



COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE  
Av. Senador Salgado Filho, 1555, - Bairro Tirol, Natal/RN, CEP 59.015-000  
Telefone: - http://www.caern.rn.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA - CAERN - SERVIÇOS

Processo nº 03210278.000263/2025-84

REVISÃO: 05	DATA: 10/04/2026
TÍTULO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center, receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônico e humano, por meio telefônico e digital, incluindo planejamento, desenvolvimento, integração, implantação e operação de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo Omnichannel, destinados à Central de Relacionamento com o Cliente e Ouvidoria da Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte – CAERN. A plataforma deve garantir que toda a jornada do cliente seja gerenciável e integrada, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições estabelecidas neste instrumento.	

1. **OBJETO**  
A contratação de empresa especializada na prestação de serviços de contact center para atendimento aos clientes, usuários e manifestações da Ouvidoria da CAERN, que engloba o planejamento, desenvolvimento, integração, implantação, operação, sustentação e suporte técnico de um modelo *omnichannel*, contemplando: Plataforma *omnichannel*, atendimento telefônico receptivo e ativo, tanto eletrônico (URA) quanto humano, SMS, comunicação multicanal (e-mail, aplicativos móveis, mensagens instantâneas, *WhatsApp* – tanto automatizado quanto humano, chat humano, *Chatbot*, *Voicebot*), além das respostas privadas (inbox), bem como atendimento nas principais redes sociais abertas desta Companhia (Facebook, Instagram, entre outras), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços no que se refere à infraestrutura, atendimento acessível a pessoas com necessidades especiais, recursos humanos, gestão e tecnologia, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste documento. A contratação dos serviços será realizada por meio de unidades de medição denominadas Unidades Técnicas de Atendimento (UTAs), que representam a base para o dimensionamento, controle e pagamento dos serviços efetivamente prestados, conforme critérios, métricas e valores definidos neste Termo de Referência.
2. **JUSTIFICATIVA**  
A contratação dos serviços de contact center omnichannel se justifica pela necessidade de modernizar e otimizar o atendimento aos clientes da CAERN, alinhando-se às melhores práticas de mercado e às exigências normativas. A obrigatoriedade legal, estabelecida pelas Resoluções nº 003/2015 da ARSBAN e nº 002/2016 da ARSEP, de atendimento telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana, com registro formal das solicitações, impulsiona essa demanda.  
A CAERN, como empresa prestadora de serviços essenciais, está comprometida em aprimorar continuamente a qualidade do atendimento ao cliente, garantindo a satisfação e a resolução eficaz das demandas. A solução omnichannel, por sua vez, oferece uma série de benefícios, como a melhoria da experiência do cliente através de múltiplos canais de atendimento, maior acessibilidade e agilidade na resolução de demandas, otimização de recursos, padronização de processos e geração de dados para tomada de decisão estratégica. Além disso, a implementação dessa solução permite a implementação de um rigoroso controle de qualidade e o acompanhamento detalhado da jornada do cliente, garantindo a excelência no atendimento.  
A adoção de um contact center omnichannel está em linha com o planejamento estratégico da CAERN, que busca a universalização dos serviços e a melhoria contínua da qualidade, através da modernização e da utilização de tecnologias de ponta. Os resultados esperados com essa contratação incluem o aumento da satisfação do cliente e o fortalecimento da imagem institucional perante a sociedade norte rio-grandense.  
Em resumo, a contratação dos serviços de contact center omnichannel é fundamental para cumprir as exigências legais e regulatórias, melhorar a experiência do cliente e a satisfação, otimizar os processos, fortalecer a imagem institucional e alcançar os objetivos estratégicos da CAERN. Desta forma, a CAERN demonstra seu compromisso com a excelência no atendimento ao cliente e com a modernização dos seus serviços.  
A CAERN possui uma Central de Relacionamento que atua com excelência na prestação de serviços e busca, a partir desta contratação, dar um importante passo em seu processo de transformação digital, na vertente específica que trata a Experiência do Cliente, através da implantação de uma solução com o conceito de OMNICHANNEL, dando um salto de qualidade com a diversificação de canais de comunicação integrando os serviços de atendimento humano e robotizado.  
Esta contratação possibilitará o atendimento dos seguintes aspectos:  
• Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional, que prevê a necessidade da melhoria do relacionamento com os clientes;  
• Padronização, atualização dos processos, celeridade e continuidade do atendimento nos diversos canais;  
• Gestão eficaz da informação, com o conhecimento dos perfis dos nossos clientes e suas necessidades, permitindo assim a criação de novos serviços diretamente ligados ao relacionamento com clientes;  
• Melhoria da relação custo/benefício apresentado pelo processo atual;  
• Acompanhamento contínuo das interações de cada cliente, onde haja os registros de todos os acontecimentos ao longo de sua jornada de atendimento;  
• Utilização da inovação tecnológica para integração de todos os canais (plataformas), com gestão unificada que permita o acompanhamento constante do cliente;  
• Proporcionar a maior retenção e melhor gestão de reclamações com o objetivo de garantir alta performance para CAERN e melhor experiência para o cliente.

