

## Projeto Básico SUPEC 02194/2019

### Título

**Consulta Pública para contratação de empresa especializada para implantação e operação de serviço de atendimento de primeiro nível, do tipo Central de Atendimento (Contact Center)**

1ª Versão

### Vinculação com Documento de Oficialização de Demanda

Número DOD	Título da Demanda	Número do Item	Nome do Objeto	Descrição
2018-00019	INSTRUMENTO CONTRATUAL SEM ÔNUS E CONSULTA PÚBLICA	2	CONSULTA PÚBLICA	

## 1.0 Objeto

1.1. Contratação de empresa especializada para implantação e operação de serviço de atendimento de primeiro nível, do tipo Central de Atendimento (Contact Center).

## 2.0 Especificação do objeto a ser contratado

2.1. Prestação de serviço de atendimento de primeiro nível à Central de Serviços SERPRO de acordo com a tabela abaixo.

Grupo	Item	Serviço de Atendimento
1	1	Telefônico
	2	E-mail
	3	Formulário Eletrônico
	4	ChatBot / URA CTI / Chat Humano / Serviços de mensageria / Redes Sociais / Voicebot / SMS

## 2.2. Características do serviço de atendimento de primeiro nível

### 2.2.1. Plataforma de integração de multicanais

2.2.1.1. A plataforma deve garantir que o atendimento do usuário seja integrada, compreendendo todos os tipos de canais de comunicação listados na tabela abaixo.

Tipos de Atendimento		Tipos de Canais de Comunicação
Atendimento Receptivo	Humano	Telefônico
		E-mail
		Formulário Eletrônico
		Chat
		Redes Sociais
		Serviços de Mensageria
	Eletrônico	URA / URA CTI
		CHATBOT
		VOICEBOT
Atendimento Ativo	Humano	Telefônico
	Eletrônico	SMS - Short Message Service

2.2.1.1.1. Entende-se como atendimento integrado a persistência das informações inseridas pelo usuário durante o atendimento, mesmo alterando os canais de comunicação durante todo o seu fluxo.

2.2.1.2. A plataforma deve abranger todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços de atendimento de primeiro nível de Central de Atendimento como infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia.

## 2.2.2. Módulo de gestão de atendimento

2.2.2.1. A plataforma deve garantir que toda a jornada do usuário seja gerenciável.

2.2.2.2. A CONTRATADA deverá possuir ferramentas de CRM ("Customer Relationship Management") integradas com ferramentas de BI ("Business Intelligence") e integradas também com a ferramenta de workflow do SERPRO que permitam fazer uma gestão eficiente e efetiva dos atendimentos, onde seja possível criar parâmetros para avaliações dos atendimentos realizados pelo 1º nível, cruzamento de informações e utilizando os insumos gerados pelas ferramentas de transcrição de áudio em texto ("Speech to Text") ou similares.

## 2.2.3. Modelo omnichannel

2.2.3.1. O modelo omnichannel mantém a continuidade e histórico do chamado mesmo alterando os canais de comunicação durante o atendimento do mesmo chamado. Por exemplo, o chamado pode ser iniciado através do chatbot, transferido para atendimento humano e encerrado por e-mail ou serviço de mensageria.

## **2.3. Os tipos de atendimento e canais de comunicação**

### **2.3.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO**

2.3.1.1. Consiste na execução de serviços de atendimento receptivo através de múltiplos canais de comunicação como telefone, e-mail, formulário eletrônico, e redes sociais, objetivando prestar informações, registrar solicitações de serviços e dar encaminhamento, face aos serviços prestados pelo CONTRATANTE.

2.3.1.2. A prestação dos serviços de atendimento receptivo humano envolve a alocação de mão de obra capacitada para realizar o atendimento receptivo telefônico e demais canais previstos, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados.

2.3.1.3. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários do CONTRATANTE, se expressando com clareza e objetividade.

2.3.1.4. Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cuja informações não constem nos scripts, bases de conhecimento ou essa recomende o registro de demanda) ao demais Níveis de Atendimento.

### **2.3.1.5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO - TELEFÔNICO**

#### **2.3.1.5.1. SERVIÇO DE TELEFONIA 0800 (DDG)**

2.3.1.5.1.1. Deve permitir o recebimento de ligações originadas a partir de qualquer localidade do Brasil, independente da Operadora utilizada na discagem.

2.3.1.5.1.2. Deverá permitir o recebimento ligações originadas de telefonia fixa e móvel celular (SMP – Serviço Móvel Pessoal).

2.3.1.5.1.3. Os serviços de telefonia 0800 (DDG) em que serão permitidos o recebimento de ligações originadas de telefonia móvel celular serão posteriormente informados pelo CONTRATANTE.

2.3.1.5.1.4. O serviço de telefonia fixa convencional (STFC) deve permitir o recebimento de ligações originadas a partir do Brasil e Exterior, independente da Operadora utilizada na discagem.

2.3.1.5.1.5. O serviço de telefonia 0800 (DDG) e telefonia fixa convencional (STFC) deve permitir a restrição de chamadas por área de abrangência, através do código de área (DDD) de onde são originadas as chamadas.

2.3.1.5.1.6. Atualmente o SERPRO dispõe dos seguintes números para atendimento aos seus Serviços e/ou Sistemas.

2.3.1.5.1.6.1. Dois (02) números convencionais (STFC): 61-3966-5651 e 61-3966-5652.

2.3.1.5.1.6.1.1. Como o local de prestação de serviço será no Distrito Federal, o número convencional supracitado deverá ser preservado, cabendo à CONTRATADA a portabilidade em caso de uso de operadora de telefonia diferente.

2.3.1.5.1.6.1.2. Caso, seja de necessidade do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar novos números do serviço de telefonia 0800 (DDG), desde que solicitada formalmente pelo CONTRATANTE no período mínimo de 30 dias de antecedência. Ao final do contrato a empresa deverá providenciar o previsto no item 2.3.9.7.

2.3.1.5.1.6.2. Vinte e sete (27) números telefônicos no serviço de tarifação reversa (0800):

Número 0800

0800646:

- 8600

0800728:

- 2323

- 2324

- 2325

- 2326

0800978:

- 2330

- 2331

- 2332

- 2334

- 2335

- 2337

- 2338

- 2341

- 2343

- 2344

- 2345

- 2346

- 8282

- 2339

- 2327

- 2333

- 2328

- 2329

- 2336

- 2340

- 2342

- 2347

2.3.1.5.1.6.3. Dois (02) números telefônicos convencionais STFC:

- (61) 3966-5651
- (61) 3966-5652

2.3.1.5.1.7. Com a autorização formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar a portabilidade e mudança de titularidade dos atuais números (0800 e convencional) utilizados pela atual Empresa Prestadora do Serviço CALL CENTER, devendo os mesmos estarem em perfeito funcionamento para início da operação, 30 (trinta) dias corridos após a formalização por parte da Empresa.

2.3.1.5.1.8. Para o atendimento telefônico em primeiro nível do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá operacionalizar inicialmente até:

2.3.1.5.1.8.1. Duzentos e setenta (270) canais telefônicos para serem utilizados/distribuídos entre os 0800, conforme determinação do CONTRATANTE.

2.3.1.5.1.8.1.1. Atualmente é utilizado pela Empresa Terceirizada 27 (vinte e sete) números 0800 e dois (02) números convencionais (STFC), compartilhados entre todos os serviços/sistemas do CONTRATANTE (configuração no PABX - Sistema de gerenciamento de chamadas), devendo a CONTRATADA possuir condições para alcançar o previsto no item 2.3.9.7.

2.3.1.5.1.8.2. Cinco (5) canais telefônicos para serem utilizados/distribuídos entre números convencionais.

2.3.1.5.1.8.3. Vinte e seis (27) números conforme apresentados no item 2.3.9.6.2 e mais dois (02) números convencionais apresentados no item 2.3.9.6.3.

2.3.1.5.1.8.3.1. Atualmente o CONTRATANTE utiliza 27 (Vinte e sete) números 0800 e mais 02 (dois) convencional (STFC), sendo 18 (dezoito) números 0800 e 01 (um) convencional (STFC) em produção, para atendimento a todos os serviços.

2.3.1.5.1.9. Quanto aos recursos de telefonia requeridos no item 2.3.1.5.1.8.1, em até 07 (sete) dias corridos após a solicitação do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

2.3.1.5.1.9.1. Promover o redimensionamento/redistribuição de canais telefônicos.

2.3.1.5.1.9.2. Disponibilizar novos números.

2.3.1.5.1.9.3. Trocar números de telefone.

2.3.1.5.1.9.4. Desativar número de telefone.

2.3.1.5.1.10. Tendo em vista se tratar de números de conhecimento público e de contrato de prestação de serviço do CONTRATANTE, todo o conjunto de números 0800 e convencionais

utilizados no Contact Center, objeto desta contratação, estarão sob a titularidade da CONTRATADA durante a vigência contratual, sendo que, ao final ou na ocorrência de rescisão contratual, a CONTRATADA tem por obrigação efetuar a transferência da titularidade para o CONTRATANTE ou outro que este, venha a indicar, para que não haja descontinuidade do atendimento.

2.3.1.5.1.11. O trâmite administrativo de transferência dos números 0800 e convencionais, início do Contrato e no seu encerramento, é de responsabilidade da CONTRATADA.

2.3.1.5.1.12. É de responsabilidade da CONTRATADA quaisquer ônus referentes a instalação, implantação, manutenção e sustentação advindo do fornecimento dos telefones 0800 (DDG) e convencionais (STFC), bem como, as mensalidades e os custos de tarifa das chamadas franqueadas (0800).

2.3.1.5.1.13. Os dados históricos do uso de telefonia são apresentados no Anexo I.

2.3.1.5.1.14. Para início do atendimento o CONTRATANTE acordará em conjunto com a CONTRATADA o cronograma de transição, considerando que, cabe exclusivamente ao SERPRO, a definição da sequência e intervalo para a migração de seus serviços e/ou sistemas.

2.3.1.5.2. Em caso do atendimento ao usuário, passar por qualquer tipo de queda, ruído ou outro problema que não permita um atendimento de qualidade, a ligação deverá ser retornada de forma imediata à constatação, recuperando/continuando o mesmo atendimento interrompido.

2.3.1.5.3. Efetuar o call back aos usuários que não consigam ser atendidos na fila de espera.

#### **2.3.1.6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO - E-MAIL**

2.3.1.6.1. A CONTRATADA deve ter condição de interpretar as dúvidas dos usuários em e-mails formatados ou sem formatação e dar seguimento ao atendimento.

#### **2.3.1.7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO - FORMULÁRIO ELETRÔNICO**

2.3.1.7.1. A CONTRATADA deve atender aos atendimentos iniciados por formulários eletrônico preenchidos por usuários, dando solução ou encaminhamento para outro nível de atendimento.

2.3.1.7.2. A CONTRATADA poderá desenvolver aplicativos mobile para que os usuários iniciem o atendimento por aparelho móvel.

#### **2.3.1.8. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO - CHAT**

2.3.1.8.1. O chat a ser disponibilizado pela CONTRATADA, será acessado por meio do site da CONTRATANTE, e deverá ser compatível com a estrutura tecnológica da CONTRATANTE.

2.3.1.8.2. O chat deverá ter condições de receber as dúvidas e trocar mensagens com os

usuários até sua solução ou encaminhamento para outro nível de atendimento.

2.3.1.8.3. O chat deverá ser baseado em regras e possuir uma série de perguntas e respostas pré-programadas, para no decorrer do acionamento orientar aos usuários quanto às dúvidas.

2.3.1.8.4. Para o atendimento por chat, devem ser observados os seguintes itens:

2.3.1.8.4.1. As mensagens deverão ser claras e bem concatenada com a coordenação gramatical, utilizar suporte de corretor ortográfico; e

2.3.1.8.4.2. Capacidade de equalizar a distribuição das mensagens encaminhadas, de forma automática.

2.3.1.8.5. É de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar e manter os recursos humanos para o atendimento aos níveis de serviço, observando os requisitos do item 2.4 e 8.3, desta especificação.

2.3.1.8.6. A CONTRATADA deverá dispor de acessibilidade à Internet e permitir que os operadores acessem aos sites relacionados aos serviços e/ou sistemas do CONTRATANTE, sempre que houver tal orientação prevista em Script ou Quadro de Avisos.

2.3.1.8.6. Possuir mecanismos de segurança de acesso aos sistemas, com login e senha (Certificação Digital), de uso individual e exclusivo.

2.3.1.8.7. Capacidade de atendimento ao volume inicial conforme histórico apresentado no Anexo I, desta especificação, assim como capacidade de atendimento ao crescimento, quando solicitado pela CONTRATANTE.

2.3.1.8.8. Identificação e registro do usuário de origem do início da mensagem, para caso de queda ter condição de retomada, recuperando a conexão dando continuidade ao atendimento.

2.3.1.8.9. Possuir atendimento automático com mensagem de anúncio/apresentação, podendo ser específica para cada sistema ou serviço da CONTRATANTE.

2.3.1.8.10. Deverá seguir os procedimentos padronizados de relacionamento com os usuários.

2.3.1.8.11. Encaminhar aos demais níveis de atendimento da CONTRATANTE as orientações da solução de acordo com a Demanda.

2.3.1.8.12. Deverá permitir também geração de relatórios técnicos e gerenciais e novas configurações, como também ser compatível com as plataformas existentes e facilidade de configurar com novas plataformas.

