de *dashboards* dinâmicos.
- 3.5.13.

4.

Base de Conhecimento Informatizada:

4.1. A CONTRATADA deverá elaborar, com o auxílio da CONTRATANTE, a Base de Conhecimento informatizada, a partir dos levantamentos dos processos e informações coletadas durante o período de implantação, a ser disponibilizada pela CONTRATADA, que deverá conter um conjunto de informações como suporte ao atendimento e deverá obedecer aos seguintes aspectos:

- 4.1.1. Conter roteiros de atendimento, com as questões mais frequentes;
- 4.1.2. Apresentar definição dos assuntos, por grupos de atendimento;
- 4.1.3. Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;
- 4.1.4. Permitir que a pesquisa ou consulta na Base de Conhecimento seja feita pela expressão, palavra chave e trecho de um texto;
- 4.1.5. Permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários e, que estes níveis sejam relacionados entre si, podendo assim criar uma "árvore de informação";
- 4.1.6. Possuir a opção de pesquisa de informações na Base de Conhecimento por níveis e subníveis da informação;
- 4.1.7. Permitir a combinação de pesquisa na Base de Conhecimento por palavra chave ou trecho de um texto pelos níveis e subníveis da informação;
- 4.1.8. Não deverá existir limite de tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na Base de Conhecimento;
- 4.1.9. Permitir a vinculação de *links* entre as informações dentro da Base de Conhecimento;
- 4.1.10. Permitir gerar contadores de perguntas/soluções mais pesquisadas e mais utilizadas como resposta na Base de Conhecimento; e
- 4.1.11. Deverá estar integrada ao Sistema de Registro de Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.

4.2. Os roteiros de atendimento comporão a base de conhecimento do Ministério da Educação e devem ser atualizados sempre que necessário, mediante solicitação da Equipe de Coordenação ou por observação da CONTRATADA.

5. Banco de Dados:

5.1. O Banco de Dados deverá permitir o rastreamento do(s) atendimento(s), a partir de informações obrigatórias. Deverá conter, no mínimo, os seguintes dados/campos:

- 5.1.1. Caracterização do Usuário:
 - a) Nome do usuário ou da empresa;
 - b) Número de documento de identificação válido;
 - c) Local de origem (Cidade e Unidade da Federação);
 - d) DDD e número de telefone;
 - e) Endereço de correio eletrônico.
- 5.1.2. Caracterização do atendimento:
 - a) Número do protocolo;
 - b) Classificação por tipo de demanda;

- c) Classificação específica de reclamações em procedentes ou improcedentes;
- d) Campo específico para armazenar a descrição da manifestação.

5.2. A CONTRATANTE poderá solicitar, sob demanda, a criação de novos campos no Banco de Dados, seja na fase de implantação ou durante a vigência do contrato.

6. Pesquisa de Satisfação

6.1. A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela CONTRATADA tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características:

- a) Permitir a escolha do percentual de atendentes que efetuarão a pesquisa, por meio de sorteio randômico automático da posição de atendimento. Dessa forma, poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada Atendente fará durante seu turno de trabalho;
- b) Permitir a criação de um questionário de pesquisa;
- c) Possibilitar a criação de uma pesquisa por meio de campanha ativa;
- d) Disponibilizar tela de instruções ao atendente sobre como abordar o usuário para participar da pesquisa ao final do atendimento;
- e) Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico, no momento do aceite do usuário ao participar da pesquisa;
- f) Permitir que as notas digitadas pelo usuário sejam inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas; e
- g) A CONTRATADA deverá elaborar programa a ser aprovado pela Equipe de Coordenação de cada produto para realização periódica de pesquisa de satisfação, o qual contemplará o método de seleção de amostragem a ser utilizado, bem como todo processo de aplicação e compilação de resultados. A alteração da periodicidade da realização da pesquisa ficará a critério da Equipe de Coordenação.



Documento assinado eletronicamente por **Esrom Goncalves Rodrigues, Chefe de Divisão**, em 09/12/2019, às 17:05, 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 **1818195** e o código CRC **4E0F3BE5**.