A contratação dos serviços será realizada por meio de unidades de medição denominadas Unidades Técnicas de Atendimento (UTAs), que representam a base para o dimensionamento, controle e pagamento dos serviços efetivamente prestados, conforme critérios, métricas e valores definidos neste Termo de Referência.

3. **ESCOPO GERAL DA CONTRATAÇÃO**  
Os atendimentos, na forma humana ou robotizada, serão contratados como serviços, que devem estar totalmente integrados a uma ou mais plataformas de software caracterizadas pela estratégia Omnichannel, integralmente providas pela CONTRATADA.  
Também fazem parte do escopo a realização de serviços especializados, para programar a plataforma para operação dos atendimentos e prover demais necessidades da contratação, assim como disponibilizar toda a infraestrutura física e de hardware/software, necessária para a operacionalização dos serviços previstos.  
A plataforma deverá ser capaz de realizar integração com o ambiente interno da CAERN, também com a infraestrutura de telefonia, com diversos brokers/serviços de mercado (app, SMS, e-mail), e ser configurada para prover diversos fluxos de atendimento personalizados e gerenciar todo o atendimento dos multicanais, de forma transparente aos usuários da plataforma.

4. **ESCOPO SUMARIZADO DO OBJETO**

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	DETALHAMENTO DE ATIVIDADES	UNIDADE	QUANTIDADE (30 MESES)
1	Serviços da Central de Atendimento da CAERN, receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônico e humano, por meio telefônico e digital, aos clientes e ao público em geral, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando estratégia omnichannel.	Serviço de Atendimento Receptivo - Humano	UTA (Unidade Técnica de Atendimento)	2.092.440
		Serviço de Atendimento Ativo - Humano		
		Serviço de Atendimento Receptivo (ouvidoria) - Humano		
		Serviço de Atendimento Ativo (ouvidoria) - Humano		
		Serviço de Atendimento por Chat - Humano		
		Serviço de Atendimento por SMS		
		Serviço de Atendimento por E-mail - Humano		
		Serviço de Atendimento - Robotizado (Chatbot/WhatsApp)		
		Serviço de Atendimento via Voicebot		
		Serviço de Atendimento via Mídias Sociais		
		Disparo de mensagens via WhatsApp tipo Marketing sem interação.		
		Disparo de mensagens via WhatsApp tipo Autenticação ou Utilidade sem interação.		