2.3.1.8.13. A ferramenta utilizada pela CONTRATADA para fins de atendimento via chat deverá permitir a integração com os sistemas do CONTRATANTE, por meio de API's (Application Program Interface) ou via webservice.

## **2.3.1.9. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO - REDES SOCIAIS**

2.3.1.9.1. São considerados redes sociais o Facebook, Twitter, Instagram e Reclame Aqui.

2.3.1.9.2. As redes sociais podem apresentar solução aos usuários ou encaminhar para outro nível de atendimento.

#### **2.3.1.10. SERVIÇO DE ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO - SERVIÇOS DE MENSAGERIA**

2.3.1.10.1. São considerados serviços de mensageria os aplicativos Whatsapp e Telegram.

2.3.1.10.2. A CONTRATADA é responsável pela ativação e pleno funcionamento dos serviços de mensageria.

2.3.1.10.3. Possuir integração com Inteligência Artificial nativa, conforme item 2.3.2.5.1.

#### **2.3.2. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO ELETRÔNICO - (URA), CHAT, CHATBOT e VOICEBOT**

2.3.2.1. O teleatendimento receptivo, efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos demandantes as opções de acesso aos itens de serviços definido pela CONTRATANTE, podendo ainda, prestar informações sobre o andamento das solicitações de serviços e outros dados relativos ao CPF do usuário, interagindo com o usuário da CONTRATANTE, a partir de mensagens de CHATBOT, VOICEBOT e Unidade de Resposta Audível (URA).

##### **2.3.2.2. URA**

2.3.2.2.1. O Teleatendimento Receptivo dos usuários que contatar a Central de Serviços SERPRO, será realizado inicialmente, de forma eletrônica por meio de Unidade de Resposta Audível - URA.

2.3.2.2.2. A CONTRATADA deverá prover o número de canais ativos para uso na URA adequado para atender as necessidades da CONTRATANTE.

2.3.2.2.3. Quando se esgotar o número de canais destinados a URA, a ligação deverá ser encaminhada diretamente ao Operador de Contact Center.

2.3.2.2.4. As informações inseridas pelos usuários na URA deverão ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no software de Distribuição Automática de Chamadas (DAC), de modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente. Este é um componente de integração que deve ser disponibilizado na plataforma de atendimento.

2.3.2.2.5. As opções de acesso da URA devem ser de fácil configuração para se adaptarem às



necessidades de comunicação da CONTRATANTE.

2.3.2.2.6. A CONTRATADA deverá propor serviços de autoatendimento na URA, devendo a CONTRATANTE analisar e validar para desenvolvimento e implantação.

2.3.2.2.7. Os atendimentos via URA deverão possuir a integração CTI (Computer Telephony Integration).

2.3.2.2.8. A gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e audível e bem concatenada com a coordenação gramatical.

2.3.2.2.9. Possuir atendimento automático com mensagem de anúncio/apresentação, podendo ser específica para cada sistema ou serviço da CONTRATANTE.

2.3.2.2.10. Deverá seguir os procedimentos padronizado de relacionamento com os usuários.

2.3.2.2.11. O sistema de workflow da CONTRATANTE conta com amplo Banco de Dados e Banco de Soluções (Scripts), e poderá ter novas implementações para consulta.

2.3.2.2.12. Caso ainda não conste solução no Banco, para determinada solicitação, deverá ser comunicada ao grupo de Gestores da CONTRATANTE.

2.3.2.2.13. Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço e/ou sistema da CONTRATANTE, pelos números de telefone de origem ou identificação por CPF.

2.3.2.2.14. Colocar chamadas em espera, fila de atendimento, com informação ao usuário do tempo médio na espera para atendimento;

2.3.2.2.14.1. Utilização de música para ligações em espera, podendo ser específica para cada sistema ou serviço do CONTRATANTE.

2.3.2.2.15. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda da ligação ou quando terminar o atendimento.

2.3.2.2.16. Recursos para identificar se a queda de uma ligação telefônica, seja durante o atendimento ou nas mensagens da URA, foi ocasionada pelo usuário (ponta "A" - quem originou a chamada) ou pela CONTRATADA (ponta "B");

2.3.2.2.17. Realizar vários atendimentos simultâneos e ter capacidade para aumentar em função de novas demandas.

2.3.2.2.18. A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível - URA, finalizadas na própria URA ou transferidas para o Discador Automático de Chamadas - DAC.

2.3.2.2.19. Árvore de atendimento com até 5 (cinco) níveis de mensagem.

2.3.2.2.20. Encaminhar aos demais níveis de atendimento de acordo com orientações de atendimento para solução da Demanda.

2.3.2.2.21. Serviços de Pré e Pós-Atendimento.

2.3.2.2.21.1. O serviço de Pré-atendimento se caracteriza por realizar uma identificação inicial do usuário e direcionar o atendimento para um “menu” de opções personalizadas conforme seu histórico ou direcionar para o atendimento por atendente.

2.3.2.2.21.1.1. A CONTRATANTE sempre deverá aprovar o conteúdo do menu, que será diferenciado para cada serviço.

2.3.2.2.21.2. O Serviço de Pós-atendimento se caracteriza em realizar na URA pesquisa de satisfação ou outra pesquisa solicitada pela CONTRATANTE com inteligência de direcionamento das perguntas conforme respostas recebidas. Ela se dará ao término do diálogo com o Operador de Contact Center.

### **2.3.2.3. Chatbot**

2.3.2.3.1. O atendimento por Chatbot, que é a simulação de um ser humano em uma máquina inteligente (Inteligência Artificial), onde esta estará preparada para responder todas as perguntas/dúvidas dos usuários de tal forma, que se tenha a impressão de estar conversando com outra pessoa.

2.3.2.3.2. Os Chatbot com base em regras são classificados em Chatbot simples ou Chatbot baseado em IA (Inteligência Artificial), também conhecido como Chatbot avançado ou de Smart.

2.3.2.3.2.1. Chatbot simples em regras, possui uma série de perguntas e respostas pré-programadas (banco de dados), para no decorrer do acionamento orientar aos usuários quanto às dúvidas.

2.3.2.3.2.2. Os Chatbots baseados em Inteligência Artificial, permite responder com mais precisão às perguntas dos usuários, e a cada interação, essa máquina tenha condição de aprender com as perguntas, permitindo assim ter uma gama cada vez maior de possíveis respostas quando solicitada.

2.3.2.3.3. O Chatbot deverá funcionar dentro de aplicações de mensagens de texto, tanto em Chatbot simples ou baseado em Inteligência Artificial, onde seja possível conversar e interagir através de aplicativos de mensagens.

2.3.2.3.4. O acesso à Chatbot deverá ser definida para cada sistema, como também, na página da CONTRATANTE, além de ser disponibilizada em outros meios, como mobile web e redes sociais, para registro de seus acionamentos.

2.3.2.3.5. Além de operar na aplicação de mensagem de texto simples, também deverá estar preparada para aceitar comunicação por voz dentro das regras e da inteligência artificial.

2.3.2.3.6. O Chatbot deverá ter a capacidade de entender o que o usuário deseja dizer através de expressões escritas e aprender e entender linguagem natural, não apenas comandos e textos padronizados. Deverá ainda, responder adequadamente às perguntas efetuadas pelos usuários de forma inteligível e em caso de confusão (gatilho de confusão) transferir para o atendimento receptivo Multicanal (Chat Humano).

2.3.2.3.7. O Chatbot deverá ainda, conter tecnologias de Inteligência Artificial embarcada na própria solução, tais como Machine Learning, Deep Learning, OCR, NLU, entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o Chatbot.

2.3.2.3.8. A CONTRATADA deverá prover o número de canais ativos para uso do Chatbots adequado para atender as necessidades da CONTRATANTE.

2.3.2.3.9. Quando se esgotar o número de canais destinados ao Chatbots, a mensagem deverá ser encaminhada diretamente ao Operador de Contact Center.

2.3.2.3.10. A CONTRATADA deverá realizar a implementação do Chatbot de forma integral, contemplando inclusive a criação de Avatar e todos os itens necessários ao adequado funcionamento do Agente Virtual de Atendimento (Chatbot).

#### **2.3.2.4. Voicebot**

2.3.2.4.1. O atendimento digital efetuado por agente virtual - Voicebot, com reconhecimento de voz, deverá ter como atribuição, a compreensão da necessidade do usuário com o objetivo de lhe prestar informações, interagir com este de forma espontânea e registrar as solicitações de serviços do CONTRATANTE. Tais ações, deverão estar sustentadas por consultas aos sistemas de ITSM, CRM ou outro informado pelo CONTRATANTE, bem como a base de conhecimento informatizada, onde o fornecimento do número do protocolo de atendimento será obrigatório.

2.3.2.4.2. A persona do Voicebot deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto.

2.3.2.4.3. A conversa entre o Voicebot e o usuário deverá ser conduzida com seriedade, clareza e formalidade a fim de transmitir confiabilidade no que é informado, uma vez que serão tratados assuntos comerciais e técnicos, onde muitas vezes o usuário não tem o conhecimento básico, e cumplicidade a fim de tornar o contato próximo e humanizado.

2.3.2.4.4. As demandas NÃO passíveis de atendimento pelo Voicebot, deverão ser direcionadas ao canal de atendimento receptivo humano, imediatamente, após comunicar ao usuário, para continuidade do atendimento.

2.3.2.4.5. O Voicebot deverá ter capacidade de realizar pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pelo CONTRATANTE, utilizando script previamente elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.

2.3.2.4.6. Deve atender demandas cujas respostas dependam de consultas aos sistemas

corporativos do CONTRATANTE. Neste caso, Voicebot proverá solução à demanda do usuário de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.

#### **2.3.2.5. Características em comum entre Chatbot, Voicebot e Serviços de Mensageria**

2.3.2.5.1. Os serviços de chatbot, voicebot e serviços de mensageria deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, desenvolvido na plataforma, podem contar com IA e Machine Learning.

2.3.2.5.1.1. Conter tecnologias de Inteligência Artificial embarcada na própria solução, tais como Machine Learning, Deep Learning, OCR, NLU, entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o chatbot.

2.3.2.5.1.2. Possuir processamento de Linguagem Natural para melhorar a assertividade na interação com o usuário.

2.3.2.5.2. Encaminhar os chamados aos demais níveis de atendimento da CONTRATANTE, de acordo com as orientações de atendimento, para solução da demanda.

2.3.2.5.3. Ter avaliação do atendimento ao término do diálogo com o chatbot ou voicebot (Pesquisa de Satisfação – Pós-Atendimento), em acordo aos padrões da CONTRATANTE.

2.3.2.5.4. As modalidades Chatbot e Voicebot deverão realizar vários atendimentos simultâneos.

2.3.2.5.5. A gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e audível sendo bem concatenada com a coordenação gramatical.

2.3.2.5.6. Ter verificação junto a operadora/provedora de telefonia do status de entrega de uma mensagem.

2.3.2.5.7. Gerenciar e manter uma base de dados histórica com o log das mensagens processadas.

2.3.2.5.8. Oferecer mobilidade às consultas do sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos.

2.3.2.5.9. Fornecer Interface Web para configuração/administração do serviço de Chatbots.

2.3.2.5.10. Permitir a visualização e tratamento das respostas às mensagens Chatbot / Voicebot enviadas para o usuário.

2.3.2.5.11. Ter capacidade de atendimento ao volume inicial conforme histórico apresentado no Anexo I.

2.3.2.5.12. Possuir identificação e registro do usuário de origem do início da mensagem, para

caso de queda ter condição de retomada, recuperando a conexão dando continuidade ao atendimento.

2.3.2.5.13. Possuir atendimento automático com mensagem de anúncio/apresentação, podendo ser específica para cada sistema ou serviço da CONTRATANTE;

2.3.2.5.14. Os esclarecimentos deverão ser claros e objetivos.

2.3.2.5.15. Possuir mecanismos de segurança de acesso aos sistemas, com login e senha (Certificação Digital), de uso individual e exclusivo.

2.3.2.5.16. Estima-se que no primeiro ano de vigência do contrato, chega-se-á a 75% dos atendimentos por Chatbot e Voicebot, e no segundo, 97%.

### **2.3.3. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO**

2.3.3.1. Realização de retorno às solicitações, do tipo pedidos de informações e reclamações, que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo.

2.3.3.2. Realização de pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CONTRATANTE, sob demanda. Essas, têm o objetivo de mensurar sistematicamente, com critérios estatísticos, a qualidade dos serviços prestados pela empresa e deverá ter como base um planejamento e metodologia previamente estabelecidos, aprovados pela CONTRATANTE, de acordo com a necessidade de cada pesquisa/campanha.

2.3.3.3. O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá ter disponibilidade de executar mais de uma campanha simultaneamente.

2.3.3.3.1. O Teleatendimento ativo realizará pesquisas com clientes de todas as regiões administrativas ou áreas atendidas pela CONTRATANTE, considerando a qualidade e satisfação da execução dos serviços que foram solicitados, de acordo com cronograma e roteiro de perguntas pré-estabelecidas pela CONTRATANTE.

2.3.3.3.1.1. A periodicidade das pesquisas poderá sofrer alterações a critério do CONTRATANTE, com comunicação prévia de, no mínimo, dez dias à CONTRATADA.

2.3.3.4. Os serviços de pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas executadas pela CONTRATADA, deverão considerar todos os índices de qualidade definidos, sendo necessário que a mesma cumpra as seguintes etapas:

2.3.3.4.1. Apresente, em até três dias úteis, antes do início da campanha o planejamento de execução de cada pesquisa ou estudo solicitado para aprovação da CONTRATANTE.