5. **GENERALIDADES**  
5.1. A aquisição do serviço comum, se dará por Pregão Eletrônico.  
5.2. Modo de disputa: Aberto.  
5.3. Orçamento: Sigiloso.  
5.4. A CONTRATADA tem a obrigação de cotar e fornecer o serviço exatamente conforme especificado neste Termo.  
5.5. Não são admissíveis quaisquer alegações por parte do licitante/vencedor o desconhecimento da existência deste termo de referência e de suas respectivas informações.
6. **NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO**  
A Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de contact center, configura objeto tecnicamente indivisível, não sendo recomendável seu parcelamento, pelos seguintes motivos:  
6.1. Os diversos cargos e equipamentos deste objeto, formam um conjunto integrado e contínuo, exigindo padronização metodológica, rastreabilidade das operações e coerência nos registros operacionais ao longo de todo o processo de atendimento.  
6.2. O fracionamento das responsabilidades comprometeria a comparabilidade e a confiabilidade dos dados mensais de atendimento, os quais são essenciais para a avaliação do desempenho global. A execução unificada do objeto assegura a padronização das informações e a consistência dos resultados.  
6.3. Responsabilidade técnica única: O atendimento demanda controle centralizado e emissão de relatórios consolidados, o que não se compatibiliza com a divisão de responsabilidades entre múltiplos executores.  
6.4. Racionalidade administrativa e econômica: O fracionamento geraria duplicidade de logística, mobilização de equipes e gestão contratual, elevando custos e aumentando o risco operacional.  
Dessa forma, pela indivisibilidade técnica, pela necessidade de uniformidade metodológica e pela economicidade, justifica-se a contratação do objeto de forma integral, sem parcelamento.
7. **ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**  
7.1. **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**  
7.1.1. Os serviços dimensionados para a operacionalização da Central de Atendimento da CAERN estão detalhados de acordo com as necessidades e demandas de atendimento da CAERN, estruturados e especificados conforme os itens a seguir.  
7.1.2. **SERVIÇO DE ATENDIMENTO MULTICANAL – HUMANO**  
• Consiste na execução de serviços de atendimento receptivo e/ou ativo, síncronos e/ou assíncronos, efetivamente processados por Operador de Atendimento da CONTRATADA devidamente capacitado para realizar atividades de pedido de informação, solicitação de serviços, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e demais necessidades dos clientes da CAERN, através de múltiplos canais, como:  
• Serviço de Atendimento Telefônico receptivo e ativo;  
• Serviço de Atendimento por E-mails  
• Serviço de Atendimento por Chat;

7.1.3.	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO – HUMANO</b>
7.1.3.1.	•A prestação dos serviços de atendimento telefônico envolve a alocação de mão de obra capacitada para realizar os atendimentos receptivos e/ou ativos telefônicos, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados, abrangendo as seguintes atividades:
7.1.3.2.	•Prestar esclarecimentos e orientações aos clientes da CAERN, se expressando com clareza e objetividade.
7.1.3.3.	•Realizar os atendimentos das ligações à ouvidoria.
7.1.3.4.	•Registrar todos os atendimentos na plataforma OMNICHANNEL e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cuja informação não constem nos scripts, bases de conhecimento ou recomende o registro de demanda) ao demais Níveis de Atendimento constantes no BackOffice da CAERN.
7.1.3.5.	• Realização de pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CAERN, 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 CAERN, de acordo com a necessidade de cada pesquisa/campanha.
7.1.3.6.	•Os serviços de ativo deverão ser executados a partir da solicitação formal da CAERN. A CONTRATADA deverá dispor de meios necessários para executar mais de uma campanha simultaneamente.
7.1.3.7.	•Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços contratados.
7.1.3.8.	•Quando ocorrer de o atendimento ao usuário passar por qualquer tipo de queda, ruído ou outro problema que não permita um atendimento de qualidade, a ligação/retorno deverá ser retornada de forma imediata à constatação, recuperando/continuando o mesmo atendimento interrompido (Call back);
7.1.4.	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO POR E-MAILS – HUMANO</b>
7.1.4.1.	•A prestação dos serviços de atendimento por E-mail envolve a alocação de mão de obra capacitada para realizar os atendimentos receptivos e/ou ativos em formato textual assíncrono tendo como canal de acesso o endereço de E- mail dos clientes da CAERN, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados, abrangendo as seguintes atividades:
7.1.4.2.	• Prestar esclarecimentos e orientações aos clientes da CAERN, se expressando com clareza e objetividade.
7.1.4.3.	•Registrar todos os atendimentos na plataforma OMNICHANNEL e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cuja informação não constem nos scripts, bases de conhecimento ou recomende o registro de demanda) ao demais Níveis de Atendimento constantes no BackOffice da CAERN.
7.1.4.4.	•A CONTRATADA deverá ter condição de interpretar os e-mails formatados ou não, com as dúvidas dos usuários e dar seguimento ao atendimento.
7.1.5.	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO POR CHAT – HUMANO</b>
	• A prestação dos serviços de atendimento por Chat envolve a alocação de mão de obra capacitada para a realização de <b>atendimentos simultâneos</b> (multichat), receptivos e/ou ativos, em formato textual síncrono, por meio dos seguintes canais de acesso: Chats oriundos do ChatWEB (Portal e Aplicativo da CAERN) e de plataformas de Mensageria Instantânea (WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram e/ou outros). Os atendimentos deverão obedecer aos procedimentos padronizados, com base em consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados e sistemas disponibilizados, devendo as soluções estar integradas à plataforma <b>OMNICHANNEL</b> , permitindo conversas em tempo real, por texto, com interação humana, abrangendo as seguintes atividades:
	•Prestar esclarecimentos e orientações aos clientes da CAERN, se expressando com clareza e objetividade.
	•Registrar todos os atendimentos na plataforma OMNICHANNEL e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cuja informação não constem nos scripts, bases de conhecimento ou recomende o registro de demanda) ao demais Níveis de Atendimento constantes no BackOffice da CAERN.
	•O Chat Humano deverá ter condições de receber as dúvidas e trocar mensagens com os usuários até sua solução e/ou encaminhar para outro nível.
	•Para o atendimento por Chat, devem ser observados os seguintes itens:
	•Realizar atendimentos com maior rapidez por operador.
	•As mensagens deverão ser claras e bem concatenada com a coordenação gramatical, utilizar suporte de corretor ortográfico.
	•Capacidade de equalizar a distribuição das mensagens encaminhadas, de forma automática.
	•O Chat Humano 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.
	•Deverá ter texto simples e objetivos, com terminologia clara de acordo com a gramática da língua portuguesa.
	•Utilizar suporte de corretor ortográfico.
	•Deverá ter regras bem definidas.
	•Deverá ter as principais ferramentas de comunicação por texto.
	•Ter empatia e educação no texto para com o usuário.
	•Caberá à CONTRATADA dar auxílio à CAERN em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) da CAERN no WhatsApp Business API e nas demais plataformas, bem como arcar com todos os eventuais custos envolvidos.
	•SERVIÇO DE ATENDIMENTO MULTICANAL – ELETRÔNICO
	•Consiste na execução de serviços de atendimento receptivo e/ou ativo, síncronos e/ou assíncronos, efetivamente processados por Sistemas da Plataforma OMNICHANNEL, sem interação com Operadores de Atendimento da CONTRATADA, através de múltiplos canais, como:
	•Serviço de Atendimento por CHATBOT - Eletrônico
	•Serviço de Campanha de envio de SMS e/o E-mail – Eletrônico
	•Serviço de Atendimento por URA CTI/Voicebot - Eletrônico
7.1.6.	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO POR CHATBOT – ELETRÔNICO</b>
	•A prestação dos serviços de atendimento por CHATBOT envolve a disponibilização e manutenção de componentes da Plataforma OMNICHANNEL da CONTRATADA capacitada para realizar os atendimentos receptivos e/ou ativos em formato textual síncrono automatizado, tendo como canal de acesso os Chats provenientes de ChatWEB (Portal e App da CAERN) e de Mensageria Instantânea (WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, e/ou outros), obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados. <b>Essas soluções deverão ser integradas à plataforma da CAERN e permitir conversas em tempo real através de texto, simulando uma interação humana</b> , abrangendo as seguintes atividades:
	•O atendimento por CHATBOT é a simulação de um ser humano em uma máquina inteligente (Inteligência Artificial) que estará preparada para responder todas as perguntas/dúvidas dos usuários de tal forma, que se tenha a impressão de estar conversando com outra pessoa.
	•Escopo de uso da IA