2.3.3.4.2. Apresente, em até cinco dias úteis, após o término da realização do Ativo, o relatório final analítico das pesquisas realizadas.

2.3.3.4.3. As ligações Ativas deverão ser feitas por atendentes com treinamento e preparação específica para a execução de tais serviços, utilizando aplicativos que identificam, no caso de retorno, a agilizar a discagem dos números referentes aos clientes da CONTRATANTE, tendo na tela da estação de trabalho todos os dados referentes à ligação completada.

2.3.3.4.4. Todos os contatos ativos realizados, para retorno de ligações aos usuários, deverão ser devidamente registrados especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado, através de integração entre as plataformas.

2.3.3.4.5. A CONTRATADA deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do Teleatendimento Ativo, disponibilizar ao CONTRATANTE os relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados.

2.3.3.4.6. Para realização das ligações ativas deverão ser utilizadas soluções e respectivas licenças de softwares discadores, capazes de gerar múltiplas ligações para cada operador livre, eliminando, assim, o tempo gasto com espera e com operações repetitivas.

### **2.3.3.5. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO - SMS (Short Message Service)**

2.3.3.5.1. Este serviço destina-se ao atendimento eletrônico via SMS – Short Message Service executado através da entrega e recebimento de mensagens curtas entre o usuário, partir de consultas ao sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos, oferecendo mobilidade e recebimento imediato dos serviços de forma ágil e prática, visando a permanente evolução dos serviços prestados pela Central de Atendimento.

2.3.3.5.2. A plataforma ou serviço de SMS a ser instalado pela CONTRATADA visa o gerenciamento de mensagens curtas e deverá ser modular, permitindo alta escalabilidade e robustez assim como grande facilidade e rapidez nas customizações e manutenções e deverá possuir no mínimo os componentes abaixo:

2.3.3.5.2.1. Segmentação dos envios de SMS por usuário.

2.3.3.5.2.2. Agendamento e envio de lotes de mensagens, com diversos níveis de parametrização (variáveis pré-definidas).

2.3.3.5.2.3. Visualização e tratamento das respostas às mensagens enviadas para o usuário.

2.3.3.5.2.4. Relatórios permitindo a visualização de dados específicos de um determinado usuário, assim como de seus serviços.

2.3.3.5.2.5. Verificação junto a operadora de telefonia do status de entrega de uma mensagem.

2.3.3.5.2.6. Gerenciar e manter uma base de dados histórica com o log das mensagens processadas.

2.3.3.5.2.7. Interface Web para configuração/administração do serviço de SMS.

2.3.3.5.2.8. Todas as mensagens trafegadas deverão ser gravadas em uma base de dados, formando um log. Este log contém informações essenciais para obtenção de relatórios para permitir a avaliação constante dos resultados dos aplicativos e ações efetuadas, bem como integração com o sistema comercial da Contratante de modo a registrar os eventos de atendimento realizados através dessa funcionalidade

#### **2.3.4. SERVIÇO DE GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO DA CONTRATANTE**

2.3.4.1. A CONTRATADA deverá providenciar a gestão da base de conhecimento da CONTRATANTE, conforme descrito abaixo:

2.3.4.1.1. Propor a criação e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviços contratados;

2.3.4.1.2. Levantar procedimentos e rotinas existentes no CONTRATANTE que manterão relacionamentos operacionais com o Contact Center;

2.3.4.1.3. Otimizar, em conjunto com profissionais da CONTRATANTE, procedimentos/rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;

2.3.4.1.4. Definir processos otimizados aos serviços de atendimento executados pelo Contact Center;

2.3.4.1.5. Implementar os scripts que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo;

2.3.4.1.6. Desenvolver atividades para reformulação constante da URA, chatbot, voicebot e serviços de mensageria, de forma que estes se tornem interativos, amigáveis e com altos índices de retenção, em função da implantação de técnicas e de recursos para humanização;

2.3.4.1.7. Todas as modificações, proposições e melhorias propostas para a base de conhecimento deverão obrigatoriamente serem aprovadas pelo CONTRATANTE antes da sua utilização em produção;

2.3.4.1.8. A CONTRATADA deverá propor padronizações, melhorias e procedimentos que permitam uma melhor utilização da base de conhecimento para as operações de atendimento; e

2.3.4.1.9. A CONTRATADA deverá manter a base de conhecimento atualizada na ferramenta de workflow do SERPRO, mesmo que esteja atualizada na sua ferramenta própria.

#### **2.3.5. Interface dos meios de comunicação da CONTRATADA, utilizados para atendimento de 1º nível, com ferramentas de workflow da CONTRATADA**

2.3.5.1. Possuir interface com a ferramenta de workflow fornecida pela CONTRATANTE, via webservice, para registro das solicitações e das pesquisas de satisfação.

2.3.5.2. Permitir geração de relatórios técnicos e gerenciais com informações dos atendimentos,

desempenho, estatística de acesso e gráficos coloridos de todos os meios de comunicação utilizados na central de atendimento.

2.3.5.2.1. Esses relatórios deverão ser disponibilizado em tela, impresso, em arquivos de planilha e de exportação tais como: xlsx, ods, html, csv, txt e pdf.

2.3.5.2.2. Os relatórios deverão permitir interface gráfica de fácil customização e possibilidade de impressão colorida.

2.3.5.2.3. Permitir geração de novos relatórios em um prazo curto para fins de diligências e outras buscas.

2.3.5.2.4. Permitir auditoria possibilitando rastreamento e gravação dos atendimentos.

2.3.5.3. Encaminhar ao 2º Nível ou 3º Nível de atendimento de acordo com orientações para solução da demanda.

2.3.5.4. Encaminhar a CONTRATANTE conteúdo de gravações quando solicitada, podendo ser em mídia, em fitas, cartão ou outros dispositivos.

2.3.5.4.1. O acesso a todos os conteúdos de gravações dos atendimentos na ferramenta da CONTRATADA deve ser feita por profissionais da CONTRATANTE devidamente identificados.

2.3.5.5. Possuir mecanismos de segurança de acesso ao sistema(s) com login e senha, de uso individual e exclusivo.

2.3.5.6. Ter a capacidade para aumentar novos pontos de atendimento em função de novas demandas.

2.3.5.7. Ter vários recursos como identificar se a queda da comunicação, foi durante o acesso ou no decorrer do recebimento das notificações propriamente dita, se foi ocasionada pelo usuário (ponta "A" - quem originou) ou pela CONTRATADA (ponta "B").

2.3.5.8. Ter avaliação do atendimento ao término do diálogo com o Operador (Pesquisa de Satisfação – Pós-Atendimento), em acordo aos padrões da CONTRATANTE.

2.3.5.9. Contabilizar a quantidade de atendimentos realizados e em fila de espera.

2.3.5.9.1. Caso fila de espera ocorra, deverá quantificar o tempo de espera de cada atendimento e fornecer o seu tempo médio de espera.

2.3.5.10. Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço ou sistema do SERPRO, pela identificação de origem, número do protocolo ou identificação por CPF.

2.3.5.11. Totalizar os atendimentos (Chat, Chatbot, Voicebot, Telefônica e URA), que obtiveram êxitos e foram abandonados, como também as mensagens excluídas e os atendimentos cancelados pelos usuários.

2.3.5.12. Sob demanda da CONTRATANTE, deverá permitir o bloqueio de mensagens ou ligações recebidas de telefonia fixa, móvel celular, móvel digital, chat e chatbot, voicebot.

2.3.5.13. Ter capacidade de equalizar a distribuição de entrada das mensagens, quando necessário for o redirecionamento para os operadores, de um ou mais grupos (ilhas) de atendimento, de forma automática, conforme a disponibilidade dos operadores.

2.3.5.14. Ter capacidade de atendimento ao volume inicial conforme histórico apresentado no Anexo I desta especificação, assim como capacidade de atendimento ao crescimento, conforme demandado e solicitado pela CONTRATANTE.

2.3.5.15. A CONTRATADA deverá dispor de acessibilidade à Internet e permitir que os operadores acesse aos sites relacionados aos serviços e/ou sistemas da CONTRATANTE, sempre que houver tal orientação prevista em Script e/ou Quadro de Avisos.

2.3.5.16. A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de 100% das notificações atendidas.

2.3.5.17. Todos os acionamentos registrados devem estar vinculados com os respectivos



registros do atendimento (gravações, logs, textos etc).

#### **2.3.6. OS MEIOS DE ATENDIMENTO COM NECESSIDADE DE CURADORIA (CHATBOT, CHAT HUMANO, FERRAMENTAS DE MENSAGERIA, VOICEBOT E URA)**

2.3.61. A CONTRATADA ficará responsável por toda a customização, implantação, monitoração, manutenção e evolução das soluções, conforme descrição abaixo.

2.3.6.1.1. Criação ou modificação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento do Chatbot, URA e Voicebot.

2.3.6.1.2. A criação ou modificação dos scripts, manutenção da base de conhecimento, como também serviço de comunicação escrita ou falada, e mensagens gravadas, deverão ser norteadas por um Guia de procedimento a ser criado pela CONTRATANTE.

2.3.6.1.3. Modificação da arquitetura da conversa do Chatbot.

2.3.6.1.4. Monitoramento, curadoria e testes de performance do Chatbot.

2.3.6.1.5. Manutenção da base de conhecimento.

2.3.6.1.6. Treinamento cognitivo do Chatbot para a automação dos serviços.

2.3.6.1.7. Execução de testes A/B de mensagens ou scripts.

2.3.6.1.8. Análises de relatórios do Chatbot, incluindo perguntas que não são encontradas, a fim de produzir e aprimorar o conteúdo do Chatbot. Devem ser oferecidas sugestões de melhorias periodicamente.

2.3.6.1.9. Análises diárias, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e Análise de respostas úteis, quais não são úteis, as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem a produtividade.

2.3.6.1.10. Elaboração, edição e implantação de FAQ 's (Frequently Asked Questions) na página da Central de Serviços da CONTRATANTE, contendo as perguntas e respostas mais demandadas pelos usuários.

#### **2.4. Infraestrutura da CONTRATADA**

2.4.1. A CONTRATADA deverá prover ambiente e infraestrutura (lógica, elétrica estabilizada, elétrica energizada 24 horas x 7 dias por semana, nobreak, ar condicionado, sistema telefônico e outros), para instalação de equipamentos de conectividade de rede (modem ou roteador) para o link de dados com o SERPRO.

2.4.2. O serviço será prestado nas instalações da CONTRATADA, cabendo-lhe disponibilizar e manter o local em perfeitas condições para o trabalho de Contact Center.

2.4.3. A CONTRATADA deve prover em sua infraestrutura rede elétrica estabilizada que deverá em seu pleno consumo de carga na falta de energia, ter autonomia mínima de 4 (quatro) horas ininterruptas, para toda a infraestrutura necessária a plena prestação dos serviços, incluindo ar condicionado e outros.

2.4.4. A infraestrutura para a prestação de serviço ao SERPRO deve possuir capacidade adequada ao volume de atendimento previsto e aos requisitos desta especificação, bem como compatibilidade entre os recursos alocados pela CONTRATADA.

2.4.5. A CONTRATADA deverá efetuar, regularmente, as adequações necessárias na infraestrutura em função da tendência mensal (aumento ou diminuição de demanda) e de novos serviços solicitados pelo SERPRO.

2.4.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar, espaço específico para uso exclusivo dos

funcionários do SERPRO regime 24 (vinte e quatro) horas diárias, 7 (sete) dias por semana, localizado próximo aos analistas, com capacidade mínima para três (03) pessoas, e tendo disponível para cada pessoa uma mesa para uso de notebook, aparelho e linha telefônica para ligações locais (bloqueado para celular) e recepção de ligações e recurso para realizar escuta passiva dos atendimentos. Pelo menos um dos aparelhos telefônicos também devem possuir recurso de “viva voz”.

2.4.7. É vedado à CONTRATADA o bloqueio de canais telefônicos, ou qualquer tipo de limitação que vise reduzir o número de recebimento e Atendimento simultâneo, sem a expressa deliberação escrita por parte do SERPRO.

2.4.7.1. Também é necessária a expressa deliberação por escrito do SERPRO para o bloqueio de mensagens ou ligações recebidas, de telefonia fixa, móvel celular, móvel digital, chat e chatbot, voice bots apresentado no item 2.3.7.17.

2.4.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter no local de prestação do serviço os seguintes ambientes, observando capacidade adequada ao número de pessoas de sua equipe:

2.4.8.1. Sala de treinamento.

2.4.8.1.1. Projetada especificamente para a realização contínua de cursos de capacitação, contendo, no mínimo, microcomputador para o instrutor com acesso a internet, datashow, flipchart e etc.

2.4.8.1.2. Isolado dos demais, a fim de garantir a não-interferência na dinâmica dos atendimentos prestados pelo Contact Center.

2.4.8.1.3. Que comporte, no mínimo, 15 (quinze) pessoas.

2.4.8.2. Sala de Descanso.

2.4.8.2.1. Sala de uso exclusivo para descanso, visando um ambiente de desconpressão dos operadores.

2.4.8.3. Sala de Reunião com datashow, com capacidade mínima para 6 (seis) pessoas.

2.4.8.4. Sala de refeição.

2.4.8.5 .Banheiros.