	•A solução de Inteligência Artificial será utilizada exclusivamente para apoio operacional (consulta, classificação, sumarização, roteamento e automação de respostas), sem autorização para treinamento, re-treinamento, ajuste fino ( <i>fine-tuning</i> ), melhoria, ou construção de modelos com base nos dados da Companhia.
	•Proibição de uso para machine learning: É vedada a utilização de quaisquer dados corporativos (incluindo dados pessoais, sensíveis ou estratégicos) como fonte de treinamento, ajuste de modelos, criação de embeddings permanentes, ou melhoria do serviço da contratada.
	•Retenção zero: A contratada não poderá reter, armazenar ou reutilizar os dados enviados via prompts, anexos, logs ou metadados, além do estritamente necessário para processamento imediato, devendo adotar <b>política de retenção zero</b> ou <b>retenção mínima</b> com prazo e justificativa explícitos no TR.
	•A CONTRATADA deverá realizar análises diárias, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e análise de respostas úteis e não úteis, as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem a produtividade.
	•As demandas NÃO passíveis de atendimento pelo CHATBOT, deverão ser direcionadas ao canal de atendimento receptivo humano (Chat – Humano), imediatamente após comunicar ao usuário, para continuidade do atendimento.
7.1.7.	<b>SERVIÇO DE CAMPANHA DE ENVIO DE SMS E/O E-MAIL – ELETRÔNICO</b>
	•Consiste no envio de mensagem de texto para os usuários, com a finalidade de prestar informações e encaminhar respostas às solicitações de serviços, abertura de serviços a partir de consultas aos sistemas corporativos e à base de conhecimento informatizada, podendo ser utilizado, também, para retorno de manifestações da Ouvidoria.
	•A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento por SMS – Short Message Service com no mínimo, os seguintes serviços, sem custo adicional para a CAERN:
	•Informação sobre falha no fornecimento de água (falta d’água);
	•Alertas para pagamentos antes do vencimento e cobrança de contas em atraso;
	•Aviso de excesso de consumo;
	•Retorno sobre abertura e andamento de serviços;
	•Mensagens sobre educação ambiental e consumo consciente.
	•A prestação dos serviços Campanha de envio de SMS (Short Message Service) e/o E-mail (E-mail marketing) envolve a disponibilização e manutenção de componentes da Plataforma OMNICHANNEL da CONTRATADA capacitada para realizar o disparo ativo de campanhas (notificações) em formato textual assíncronos e automatizados, tendo como canais de acesso os serviços de mensagens SMS de telefonia celular e de E- mails, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados, abrangendo as seguintes atividades:
	•O serviço de envio eletrônico de SMS – Short Message Service deverá ser executado através da entrega e recebimento de mensagens curtas entre o usuário.
	•A CONTRATADA deverá conhecer e seguir fielmente as orientações disponibilizadas nos Script de atendimento fornecido pela CAERN.
	•O serviço de SMS deverá estar disponível para o disparo automatizado de mensagens. Tais disparos poderão ser acionados por gatilhos originados de qualquer canal de atendimento, ou ocorrer de forma pontual mediante solicitação da CAERN. As funcionalidades poderão incluir o envio de links seguros para acesso e download de documentos, tais como segunda via, comprovantes, avisos e demais arquivos provenientes dos sistemas corporativos.
7.1.8.	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO POR URA CTI/VOICEBOT – ELETRÔNICO</b>
	•A prestação dos serviços de atendimento por URA CTI/Voicebot envolve a disponibilização e manutenção de componentes da Plataforma OMNICHANNEL da CONTRATADA capacitada para realizar os atendimentos receptivos e/ou ativos em formato de voz síncrono automatizado, tendo como canal de acesso os contatos realizados por telefone, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados, abrangendo as seguintes atividades:
	•O Atendimento por Unidade de Resposta Auditvel (URA) se caracteriza por realizar uma identificação inicial do usuário e direcionar o atendimento para um “menu” que deverá conter as opções necessárias a orientar aos usuários, também deverá ter flexibilização para novas programações.
	•A CONTRATADA deverá prover o número adequado de canais ativos para uso na URA para atender as necessidades da CAERN.
	•Quando se esgotar o número de canais destinados a URA, a ligação deverá ser encaminhada diretamente ao Operador de Atendimento.
	•A gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e auditvel e bem concatenada com a coordenação gramatical.
	•Possuir atendimento automático com mensagem de anúncio/apresentação, podendo ser específica para cada serviço da CAERN.
	•Os esclarecimentos deverão ser claros e objetivos.
	•Deverá seguir os procedimentos padronizados de relacionamento com os usuários.
	•A CAERN sempre deve aprovar o conteúdo do menu que será diferenciado para cada serviço.
	•O Teleatendimento Receptivo dos usuários que contatar a Central de Serviços CAERN, será realizado inicialmente, de forma eletrônica por meio de Unidade de Resposta Auditvel – URA, que deverá ser disponibilizada 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive nos feriados.
	•O atendimento efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos demandantes as opções de acesso aos itens de serviços definido pela CAERN, podendo, ainda, prestar informações sobre o andamento das solicitações de serviços e outros dados relativos ao CPF do usuário, interagindo com o usuário da CAERN, a partir de mensagens pré- gravadas por Agente Virtual de Atendimento por Voz (Voicebot) ou por intermédio da Unidade de Resposta Auditvel – URA.
	•A CONTRATADA deverá propor serviços de autoatendimento na URA, devendo a CAERN analisar e validar para desenvolvimento e implantação.
	•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 dos usuários. Tais ações, deverão estar sustentadas pela Plataforma OMNICHANNEL da CONTRATADA, bem como à base de conhecimento informatizada, onde o fornecimento do número do protocolo de atendimento será obrigatório.
	•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.
	•Os requisitos técnicos específicos para provimento pela plataforma Omnichannel para o canal de atendimento URA estão descritos no <a href="#">ANEXO I</a> .
7.2.	<b>VOLUMETRIA ESTIMADA DOS SERVIÇOS</b>
7.2.1.	É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar mensalmente o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na volumetria mensal estimada – VME e no CATÁLOGO DE SERVIÇOS,