2.4.8.6. Espaços específicos destinados aos profissionais de coordenação, administração e gestão do Contact Center.

2.4.9. Quando todos os canais telefônicos de atendimento aos serviços ou sistemas do SERPRO, requisitados no Item 2.3.1.5.1.8.1 estiverem em uso, deverá ser apresentada a seguinte mensagem aos próximos usuários que ligarem: *"Todos canais de atendimento via telefone estão ocupados . Por favor, tente mais tarde. Se preferir, estamos à disposição para*

*atendê-lo pelo ChatBot e também pelo e-mail: [css.serpro@serpro.gov.br](mailto:css.serpro@serpro.gov.br) ou pela Web no endereço: [www.serpro.gov.br/conteudo-css/css](http://www.serpro.gov.br/conteudo-css/css) , clique no link do 0800/serviço e preencha o formulário."*

2.4.9.1. O SERPRO poderá solicitar à CONTRATADA a alteração da mensagem a qualquer momento da vigência contratual.

2.4.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar intranet ou quadro de avisos eletrônico para avisos internos e urgentes que possibilitem a disseminação da informação de forma rápida e precisa.

2.4.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar identificação visual das salas de atendimento conforme os serviços/sistemas executados pelas ilhas de atendimentos presentes na sala.

2.4.12. Em caso da CONTRATADA atender outros clientes além do SERPRO na mesma dependência física, a mesma deverá providenciar segregação física de ambiente, bem como identificação visual própria do SERPRO conforme aprovação prévia da Contratante, e também controle de acesso e trânsito de colaboradores envolvidos aos serviços prestados.

2.4.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar antes do início da operação e sempre que necessário e solicitado pelo SERPRO, integração via Webservice das suas ferramentas com ferramenta de Workflow do SERPRO.

2.4.14. A infraestrutura da CONTRATADA deverá possibilitar a extração e preservação de relatórios do atendimento em primeiro nível (Contact Center), atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

2.4.14.1. Permitir o registro de dados históricos de todos os atendimentos, mediante registro de log, para elaboração de dados estatísticos sobre desempenho;

2.4.14.2. Possuir interface para consulta on-line, com possibilidade de exportação em planilha eletrônica (MS Excel ou BrOffice Calc) e de consulta a relatórios com o histórico dos últimos 180 (cento e oitenta) dias do atendimento na Contact Center;

2.4.14.3. Disponibilizar relatórios on-line, com dados do momento (em tempo real), bem como do histórico dos últimos 6 (seis) meses, com informações de todo o Contact Center e para cada serviço e/ou sistema do CONTRATANTE, contendo no mínimo:

2.4.14.3.1. Número de chamadas por DDD;

2.4.14.3.2. Número de chamadas recebidas, atendidas, abandonadas e desistências;

2.4.14.3.3. Número de ligações em espera estratificada por faixa de tempo, de 20 (vinte) em 20 (vinte) segundos, a saber: 0 (zero) à 20 (vinte) segundos, de 21 (vinte e um) à 40 (quarenta) segundos, de 41 (quarenta e um) à 60 (sessenta) segundos, de 61 (sessenta e um) à 80 (oitenta) segundos, de 81 (oitenta e um) à 100 (cem) segundos, de 101 (cento e um) à 120 (cento e vinte) segundos e acima de 120 (cento e vinte) segundos;

2.4.14.3.4. Quantidade de ligações abandonadas, por hora, dia, mês e por faixa de tempo, de 15 (quinze) em 15 (quinze) segundos, a saber: 0 (zero) a 15 (quinze) segundos, 16 (dezesesseis) a 30 (trinta) segundos, 31 (trinta e um) a 45 (quarenta e cinco) segundos, 46 (quarenta e seis) a 60 (sessenta) segundos e acima de 60 (sessenta) segundos;

2.4.14.3.5. Número de chamadas por faixa de tempo: recebidas, atendidas, abandonadas e desistidas, com intervalos de 15 (quinze) minutos;

2.4.14.3.6. Número de chamadas pelo tempo médio e real: atendidas, abandonadas, em espera e desistidas;

2.4.14.3.7. Tempo médio e real de Atendimento (conversação) dos Operadores de Contact Center;

2.4.14.3.8. Número de chamadas transferidas aos operadores e atendidas (por hora, dia e noite), por item de menu da Unidade de Resposta Audível – URA;

2.4.14.3.9. Número de atendentes logados;

2.4.14.3.10. Número de atendentes em conversação;

2.4.14.3.11. Número de atendentes em pausa e/ou indisponíveis;

2.4.14.3.12. Número de atendentes disponíveis (logados, disponíveis e em pós-atendimento);

2.4.14.3.13. Número de chamadas em espera;

2.4.14.3.14. Tempo em que cada chamada permaneceu em espera;

2.4.14.3.15. Número de chamadas abandonadas;

2.4.14.3.16. Tempo de cada chamada até ser abandonada;

2.4.14.3.17. Número de chamadas desistentes; e

2.4.14.3.18. Relatório de avaliações da pesquisa de satisfação do CONTRATANTE, contendo no mínimo as seguintes informações:

2.4.14.3.18.1. informações de serviço/sistema;

2.4.14.3.18.2. notas informadas para cada pergunta;

2.4.14.3.18.3. ligação que originou a avaliação; e

2.4.14.3.18.4. Outros dados de interesse do CONTRATANTE poderão ser solicitados dentro do contexto da avaliação.

2.4.14.4. Ficará a disposição do CONTRATANTE, também, outros tipos de consultas e relatórios disponíveis no sistema de gerenciamento de telefonia fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus adicional.

2.4.14.5. A CONTRATADA deverá apresentar também, mensalmente, relatório da operadora de telefonia, com informações separadas por telefonia fixa e móvel por cada serviço/sistema do CONTRATANTE (0800), contendo no mínimo o seguinte detalhamento para cada ligação recebida:

2.4.14.5.1. número de origem;

2.4.14.5.2. Dia, hora, minuto e segundo do recebimento da chamada;c) duração da chamada;

2.4.14.5.3. Totalizador de número de chamadas.

2.4.14.6. A CONTRATADA deverá apresentar relatório em tempo real com as seguintes informações mínimas para as ligações Não Atendidas (sejam elas desistência ou abandonadas):

2.4.14.6.1. número de origem;

2.4.14.6.2. número de destino (serviço/0800);

2.4.14.6.3. tempo total de duração da chamada;

2.4.14.6.4. deve ser possível identificar se a chamada passou ou não pela fila de espera;

2.4.14.6.5. se a ligação passou pela espera, qual o tempo que permaneceu na espera;

2.4.14.6.6. Data, hora, minuto e segundo em que a ligação foi recebida e que foi encerrada;

2.4.14.6.7. Se a ligação é uma desistência ou um abandono.

2.4.15. A infraestrutura instalada pela CONTRATADA para a prestação do serviço ao CONTRATANTE deverá possibilitar a gravação de todos os atendimentos, incluindo meios eletrônicos, chatbot , voicebots , serviços de mensageria, Contact Center e demais meios previstos no presente edital, atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

2.4.15.1. Gravação de 100% (cem por cento) dos Atendimentos realizados;

2.4.15.2. Nas situações em que houver perda de gravações, independente do motivo, a CONTRATADA deverá registrar tal situação ao CONTRATANTE, imediatamente;

2.4.15.3. As gravações deverão possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, os arquivos de texto, históricos ou de gravação de voz deverão funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows e Linux;

2.4.15.4. Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em qualquer media player, pendrive e outras mais recentes;

2.4.15.5. Possibilitar o acesso à gravação logo após o encerramento de cada atendimento, bem como o histórico, de todo o período da prestação do serviço;

2.4.15.6. Possibilitar localização das gravações, no mínimo, pelos seguintes critérios:

2.4.15.6.1. Número de telefone de origem (originou a chamada);

2.4.15.6.2. Número do telefone que recebeu a chamada; e

2.4.15.6.3. Identificação do atendente;

2.4.15.6.4. CPF;

2.4.15.6.5. Hora/Dia do atendimento;

2.4.15.6.6. Meio de atendimento;

2.4.15.6.7. Outro registro solicitado pelo Serpro.

## **2.5. AUDITORIAS E AVALIAÇÕES DOS ATENDIMENTOS**

2.5.1 Para fins de acompanhamento, no decorrer do contrato, a CONTRATADA deverá realizar auditorias e avaliações dos atendimentos, com o uso de ferramentas de recursos analíticos, possibilitando:

2.5.1.1. Avaliar o desempenho dos Agentes Virtuais Inteligentes de atendimento, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Agente Virtual Automatizado (chat, chatbot e voicebot);

2.5.1.2. Disponibilizar acesso para as pessoas indicadas pela CONTRATANTE ao sistema de acompanhamento das informações referentes aos atendimentos, padrão Dashboard e tabelas de dados tipo planilha;

2.5.1.3. Disponibilizar acesso para a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Agente Virtual Automatizado e os usuários a qualquer momento;

2.5.1.4. Realizar os ajustes nos relatórios conforme solicitado pela CONTRATANTE, bem como a confecção de relatórios totalmente novos no prazo máximo de 3 dias úteis;

2.5.1.5. Permitir que o relatório seja apresentado em tela, impresso, guardado em arquivo e exportado, no mínimo, para os formatos xlsx, ods, html, CSV, pdf ou txt;

2.5.1.6. Ter interface gráfica, apresentando gráficos de fácil customização;

2.5.1.7. Serviços de implantação, customização, suporte, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização do atendente virtual do Web Chat / Voz ficarão a cargo da CONTRATADA.

## **2.6. Técnicas de atendimento**

2.6.1. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pelas seguintes atividades no atendimento em primeiro nível (Contact Center):

2.6.1.1. Registrar na ferramenta de workflow da própria empresa ou pela fornecida pelo CONTRATANTE todos os atendimentos realizados por telefone.

2.6.1.1.1. Para atendimentos eletrônicos onde os acionamentos já estarão registrados na ferramenta de workflow, caberá à CONTRATADA, o tratamento desses acionamentos conforme orientações de scripts ou quadro de avisos.

2.6.1.2. Sempre informar ao usuário o número do protocolo do atendimento (Solicitação de Serviço), fornecido pela ferramenta de workflow.

2.6.1.3. Utilizar técnicas de atendimento telefônico, com perguntas “abertas” e “fechadas”, aplicando-as para a correta identificação e descrição da solicitação do usuário.

2.6.1.4. Encaminhar ao segundo nível as solicitações de serviço não resolvidas no atendimento, seguindo as orientações do Script ou Quadro de Avisos.

2.6.1.5. Todos os Atendimentos deverão estar em conformidade com os “scripts” ou “Quadro de Avisos” disponibilizados pelo CONTRATANTE.

2.6.1.6. Preencher todos os campos obrigatórios existentes na tela da ferramenta de workflow e descrever na mesma ferramenta todas as informações requeridas pelos Scripts ou Quadros de Avisos.

2.6.1.7. Procurar descrever na ferramenta de workflow as informações adicionais às solicitadas nos Scripts, e que possam ajudar os próximos níveis de recorrência a prover rápida identificação das causas de incidentes e solução das solicitações dos usuários.

2.6.1.8. Procurar solucionar imediatamente as solicitações dos usuários ou clientes baseado nas orientações do Script ou Quadro de Avisos.

2.6.1.9. Prestar informações a respeito do andamento das solicitações dos usuários, consultando a ferramenta de workflow. Esse atendimento deverá ser prestado independentemente se o registro da solicitação do usuário for feito por Telefone, chat, web, e-mail ou qualquer outra forma disponibilizada pelo CONTRATANTE.

2.6.1.10. Manter contínua comunicação com os usuários, sem permanecer excessivamente no “Mute” e não deixar o usuário sem interação por mais de 30 (trinta) segundos.

2.6.1.10.1. Esse tempo mínimo poderá ser alterado pelo CONTRATANTE, a qualquer momento

da vigência contratual, podendo ser diferenciado entre os Serviços/Sistemas atendidos na Central de Serviços da CONTRATANTE;

2.6.1.11. Realizar o atendimento aos usuários com a saudação inicial e final padronizada, definida pelo CONTRATANTE, sem provocar a queda da ligação telefônica.

2.6.1.11.1. Em qualquer situação de queda da ligação, ou seja, da falta de conclusão do atendimento, deverá ter seu motivo registrado no campo “Observação” da ferramenta de workflow.

2.6.1.11.1.1. Caso tenha ocorrido devido problemas técnicos o Analista de Infraestrutura da CONTRATADA deverá ser notificado para adotar providências.

2.6.1.12. Manter-se sempre:

2.6.1.12.1. atualizado com os novos scripts e Quadros de Avisos, consultando-os em todos os atendimentos;

2.6.1.12.2. cordial e simpático no diálogo com os usuários, mesmo em situações de pressão;

2.6.1.12.3. paciente, sem pressionar o usuário para o término do atendimento.

2.6.1.13. Efetuar ligação telefônica quando previsto em Script tanto para números fixos como para celulares.

2.6.1.13.1. A ligação, como ação de pós atendimento, faz-se necessária para acionar plantão do CONTRATANTE, sempre conforme previsto em Script.

2.7. O serviço de atendimento em primeiro nível, do tipo Contact Center, deve ser prestado em Brasília/DF.

## **3.0 Níveis de serviço e sancionamentos**

### **3.1. Prazos para implantação do Contact Center**

3.1.1. Prazos para implantação e disponibilização de serviços customizados de chatbot, voicebot / serviços de mensageria e URA está descrito na tabela abaixo.



<b>Complexidade do Serviço</b>	<b>Período de Implantação</b>
Alta	90 dias corridos a partir da solicitação formal do CONTRATANTE
Média	60 dias corridos a partir da solicitação formal do CONTRATANTE
Baixa	30 dias corridos a partir da solicitação formal do CONTRATANTE

3.1.1.1. A complexidade dos serviços será negociada entre CONTRATANTE e CONTRATADA em reunião de levantamento de requisitos para os meios de comunicação.

3.1.1.1.1. Se houver divergência entre as definições de complexidades, prevalecerá a definição da CONTRATANTE.

### **3.2 NÍVEIS DE SERVIÇOS PARA AS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS E MEIOS ELETRÔNICOS (E-MAIL, FORMULÁRIO ELETRÔNICO, CHAT HUMANO)**

3.2.1. A CONTRATADA deverá alcançar a meta para cada indicador de nível de serviço para as ligações telefônicas e meios eletrônicos (e-mail, formulário eletrônico, chat humano), conforme apresentado na tabela:

<b>IDICADOR</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>META MENSAL</b>
- (Índice de disponibilidade de serviço)	Percentual de disponibilidade mensal, POR SERVIÇO e/ou SISTEMA, contemplando toda infraestrutura da CONTRATADA para o Atendimento em primeiro nível, 24 (vinte e quatro) horas por dia / 07 (sete) dias por semana. Em casos de indisponibilidade do Atendimento de primeiro nível a um ou mais dos serviços e/ou sistemas do CONTRATANTE, será considerado aquele com maior tempo de indisponibilidade para cálculo do Índice Redução (IRd).	99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) de disponibilidade, por serviço e/ou sistema.
Tempo médio de espera	Tempo Médio de Espera, POR SERVIÇO e/ou SISTEMA, a definição do TME está descrita no glossário.	Até 40 (quarenta) segundos, por serviço e/ou sistema.
Índice de ligações abandonadas	Percentual, POR SERVIÇO e/ou SISTEMA, de ligações desligadas pelo usuário antes de ser atendido. A definição de Abandono está descrita no glossário. A definição de Desistência está descrita no glossário.	Até o Máximo de 4% (quatro por cento), por serviço e/ou sistema.
Índice de desvios no atendimento	Se refere a quantidade desvios no atendimento do <i>Contact Center</i> .  Os desvios são caracterizados pelo não cumprimento integral dos requisitos apresentados no item 2.11., e seus subitens, deste termo de referência.	No máximo 1% (um por cento) de desvios no mês.

	<p>Este indicador será aferido considerando o percentual de desvios identificados em relação a todos os Atendimentos registrados no <i>workflow</i>.</p> <p>Fórmula para aferição do IDA:</p> $IDA = (\text{DesvID} / \text{Regist}) * 100$ <p>Legenda:</p> <p>DesvID = Qtde de desvios identificados</p> <p>Regist = Qtde de atendimentos registrados na ferramenta de <i>workflow</i> do CONTRATANTE</p> <p>Os desvios poderão ser identificados a qualquer momento da vigência contratual, sendo considerados no cálculo do período em que foram identificados.</p>	
(Tempo de atendimentos eletrônicos)	<p>Este indicador é aferido com base no tempo de atendimento do acionamento, a contar do registro da solicitação até sua resolução ou encaminhamento para um nível superior de atendimento.</p> <p>Fórmula para aferição do TAE:</p> $TAE = (\text{Somatr} / \text{Regist}) * 100$ <p>Legenda:</p> <p>Somatr = Soma do total de atendimentos eletrônicos dentro dos 40 minutos.</p> <p>Regist = Qtde de atendimentos registrados na ferramenta de <i>workflow</i> do CONTRATANTE.</p>	No mínimo 99% (noventa e nove por cento) de atendimentos em até 40 minutos
(Índice de satisfação de atendimento)	<p>Percentual <u>mensal</u> de satisfação com o atendimento realizado pela CONTRATADA.</p> <p>Este indicador é aferido com base no resultado da pesquisa de satisfação considerando os itens/conceitos abaixo:</p> <p>1 – Muito Insatisfeito</p> <p>2 – Insatisfeito</p> <p>3 – Satisfeito</p> <p>4 – Muito Satisfeito</p>	No mínimo de 95% de Notas 3 e 4 .

<p>Fórmula para aferição do ISA:</p> $\text{ISA} = (\text{TotalRespB} / \text{QtdResp}) * 100$ <p>Legenda:</p> <p>TotalRespB = Total de avaliações com notas 3 e 4 recebidas.</p> <p>QtdResp = Total de avaliações recebidas</p>	
--	--

3.2.2. A periodicidade de aferição dos indicadores de níveis de serviço é mensal.

3.3. Para cada indicador de nível de serviço em que a Meta não for atingida pela CONTRATADA, será aplicado Índice de Redução (IRd) no valor total da fatura relativo ao período de prestação do serviço em que não houve o alcance da meta, considerando o máximo estipulado no item 3.6.2.

#### **3.4. Regra de aferição de Severidade e Desconto para os Indicadores de níveis de serviço avaliados por Serviço e/ou Sistema do CONTRATANTE**

3.4.1. Os indicadores mínimos de serviço avaliados por serviço e/ou sistema do CONTRATANTE são:

3.4.1.1. IDS (Índice de Disponibilidade do Serviço);

3.4.1.2. TME (Tempo Médio de Espera); e

3.4.1.3. ILA (Índice de Ligações Abandonadas).

3.4.2. Nesses indicadores, caso haja ocorrência por parte da CONTRATADA de não alcance ao nível mínimo de serviço para MAIS de UM Serviço e/ou Sistema, no mesmo período, será utilizada a seguinte regra para cálculo da Severidade e Desconto nos respectivos indicadores:

3.4.2.1. Mesma meta não atingida para ATÉ 50% (cinquenta por cento), inclusive, dos serviços e/ou sistemas em atendimento no mês: será utilizado apenas o valor do indicador em que houve o pior desempenho da CONTRATADA (ou seja, onde o resultado alcançado pela CONTRATADA mais se distanciou da meta);

3.4.2.2. Mesma meta não atingida para MAIS de 50% (cinquenta por cento) dos serviços e/ou sistemas em atendimento no mês: será utilizado o resultado da soma dos dois piores desempenhos (nos dois serviços e/ou sistemas em que os resultados alcançados pela CONTRATADA mais se distanciaram da meta).

#### **3.5. Sobre a oscilação no volume de demandas do Atendimento em 1º Nível e inclusão de novos serviços/sistemas**

3.5.1. Nas situações em que o volume mensal de um serviço/sistema superar em 20% (vinte por cento) a média dos últimos três meses, sem que o CONTRATANTE tenha comunicado tal situação previamente para a CONTRATADA, os indicadores de níveis de serviço "ILA (índice de ligações abandonadas)" e "TME (Tempo médio de espera)" não serão considerados para o cálculo do IRd.

3.5.2. Para que os indicadores de níveis de serviço "ILA (índice de ligações abandonadas)" e "TME (Tempo médio de espera)" sejam considerados para o cálculo do IRd nas situações de aumento do volume de demanda, que supere 20% (vinte por cento) a média dos últimos três meses, o CONTRATANTE deverá comunicar com no mínimo um mês de antecedência a nova previsão de demanda para a CONTRATADA.

3.5.3. A CONTRATADA deverá preparar-se para cumprir os níveis de serviço em situações de oscilação do volume de demanda, até o limite da média dos últimos três meses mais 20% (vinte por cento) da mesma.

#### **3.5.4. Nas situações de novos serviços/sistemas para Atendimento de primeiro nível da Central de Serviço Serpro**

3.5.4.1. O CONTRATANTE comunicará para a CONTRATADA:

3.5.4.1.1. Se o novo serviço/sistema será atendido em algum dos números 0800 ou STFC existentes ou se será necessário um novo número;

3.5.4.1.2. O volume de demanda estimado;

3.5.4.1.3. Informações sobre o que é o serviço/sistema; e

3.5.4.1.4. as datas previstas para treinamento e início do atendimento.

3.5.4.2. Caso o volume real de demanda do primeiro mês supere em 20% (vinte por cento) o volume previsto informado pelo CONTRATANTE, não serão considerados os indicadores de níveis mínimos de serviço "ILA (índice de ligações abandonadas)" e "TME (Tempo médio de espera)" para o cálculo do IRd, no respectivo mês.

3.5.4.2.1. Essa regra se mantém até o terceiro mês de atendimento ao novo serviço/ sistema, de modo que a partir do quarto mês seja considerada a média histórica dos últimos três meses, quando será aplicada a regra prevista no item 3.5.3.

#### **3.6. Quanto a Severidade e Desconto no Pagamento devido ao não alcance das Metas de Níveis de Serviço**

3.6.1. O pagamento mensal da prestação do serviço pelo CONTRATANTE à CONTRATADA será proporcional aos resultados obtidos nos requisitos mínimos de níveis de serviço.

3.6.2. O Desconto é cumulativo, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor mensal da fatura.

3.6.3. A Tabela de Severidade e Desconto representa as variações no resultado dos indicadores mínimos de serviço e suas respectivas consequências (Desconto) pelo não alcance da meta.

3.6.4. O percentual de Desconto será obtido pelo Índice de Redução (IRd) de serviço, como

apresentado na tabela abaixo.

Severidade	Percentual de Desconto por Indicador	Indicador do Nível de Serviço	Descrição
Máxima	2%	IDS (Índice de Disponibilidade do Serviço)	Disponibilidade mensal de 1 (um) ou mais serviços e/ou sistemas do Serpro inferior à 99,5% (noventa e nove vírgula cinquenta por cento).
		IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio a partir de 2,0% (dois por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior a 5% (cinco por cento) das ligações recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior a 70 (setenta) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior a 87,50% (oitenta e sete vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
		TAE (Tempo de Atendimentos Eletrônicos)	Tempo inferior à 94,50% (noventa e quatro vírgula cinquenta por cento).
Alta	1%	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior a 1,5% (um vírgula cinco por cento) e inferior à 2,0% (dois por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior a 6% (seis por cento) e inferior à 5% (cinco por cento) das ligações recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior a 60 (sessenta) segundos e inferior à 70 (setenta) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior a 90% (noventa por cento) e superior à 87,50% (oitenta e sete vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
		TAE (Tempo de Atendimentos Eletrônicos)	Tempo inferior à 96% (noventa e seis por cento) e superior à 94,50% (noventa e quatro vírgula cinquenta por cento).
Média	0,5%	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior a 1,0%(um por cento) e inferior à 1,5% (um vírgula cinco por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior a 5% (cinco por cento) e inferior à 6% (seis por cento) das ligações recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior a 50 (cinquenta) segundos e inferior à 60 (sessenta) segundos.

		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior a 92,5% (noventa e dois vírgula cinco por cento) e superior à 90% (noventa por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
		TAE (Tempo de Atendimentos Eletrônicos)	Tempo inferior à 97,50% (noventa e sete vírgula cinquenta por cento) e superior à 96% (noventa e seis por cento).
Baixa	0,25%	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior à 0,5% (zero vírgula cinco por cento) e inferior à 1,0% (um por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior a 4% (quatro por cento) e inferior à 5% (cinco por cento) das ligações recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior a 40 (quarenta) segundos e inferior à 50 (cinquenta) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior a 95%(noventa e cinco por cento) até 92,50%(noventa e dois vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
		TAE (Tempo de Atendimentos Eletrônicos)	Tempo inferior à 99,00% (noventa e nove por cento) e superior à 97,50% (noventa e sete vírgula cinquenta por cento).

3.7. Excepcionalmente nos 02 (dois) primeiros meses de contrato, para o período de adaptação e estabilização da prestação do serviço, serão considerados os seguintes critérios para aferição dos requisitos de níveis mínimos de serviço:

3.7.1. A CONTRATADA possui os seguintes requisitos mínimos de níveis de serviço diferenciados, conforme apresentado a seguir:

<b>Indicador</b>	<b>Meta para o 1º mês de prestação de serviço</b>	<b>Meta para o 2º mês de prestação de serviço</b>
TME (Tempo Médio de Espera)	Até 60 (sessenta) segundos, por serviço e/ou sistema.	Até 45 (quarenta e cinco) segundos, por serviço e/ou sistema.
ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Até o Máximo de 6% (seis por cento), por serviço e/ou sistema.	Até o Máximo de 5% (cinco por cento), por serviço e/ou sistema.
IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Até 2% (dois por cento).	Até 1,50% (um vírgula cinquenta por cento).
ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Até 90% (noventa por cento) de Notas 3 e 4.	Até 93% (noventa e três por cento) de Notas 3 e 4.

3.7.2. A descrição dos indicadores são exatamente as mesmas apresentadas no item 3.2.1.

3.7.3. A partir do 3º (terceiro) mês de prestação do serviço, até o término da vigência contratual

ou sua rescisão, a CONTRATADA deverá alcançar os requisitos mínimos de serviço definidos na tabela do item 3.2.1.

3.7.4. O cálculo dos indicadores de níveis mínimos de serviço não contemplados na tabela do item 3.7.1, não fazem parte da excepcionalidade prevista para os dois primeiros meses de prestação de serviço. Mantendo-se inalterados do primeiro ao último mês de prestação do serviço, devendo ser observados os critérios da tabela no item 3.6.4 para a aferição de Severidade e Desconto e da tabela de níveis de serviço no item 3.2.1.

3.7.5. Excepcionalmente para os 02 (dois) primeiros meses de prestação do serviço, o percentual de desconto pelo não cumprimento integral dos requisitos de níveis mínimos de serviço considerará a tabela a seguir.

Severidade	Percentual de Desconto por Indicador	Indicador do Nível de Serviço	Descrição
Máxima	2%	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	<b>Primeiro Mês:</b> Desvio superior a 3,0% (três por cento) das ligações no mês.
			<b>Segundo Mês:</b> Desvio superior a 2,7% (dois vírgula sete por cento) das ligações no mês.
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	<b>Primeiro mês:</b> Abandono superior a 10% (dez por cento) das ligações recebidas no mês.
			<b>Segundo mês:</b> Abandono superior a 9% (nove por cento) inclusive das ligações recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	<b>Primeiro mês:</b> Tempo Médio de Espera superior a 100 (cem) segundos.
			<b>Segundo mês:</b> Tempo Médio de Espera superior a 85 (oitenta e cinco) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	<b>Primeiro mês:</b> Inferior a 82,50% (oitenta e dois vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
			<b>Segundo mês:</b> Inferior a 85,50% (oitenta e cinco vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
Alta	1%	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	<b>Primeiro mês:</b> Desvio superior à 2,70% (dois vírgula setenta por cento) e inferior à 3,0% (três por cento) das ligações no mês.

			<b>Segundo mês:</b> Desvio superior a 2,50% (dois vírgula cinquenta por cento) e inferior a 2,70% (dois vírgula setenta por cento) das ligações no mês.
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	<b>Primeiro mês:</b> Abandono superior a 8% (oito por cento) e inferior a 9% (nove por cento) das ligações recebidas no mês.
			<b>Segundo mês:</b> Abandono superior a 5% (cinco por cento) e inferior a 8% (oito por cento) das ligações recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	<b>Primeiro mês:</b> Tempo Médio de Espera superior a 80 (oitenta) segundos e inferior a 90 (noventa) segundos.
			<b>Segundo mês:</b> Tempo Médio de Espera superior a 65 (sessenta e cinco) segundos e inferior a 75 (setenta e cinco) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	<b>Primeiro mês:</b> Inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) e superior a 82,5% (oitenta e dois vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
<b>Segundo mês:</b> Inferior a 88% (oitenta e oito por cento) e superior a 85,50% (oitenta e cinco vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 e 4.			
Média	0,5%	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	<b>Primeiro mês:</b> Desvio superior a 2,30% (dois vírgula trinta por cento) e inferior a 2,50% (dois vírgula cinquenta por cento) das ligações no mês.
			<b>Segundo mês:</b> Desvio superior a 2,0% (dois por cento) e inferior a 2,30% (dois vírgula trinta por cento) das ligações no mês.
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	<b>Primeiro mês:</b> Abandono superior a 5% (cinco por cento) e inferior a 8% (oito por cento) das ligações recebidas no mês.
			<b>Segundo mês:</b> Abandono superior a 6% (seis por cento) e inferior a 5% (cinco por cento) das ligações recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	<b>Primeiro mês:</b> Tempo Médio de Espera superior a 70 (setenta) segundos e inferior a 80 (oitenta) segundos.



			<b>Segundo mês:</b> Tempo Médio de Espera superior a 55 (cinquenta e cinco) segundos e inferior a 65 (sessenta e cinco) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	<b>Primeiro mês:</b> Inferior a 87,50% (oitenta e sete vírgula cinquenta por cento) e superior a 85% (oitenta e cinco por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
			<b>Segundo mês:</b> Inferior a 90,50% (noventa vírgula cinquenta por cento) e superior a 88% (oitenta e oito por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
Baixa	0,25%	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	<b>Primeiro mês:</b> Desvio superior a 2% (dois por cento) e inferior a 2,20% (dois vírgula vinte por cento).
			<b>Segundo mês:</b> Desvio superior a 1,50% (um vírgula cinquenta por cento) e inferior a 2,0% (dois por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	<b>Primeiro mês:</b> Abandono superior a 6% (seis por cento) e inferior a 5% (cinco por cento) das ligações recebidas no mês.
			<b>Segundo mês:</b> Abandono superior a 5% (cinco por cento) e inferior a 6% (seis por cento) das ligações recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	<b>Primeiro mês:</b> Tempo Médio de Espera superior a 60 (sessenta) segundos e inferior a 70 (setenta) segundos.
			<b>Segundo mês:</b> Tempo Médio de Espera superior a 45 (quarenta e cinco) segundos e inferior a 55 (cinquenta e cinco) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	<b>Primeiro mês:</b> Inferior a 90% (noventa por cento) e superior a 87,50% (oitenta e sete vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 e 4.
			<b>Segundo mês:</b> Inferior a 93% (noventa e três por cento) e superior a 90,50% (noventa vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 e 4.

### 3.8. NÍVEIS DE SERVIÇO PARA OS ATENDIMENTOS VIA CHATBOT/VOICEBOTS E SERVIÇOS DE MENSAGERIA

3.8.1. A CONTRATADA deverá alcançar a meta para cada indicador de nível de serviço, conforme a tabela a seguir.

ICADOR	DESCRIÇÃO	META MENSAL
(Índice de disponibilidade de serviço)	Percentual de disponibilidade mensal, POR SERVIÇO e/ou SISTEMA, contemplando toda infraestrutura da CONTRATADA para o Atendimento em primeiro nível, 24 (vinte e quatro) horas por dia / 07 (sete) dias por semana. Em casos de indisponibilidade do Atendimento de primeiro nível a um ou mais dos serviços e/ou sistemas do CONTRATANTE, será considerado aquele com maior tempo de indisponibilidade para cálculo do Índice Redução (IRd).	99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco por cento) de disponibilidade, por serviço e/ou sistema.
Índice de Satisfação Chat)	Quantidade de atendimentos com conclusividade em 1º nível no chatbot/voicebot/serviços de mensageria, <b>POR SERVIÇO e/ou SISTEMA</b> .  IRC = (QtdDemanda / TotalDemanda)*100  Legenda:  QtdDemanda = Total de demandas resolvidas sem transbordo  TotalDemanda = Total de demandas	Superior ou igual a 70%, por serviço e/ou sistema.
Índice de Qualidade da Conversação)	Percentual, <b>POR SERVIÇO e/ou SISTEMA</b> , do quantitativo total de falas com palavras contidas no domínio do Chatbot/voicebot/ serviços de mensageria corretamente reconhecidas.  ICA = (QtdTotalFalasContidasDominio / QtdTotalFalas) *100  Legenda:  QtdTotalFalasContidasDominio = Total de falas contidas no domínio do Chatbot/voicebot/serviços de mensageria corretamente reconhecidas  QtdTotalFalas = Total de falas	Superior ou igual a <b>70%</b> , por serviço e/ou sistema.
Índice de Desvio no Atendimento)	Se refere a quantidade desvios no atendimento do <i>Contact Center</i> .  Os desvios são caracterizados pelo não cumprimento integral dos requisitos apresentados no item 2.11, e seus subitens, deste termo de referência.  Este indicador será aferido considerando o percentual de	No máximo 1% (um por cento) de desvios no mês.

	<p>desvios identificados em relação a todos os Atendimentos registrados no <i>workflow</i>.</p> <p>Fórmula para aferição do IDA:</p> $IDA = (\text{DesvID} / \text{Regist}) * 100$ <p>Legenda:</p> <p>DesvID = Qtde de desvios identificados</p> <p>Regist = Qtde de atendimentos registrados na ferramenta de <i>workflow</i> do CONTRATANTE</p> <p>Os desvios poderão ser identificados a qualquer momento da vigência contratual, sendo considerados no cálculo do período em que foram identificados.</p>	
Tempo de atendimentos eletrônicos)	<p>Este indicador é aferido com base no tempo de atendimento do acionamento, a contar do registro da solicitação até sua resolução ou encaminhamento para um nível superior de atendimento.</p> <p>Fórmula para aferição do TAE:</p> $TAE = (\text{Somatr} / \text{Regist}) * 100$ <p>Legenda:</p> <p>Somatr = Soma do total de atendimentos eletrônicos dentro dos 40 minutos.</p> <p>Regist = Qtde de atendimentos registrados na ferramenta de <i>workflow</i> do CONTRATANTE.</p>	No mínimo 99% (noventa e nove por cento) de atendimentos em até 40 minutos
Índice de satisfação de atendimento)	<p>Percentual <u>mensal</u> de satisfação com o atendimento realizado pela CONTRATADA.</p> <p>Este indicador é aferido com base no resultado da pesquisa de satisfação considerando os itens/conceitos abaixo:</p> <p>1 – Muito Insatisfeito</p> <p>2 – Insatisfeito</p> <p>3 – Satisfeito</p> <p>4 – Muito Satisfeito</p> <p>Fórmula para aferição do ISA:</p>	No mínimo de 95% de Notas 3 e 4 .

$$ISA = (TotalRespB / QtdResp) * 100$$

Legenda:

TotalRespB = Total de avaliações com notas 3 e 4 recebidas.

QtdResp = Total de avaliações recebidas

### 3.9. NÍVEIS DE SERVIÇO PARA OS ATENDIMENTOS VIA URA

3.9.1. Deverá estar disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive feriados distritais e nacionais.

3.9.2. A CONTRATADA deverá assegurar 99% de disponibilidade da utilização da Unidade de Resposta Audível – URA. (Mudar para níveis de serviço)

3.10. O serviço de teleatendimento ativo, em regra, deverá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 8 às 20h.

### 3.11. Entrega Mensal do Relatório

3.11.1. Mensalmente a CONTRATADA deverá entregar ao Serpro relatório de prestação do serviço, contendo:

3.11.1.1. Quantidade de Atendimentos feitos e registrados na Ferramenta de workflow;

3.11.1.2. Meta dos Níveis de Serviço e o resultado alcançado pela CONTRATADA em cada indicador;

3.11.1.3. Se alguma das metas dos níveis de serviço não forem alcançadas, a CONTRATADA também deve apresentar justificativa e as ações desenvolvidas para não haver reincidência.

3.11.1.4. O número de atendimentos realizados por intermédio da URA conforme os dados do item 2 do Anexo I.

3.11.2. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o SERPRO realizar o ateste da nota fiscal e/ou fatura, para fins de pagamento dos serviços executados.

## 4.0 Especificação de valores e forma de pagamento

4.1. As empresas devem fornecer proposta com o valor unitário estimado para esta contratação por tipo e faixa , assim distribuídos:

4.1.1. O valor unitário estimado para o serviço de atendimento telefônico é de R\$

(PREENCHER), conforme tabela abaixo:

<b>Faixa</b>	<b>Quant. de atendimentos telefônicos</b>	<b>Valor Unitário (R\$)</b>
I	1 a 20.000	
II	20.001 a 40.000	
III	40.001 a 60.000	
IV	60.001 a 80.000	
V	80.001 a 100.000	
VI	Acima de 100.001	

4.1.2. O valor unitário estimado para o serviço de atendimento de e-mails é de R\$ (PREENCHER), conforme tabela abaixo:

<b>Faixa</b>	<b>Quant. de atendimentos de e-mails</b>	<b>Valor Unitário (R\$)</b>
I	1 a 5.000	
II	5.001 a 10.000	
III	10.001 a 50.000	
IV	Acima de 50.001	

4.1.3. O valor unitário estimado para o serviço de atendimento de formulários eletrônicos é de R\$ (PREENCHER), conforme tabela abaixo:

<b>Faixa</b>	<b>Quant. de atendimentos de formulários eletrônicos</b>	<b>Valor Unitário (R\$)</b>
I	1 a 5.000	
II	5.001 a 10.000	
III	10.001 a 50.000	
IV	Acima de 50.001	

4.1.4. O valor unitário estimado para o serviço de atendimento de ChatBot / URA CTI / Chat Humano / Serviços de mensageria / Redes Sociais / Voicebot é de R\$ (PREENCHER), conforme tabela abaixo:

<b>Faixa</b>	<b>Quant. de atendimentos de ChatBot / URA CTI / Chat Humano / Serviços de mensageria / Redes Sociais / Voicebot / SMS</b>	<b>Valor Unitário (R\$)</b>
I	1 a 50.000	
II	50.001 a 100.000	
III	100.001 a 200.000	

IV	200.001 a 300.000	
V	300.001 a 400.000	
VI	400.001 a 500.000	
VII	Acima de 500.001	

## 4.2. Forma e Condições de Pagamento

4.2.1. O valor total mensal por tipo de serviço será calculado multiplicando o valor unitário do serviço pela quantidade total de acionamentos no mês.

4.2.1.1. Os pagamentos dos serviços dar-se-ão, mensalmente no 1º (primeiro) dia útil, após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos serviços prestados na(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) entregue(s) no Protocolo Geral do SERPRO ou por meio do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

## 5.0 Justificativa da contratação

5.1. Esta Consulta Pública está autorizada pelo Diretor da DIOPE por meio do SISCOR SUPEC 032219/2019 (cópia em anexo).

5.2. A Consulta Pública tem como objetivo validar junto ao mercado os requisitos necessários para nova contratação de empresa especializada para implantação e operação de serviço de atendimento de primeiro nível, do tipo Central de Atendimento (Contact Center), necessária tendo em vista a negativa do Fornecedor em renovar o contrato RG55.931.

## 6.0 Seleção do fornecedor

6.1. A presente contratação será na modalidade pregão eletrônico em atendimento ao estabelecido no Art. 32, inciso IV, da Lei 13.303/2016 c/c Lei nº 10.520/2002.

6.2. Será considerada ganhadora do processo licitatório a LICITANTE que estiver habilitada e apresentar a proposta com o menor preço global.

6.2.1. A proposta do Item 1 (atendimento telefônico) deverá ser composta pelas seguintes regras:

6.2.1.1. Os valores das faixas deve decrescer de acordo com o aumento da quantidade de atendimentos telefônicos registrados.

6.2.1.2. A variação do valor unitário entre as faixas deve ser de no mínimo 5% (cinco por cento).

6.2.2. A proposta do Item 2 (atendimento de e-mails) deverá ser composta pelas seguintes regras:

6.2.2.1. Os valores das faixas deve decrescer de acordo com o aumento de atendimentos de e-mails registrados.

6.2.2.2. A variação do valor unitário entre as faixas deve ser de no mínimo 5% (cinco por cento).

6.2.3. A proposta do Item 3 (atendimento de formulários eletrônicos) deverá ser composta pelas seguintes regras:

6.2.3.1. Os valores das faixas devem decrescer de acordo com o aumento da quantidade de atendimentos de formulários eletrônicos registrados.

6.2.3.2. A variação do valor unitário entre as faixas deve ser de no mínimo 5% (cinco por cento).

6.2.4. A proposta do Item 4 (atendimento de ChatBot / URA CTI / Chat Humano / Serviços de mensageria / Redes Sociais / Voicebot) deverá ser composta pelas seguintes regras:

6.2.4.1. Os valores das faixas devem decrescer de acordo com o aumento da quantidade de atendimentos de ChatBot / URA CTI / Chat Humano / Serviços de mensageria / Redes Sociais / Voicebot registrados.

6.2.4.2. A variação do valor unitário entre as faixas deve ser de no mínimo 5% (cinco por cento).

### 6.3. Da Homologação

6.3.1. Após aceite da documentação da proposta comercial, a LICITANTE deverá disponibilizar amostra do serviço ofertado, como parte do processo de homologação técnica, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos contados a partir da solicitação do pregoeiro.

6.3.2. Para essa homologação técnica a LICITANTE deverá disponibilizar todas as condições necessárias para serem realizados os testes dos requisitos do serviço, bem como técnico para acompanhar todo o processo e dirimir quaisquer dúvidas acerca da solução ofertada.

6.3.2.1. A homologação será realizada de forma prática, fazendo uso direto da solução que será entregue à CONTRATANTE em ambiente controlado, mostrando cada serviço e as principais características da solução, conforme exigências previstas no presente edital.

6.3.2.1.1. Deverá ocorrer a simulação de vários cenários, previamente definidos pela CONTRATANTE, de situações possíveis de ocorrer durante o efetivo uso por parte do usuário, dando a oportunidade ao LICITANTE de provar que sua solução atende aos requisitos funcionais e tecnológicos definidos no Termo de Referência.

6.3.3. Os testes serão realizados por técnicos da LICITANTE, quando deverá comprovar as funcionalidades especificadas, e serão assistidos por técnicos do SERPRO.

6.3.4. As empresas participantes do pregão poderão indicar técnicos para acompanhar os testes.

6.3.5. A etapa de homologação será realizada na localidade de Brasília.

6.3.6. Constatado o não atendimento de requisitos técnicos exigidos neste edital, a solução será considerada não homologada.

6.4. Utilizar cláusula padrão para o atestado de capacidade técnica.

6.5. Incluir cláusulas padrão de compromisso e ciência.

#### 6.7. INFORMAÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DO EDITAL/MINUTA DO CONTRATO.

6.7.1. Não será permitida a participação de consórcios para a presente contratação, tendo em vista que o objeto licitado deve ser fornecido por uma única empresa, sem divisão de responsabilidades que possam comprometer o bom funcionamento da solução contratada.

#### 6.7.2. Informações para CLÁUSULA – DO REAJUSTE DE PREÇOS

6.7.2.1. Incluir cláusulas editalícia padrão para reajuste, aplicando-se o índice que reflita a média da variação acumulada (IMVA).

#### 6.7.3. Informações para CLÁUSULA – MATRIZ DE RISCOS

6.7.3.1. O SERPRO e a CONTRATADA, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante na tabela a seguir:

TIPO DO RISCO	DESCRIÇÃO	SERPRO	CONTRATADA	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO
Risco da Administração Pública	Atraso no pagamento dos valores devidos pelo SERPRO	X		Cláusula contratual prevendo o critério para correção do valor devido, quando pago em atraso
Risco Atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado		X	Diligência do Contratado na execução contratual
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução		X	Planejamento Empresarial
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não	X		Cláusula contratual de reequilíbrio, fundamentada no



	estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo SERPRO, que comprovadamente repercute no preço do Contratado			Art. 81, Inciso VI da Lei 13.303/2016
Risco da Atividade Empresarial	Variação cambial		X	Instrumentos financeiros de proteção cambial
	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária		X	Planejamento Tributário
	Responsabilização financeira do SERPRO em decorrência de falhas ou danos causados pela ação ou omissão da Contratada (multas, indenizações a terceiros e pagamento de quaisquer obrigações da CONTRATADA)		X	Cláusula contratual de garantia de execução, conforme Art. 70 da Lei 13.303/2016
Risco Trabalhista e Previdenciário	Responsabilização do SERPRO por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual		X	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pelo SERPRO
Risco Tributário e Fiscal	Responsabilização do SERPRO por recolhimento indevido ou ausência de		X	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e

	recolhimento, quando devido, por culpa da Contratada			compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pelo SERPRO
--	--	--	--	---

## 7.0 Justificativa para aceitação de preços

N/A.

## 8.0 Gerenciamento contratual

8.1. A Consulta Pública Eletrônica será acompanhada pelos empregados:

8.1.1. Rogério Yoshikazu Matsuda, matrícula 21098956, lotado na DIOPE/SUPEC/ECTAN /ECTPB, Telefone: (61) 2021-8533, e-mail: rogerio.matsuda@serpro.gov.br.

8.1.2. Waldir da Silva Ferreira Junior, matrícula 21089825, DIOPE/SUPEC/ECTAN/ECTPB, Telefone: (61) 2021-7836, e-mail: waldir.ferreira@serpro.gov.br.

8.2. As empresas deverão encaminhar as sugestões de alterações da especificação desta consulta pública e proposta com proposta de preços.

8.3. Obrigações da CONTRATADA

### 8.3.1. Quanto aos Recursos Humanos da CONTRATADA alocados na prestação de serviço ao Serpro

8.3.1.1. A CONTRATADA deverá manter os níveis de serviços e o cumprimento dos requisitos deste Termo de Referência nos casos de licenças, férias, demissão ou por qualquer outro motivo de ausência de seus empregados.

8.3.1.2. A CONTRATADA deverá prever mão-de-obra suficiente para atendimento ao volume de acionamentos contratados pelo Serpro, com vistas a cumprir os requisitos mínimos de níveis de serviço.

8.3.1.3. A CONTRATADA deverá ainda manter quadro de reserva técnica, com mão-de-obra igualmente qualificada, para assumir as funções de imediato, sempre que houver necessidade.

8.3.1.4. A CONTRATADA deve atender a solicitação do Serpro para substituição de Atendente por motivo de deficiência técnica, reclamação ou má conduta, em até 5 (cinco) dias corridos após a notificação por parte do Serpro.

8.3.1.5. A qualquer momento o CONTRATANTE poderá, a seu critério, mediante aviso prévio a

CONTRATADA, realizar testes de habilidade com seus profissionais, considerando os requisitos mínimos de qualificação de cada perfil profissional e solicitando a comprovação da documentação dos profissionais conforme previsto no item 8.3.1.11.1, 8.3.1.11.2, 8.3.1.11.3, 8.3.1.11.4, 8.3.1.11.5 e 8.3.1.11.6.

8.3.1.6. Cabe a CONTRATADA disponibilizar e gerir seus profissionais, com dedicação exclusiva no atendimento ao Serpro, atendendo, no mínimo, os requisitos técnicos e comportamentais definidos neste Termo de Referência.

8.3.1.7. A CONTRATADA deverá dispor dos seguintes profissionais de retaguarda (apoio) à equipe de Atendimento em primeiro nível (operadores de Contact Center):

- a) Coordenador do Contact Center;
- b) Analista de Tráfego;
- c) Analista Multiplicador e Monitor;
- d) Analista de Infraestrutura; e
- e) Analista Supervisor.

8.3.1.8. O quadro de profissionais utilizados pela CONTRATADA, sejam eles Operadores de Contact Center, Analistas (Tráfego, Multiplicador e Monitor, Infraestrutura e Supervisor) e Coordenador, deverão ser constituídos de empregados contratados nos moldes da CLT, dedicados exclusivamente ao atendimento ao Serpro.

8.3.1.9. A CONTRATADA deverá observar os seguintes parâmetros MÍNIMOS no dimensionamento da equipe de Analistas:

Profissional	Parâmetro Mínimo
Analista de Tráfego	No mínimo 01 (um) Analista de Tráfego para o Contact Center.
Analista Multiplicador e Monitor	No mínimo 01 (um) Analista Multiplicador e Monitor para cada 30 (trinta) Operadores de Contact Center em atendimento.
Analista Supervisor	No mínimo 01 (um) Analista Supervisor para cada 20 (vinte) Operadores de Contact Center em atendimento.
Analista de Infraestrutura	No mínimo 01 (um) Analista de Infraestrutura para o Contact Center.

8.3.1.10. Somente nos finais de semana, feriados e períodos da noite e madrugadas dos dias úteis, em que por regra há menor volume de acionamento, é permitido que uma mesma pessoa acumule mais de uma função, desde que não haja prejuízo no cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

8.3.1.11. Principais atividades, responsabilidades e requisitos mínimos de qualificação profissional dos recursos humanos da contratada.

#### **8.3.1.11.1. Quanto ao Operador de Contact Center**

8.3.1.11.1.1. **Principais Atividades/Responsabilidades** descritas no item 2.7.1.

8.3.1.11.1.2. Requisitos mínimos de **Qualificação Profissional** do Operador de Contact Center.

8.3.1.11.1.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo.

8.3.1.11.1.2.2. Experiência mínima de 12 (doze) meses de teleatendimento.

8.3.1.11.1.2.3. Ter realizado treinamento em técnicas de atendimento por telefone e meios eletrônicos

8.3.1.11.1.2.4. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

8.3.1.11.1.2.5. Habilidade em digitação.

8.3.1.11.1.2.6. Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.

8.3.1.11.1.2.7. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.

8.3.1.11.1.2.8. Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.

8.3.1.11.1.2.9. Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.

8.3.1.11.1.2.10. Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

8.3.1.11.1.2.11. Iniciativa e dinamismo para atuar com atendimento aos clientes.

8.3.1.11.1.2.12. Conhecimentos básicos em microinformática, englobando pacote Microsoft Office, OpenOffice, Navegadores (Internet Explorer, Firefox e Chrome) e utilização de Correio Eletrônico e Antivírus.

8.3.1.11.2. **Quanto ao Técnico de CONTROLE DE TRÁFEGO**

8.3.1.11.2.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

8.3.1.11.2.1.1. Acompanhar, continuamente, o volume de acionamentos para cada serviço e/ou sistema em atendimento e dimensionar adequadamente as Posições de Atendimento (PA), para o melhor desempenho e alcance dos níveis de serviço.

8.3.1.11.2.1.2. Garantir que a quantidade de atendentes esteja adequada à demanda prevista, em cada momento.

8.3.1.11.2.1.3. Identificar diferenças entre o volume previsto e o real, e implementar ações de melhoria para o alcance dos níveis de serviço.

8.3.1.11.2.1.4. Acompanhar e adotar as providências pró-ativas e reativas quanto ao desempenho dos operadores de Contact Center para: o tempo médio de atendimento, tempo de pausa/lanche, índice de conclusividade no primeiro nível e avaliação de satisfação dos usuários.

8.3.1.11.2.1.5. Redimensionar a quantidade de atendentes por serviço, de acordo com a demanda prevista e possíveis variações, habilitando ou retirando o atendimento a mais de um sistema (multi skill) para os operadores preparados, conforme a necessidade, visando garantir o cumprimento dos níveis de serviço.

8.3.1.11.2.1.6. Fornecer ao Serpro relatórios de desempenho de atendimento, em até 03 (três) dias úteis, sempre que solicitado pelo Serpro.

8.3.1.11.2.2. Requisitos mínimos de **Qualificação Profissional** do Técnico de Controle de Tráfego.

8.3.1.11.2.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo.

8.3.1.11.2.2.2. Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de teleatendimento.

8.3.1.11.2.2.3. Habilidade em digitação.

8.3.1.11.2.2.4. Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.

8.3.1.11.2.2.5. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.

8.3.1.11.2.2.6. Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.

8.3.1.11.2.2.7. Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.

8.3.1.11.2.2.8. Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

8.3.1.11.2.2.9. Curso de Tráfego de Call Center / Teleatendimento.

### **8.3.1.11.3. Quanto ao Técnico de INFRAESTRUTURA**

8.3.1.11.3.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

8.3.1.11.3.1.1. Monitorar, dar suporte e adotar medidas preventivas e corretivas nos componentes de software e hardware, sob responsabilidade da CONTRATADA.

8.3.1.11.3.1.2. Interagir com a Central de Serviço Serpro, inclusive unidades internas no Serpro quando necessário, para a resolução de incidentes relacionados a infraestrutura utilizada no Contact Center, seja recurso de infraestrutura disponibilizado pelo Serpro ou pela

## CONTRATADA.

### 8.3.1.11.3.2. Requisitos mínimos de **Qualificação Profissional** do Técnico de Infraestrutura:

8.3.1.11.3.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo.

8.3.1.11.3.2.2. Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de suporte em redes de computadores, servidores e estações de trabalho.

8.3.1.11.3.2.3. Habilidade em digitação.

8.3.1.11.3.2.4. Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.

8.3.1.11.3.2.5. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.

8.3.1.11.3.2.6. Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações aversas.

8.3.1.11.3.2.7. Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.

8.3.1.11.3.2.8. Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

8.3.1.11.3.2.9. Conhecimentos básicos de instalação, configuração e suporte em Microsoft Windows (2000, XP, Vista e 7), Linux (Ubuntu), Internet, Intranet, Redes e hardware.

8.3.1.11.3.2.10. Conhecimentos básicos dos funcionamentos e conceitos de redes LAN (Local Area Network), WAN (Wide Area Network) e TCP/IP (Transport Control Protocol/Internet Protocol).

### 8.3.1.11.4. **Quanto ao Analista SUPERVISOR**

#### 8.3.1.11.4.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**

8.3.1.11.4.1.1. Supervisionar presencialmente as atividades dos operadores de Contact Center.

8.3.1.11.4.1.2. Realizar escuta passiva, avaliando se os atendentes estão seguindo os scripts.

8.3.1.11.4.1.3. Supervisionar e avaliar os atendimentos dos operadores de Contact Center, adotando medidas para que haja sempre um atendimento cordial, sem pressionar o usuário para o término do atendimento ou delongando-se desnecessariamente.

8.3.1.11.4.1.4. Sanar dúvidas dos operadores de Contact Center, buscando sempre a padronização e regularidade nos atendimentos.

8.3.1.11.4.1.5. Orientar o uso do Quadro de Avisos e Scripts atualizados por parte dos

## Operadores de Contact Center.

8.3.1.11.4.1.6. Avaliar a aptidão e conhecimento apropriado dos operadores de Contact Center no atendimento aos serviços e/ou sistemas do Serpro, confirmando que somente operadores previamente preparados realizem o atendimento.

8.3.1.11.4.1.7. Identificar necessidade de reciclagem dos operadores de Contact Center e encaminhá-los para capacitação junto aos multiplicadores.

8.3.1.11.4.1.8. Identificar, prevenir e corrigir desvios de conduta dos operadores, como por exemplo:

a) Desligamento do telefone durante o atendimento.

b) Uso de gírias e expressões vulgares;

c) Uso incompleto e equivocado dos Scripts;

d) Uso excessivo do "Mute";

e) entre outros comportamentos que podem afetar os níveis de serviço, bem como a qualidade e satisfação dos usuários dos serviços e/ou sistemas do Serpro.

8.3.1.11.4.1.9. Tomar ações efetivas para a correção dos desvios nos atendimentos.

8.3.1.11.4.1.10. Orientar e auxiliar os atendentes de primeiro nível quanto:

a) ao correto registro dos tickets na ferramenta de workflow fornecida pelo Serpro;

b) ao correto cumprimento dos Scripts e informações em Quadro de avisos; e

c) as dificuldades de assimilar a demanda apresentada pelo cliente.

8.3.1.11.4.2. Requisitos mínimos de Qualificação Profissional do Analista SUPERVISOR:

8.3.1.11.4.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo.

8.3.1.11.4.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses como:

a) Supervisor em Teleatendimento; ou

b) Monitor em Teleatendimento; ou

c) 06 (seis) meses como Operador de Contact Center.

8.3.1.11.4.2.3. Ter realizado treinamento em técnicas de atendimento por telefone e possuir certificado de participação.

8.3.1.11.4.2.4. Habilidade em digitação.

8.3.1.11.4.2.5. Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.

8.3.1.11.4.2.6. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

8.3.1.11.4.2.7. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.

8.3.1.11.4.2.8. Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.

8.3.1.11.4.2.9. Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.

8.3.1.11.4.2.10. Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

#### 8.3.1.11.5. Quanto ao Analista MULTIPLICADOR e Monitor

##### 8.3.1.11.5.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

8.3.1.11.5.1.1. Participar e assimilar os conhecimentos repassados nos treinamentos ministrados pelo Serpro, disseminando as informações e conhecimentos aos Operadores de Contact Center e Supervisores da CONTRATADA.

8.3.1.11.5.1.2. Realizar reciclagem periódica com atendentes da CONTRATADA, sejam eles novos empregados ou não.

8.3.1.11.5.1.3. Realizar avaliação do treinamento, garantindo que somente atendentes aptos à prestação do serviço atuem no atendimento ao Serpro.

8.3.1.11.5.1.4. Adotar estratégias para reciclagem e preservação do conhecimento repassado pelo Serpro, relacionado a seus serviços e/ou sistemas.

8.3.1.11.5.1.5. Monitorar os atendimentos realizados pelos operadores de Contact Center e avaliar a qualidade do atendimento.

8.3.1.11.5.1.6. Propor melhorias nos scripts, de forma a otimizar o atendimento.

8.3.1.11.5.1.7. Dar feedback, tempestivamente, aos operadores e supervisores, sempre que perceber alguma não-conformidade.

8.3.1.11.5.1.8 Elaborar relatório de monitoria, descrevendo as ações realizadas para a melhoria contínua do atendimento e entregá-lo mensalmente ao Serpro, junto com a Fatura.

8.3.1.11.5.2. Requisitos mínimos de **Qualificação Profissional** do Analista Multiplicador e Monitor.

8.3.1.11.5.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo.



8.3.1.11.5.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses como:

- a) Supervisor em Teleatendimento; ou
- b) Monitor em Teleatendimento; ou
- c) 06 (seis) meses como Operador de Contact Center.

8.3.1.11.5.2.3. Ter realizado treinamento em técnicas de atendimento por telefone e possuir certificado de participação.

8.3.1.11.5.2.4. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

8.3.1.11.5.2.5. Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

8.3.1.11.5.2.6. Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

8.3.1.11.5.2.7. Habilidade em digitação.

8.3.1.11.5.2.8. Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.

8.3.1.11.5.2.9. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.

8.3.1.11.5.2.10. Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.

8.3.1.11.5.2.11. Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.

8.3.1.11.5.2.12. Possuir didática para a disseminação de conhecimento.

8.3.1.11.6. Quanto ao **COORDENADOR** da Contact Center

8.3.1.11.6.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

8.3.1.11.6.1.1. Tratar das questões administrativas no Contact Center como as relacionadas a contratações de recursos humanos e de infraestrutura.

8.3.1.11.6.1.2. Controlar e gerenciar a utilização dos recursos humanos (escala de trabalho, plano de férias e treinamentos), recursos de infraestrutura necessários para a execução deste contrato e a contínua melhoria na qualidade do atendimento.

8.3.1.11.6.2. Requisitos mínimos de **Qualificação Profissional** do Coordenador do Contact Center:

8.3.1.11.6.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo.

8.3.1.11.6.2.2. Experiência mínima de 12 (doze) meses como Coordenador de Teleatendimento ou como ANALISTAS no atendimento ao Serpro, em alguns dos perfis previstos neste Termo de Referência (Supervisor, Multiplicador e Monitor, Tráfego ou Infraestrutura).

8.3.1.11.6.2.3. Ter realizado treinamento em técnicas de atendimento por telefone e possuir certificado de participação.

8.3.1.11.6.2.4. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

8.3.1.11.6.2.5. Possuir certificação "ITIL Foundation" em até 30 (trinta) dias após o início da prestação do serviço.

8.3.1.11.6.2.6. Capacidade de liderança.

8.3.1.11.6.2.7. Habilidade no relacionamento interpessoal.

8.3.1.11.6.2.8. Habilidade em digitação.

8.3.1.11.6.2.9. Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.

8.3.1.11.6.2.10. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.

8.3.1.11.6.2.11. Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.

8.3.1.11.6.2.12. Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.

8.3.1.11.7. Quanto ao **Agente de Base de Conhecimento** do Contact Center

8.3.1.11.7.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

8.3.1.11.7.2. Estar cursando ensino superior.

8.3.1.11.7.3. Conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 06 meses, em operações de Contact Center

8.3.1.11.7.4. Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas no atendimento e conhecimento dos processos e procedimentos do Serpro.

8.3.1.11.7.5. Possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita.

8.3.1.11.7.6. Conhecimento das regras de ortografia.

8.3.1.11.7.7. Capacidade e competência em apresentar informações estruturadas para o aprimoramento das atividades.

#### 8.3.1.11.7. 8. Competência em gestão da informação.

8.3.1.11.7.9. Elaborar e atualizar de forma continuada os “scripts” de procedimentos contidos na Base de conhecimento, ativo, receptivo e multicanal (e-mail, chatbot, voicebot, chat, internet) do atendimento do Serpro.

8.3.1.11.7.10. Análise, modelagem e elaboração de fluxos de atendimento aos usuários, adequando os procedimentos de atendimento, aos sistemas do Serpro,

8.3.1.11.7.11. Elaboração de fluxos de informação entre a Central de Atendimento e as diversas áreas do Serpro para inserção e/ou alteração de procedimentos dentro da Base de conhecimento; inserção e/ou alteração de procedimentos dentro do Serpro.

8.3.1.11.7.12. Sugerir melhorias, em conjunto com profissionais do Serpro, nos procedimentos e rotinas levantados, com vistas a sua otimização aos procedimentos de atendimento.

8.3.1.11.7.13. Elaboração e implantação dos “scripts” que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo de forma didática e analítica.

### **8.4. Quanto a Capacitação Contínua dos Recursos Humanos da CONTRATADA**

8.4.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a capacitação de seus profissionais, objetivando agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento adequado para o atendimento ao Serpro.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar seus atendentes e multiplicadores para reciclagem ou capacitação, a serem ministrados pelo Serpro sobre os serviços e sistemas atendidos no primeiro nível telefônico, em horário acertado entre as partes, desde que seja das 07:00 horas às 19:00 horas, podendo ser em qualquer dia da semana (mesmo que feriado), sem que haja qualquer prejuízo aos níveis de serviço.

8.4.3. O Analista Multiplicador e Monitor da CONTRATADA deverá participar da capacitação ministrada pela Contratante, devendo disseminar todo o conhecimento repassado pelo Serpro aos supervisores e a todos os seus Operadores de Contact Center, inclusive para aqueles que porventura sejam admitidos após a capacitação ministrada pelo Serpro.

8.4.4. Os analistas multiplicadores e monitores deverão repassar o conhecimento a todos os atendentes da CONTRATADA em até 3 (três) dias úteis após o término da ação de capacitação realizada pelo Serpro, sem que os níveis de serviço sejam prejudicados e que haja queda na qualidade e no desempenho do atendimento, apresentando ao final do repasse a comprovação por escrito para a Contratante da execução da atividade.

8.4.5. A CONTRATADA deve garantir que os operadores de Contact Center possuam o conhecimento necessário, conforme capacitação realizada e os Scripts disponibilizados pelo Serpro, para iniciar o atendimento no primeiro nível telefônico básico, devendo promover reciclagem preventiva e corretiva dos Operadores.

8.4.6. Sempre que houver a necessidade de capacitação da equipe da CONTRATADA,

independente se o treinamento for ministrado pelo Serpro ou não, a CONTRATADA deverá manter ininterruptamente o atendimento aos clientes/usuários do Serpro, sem prejuízo aos níveis mínimos de serviço.

8.4.7. A CONTRATADA deverá zelar pela boa apresentação de todos os profissionais alocados para a operação de acordo com o cargo exercido.

8.4.8 A fornecedora deverá realizar trimestralmente cursos de reciclagem com os operadores de atendimento, sendo de responsabilidade da fornecedora a emissão e envio da comprovação dos treinamentos para o Serpro. O Serpro poderá solicitar treinamento específico para serviço/sistema conforme interesse, sem qualquer ônus adicional.

8.4.9 A contratada deverá enviar para o Serpro, em até 05 (cinco) dias a contar do início da prestação do serviço, uma planilha eletrônica com as informações inerentes aos empregados alocados aos serviços do Serpro. Posteriormente, mensalmente, até o dia 05, a contratada deverá enviar a mesma planilha eletrônica atualizada.

8.4.9.1 Os campos a serem preenchidos na planilha eletrônica referenciada são:

- Nome do Empregado (Ordem alfabética);
- Cargo;
- CPF;
- ID de Cadastro de Gerenciamento da ferramenta da CONTRATADA (se for o caso);
- Data de Admissão;
- Data de Desligamento.

## **9.0 Considerações gerais**

N/A.

## **Elaboração**

Data : 28/11/2019  
WALDIR DA SILVA FERREIRA JUNIOR - 21089825  
SUPEC/ECTAN/ECTPB

## **Aprovação Técnica**

Data : 29/11/2019  
ALEXANDRE CARLOS DOMINGUES DA SILVA - 21064377  
SUPEC/ECTAN/ECTPB

## **Anexos**

Arquivo: [SISCOR solicita autorizacao](#)

Arquivo: [SISCOR autorizado](#)

Arquivo: [Siscor Demanda](#)

Arquivo: [Email negativa Fornecedor renovar contrato 55931](#)