- descrito na seção , observado a expectativa de qualidade dos serviços prestados, conforme Níveis de Serviços definidos.
- 7.2.2. Para fins de dimensionamento e disponibilidade da estrutura do atendimento, a CONTRATADA deverá observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego, bem como os parâmetros e níveis do acordo de nível de serviço, no que tange à infraestrutura física e lógica.
- 7.2.3. A Volumetria Mensal Estimada – VME será apresentada via Ordem de Serviço, para cada tipo de atendimento previsto no CATÁLOGO DE SERVIÇOS, que fará parte do rol de serviços a serem prestados pela CONTRATADA.
- 7.2.4. Com base na série histórica de atendimentos, bem como na própria demanda de atendimentos advinda da efetiva execução do contrato, a CONTRATADA deverá gerar mensalmente a VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA – VME dos serviços, que deverá ser validada pela CAERN e autorizada por meio de Ordem de Serviço – OS, respeitando os quantitativos máximos estabelecidos neste termo, assim como a capacidade financeira do contrato.
- 7.2.5. Para serviços de ATENDIMENTO RECEPTIVO, a VME de cada tipo de atendimento constante do Catálogo de Serviços será calculada de forma dinâmica e consecutiva, no mínimo, com base na série histórica do atendimento dos canais, quando houver, considerando o VOLUME MÉDIO MENSAL DOS ÚLTIMOS 3 (TRÊS) MESES
- 7.2.6. (VMMU3M) anteriores ao mês subsequente da aplicação do VME, ajustada com FATOR DE CORREÇÃO DE SAZONALIDADE (FCZ).
- 7.2.7. O Fator de Correção de Sazonalidade - FCZ será obtido pela razão entre, o Volume do mesmo Mês de Referência do ano anterior e o Volume Médio Mensal dos mesmos 3 (três) meses correspondentes também do ano anterior.
- 7.2.8. Segue exemplo abaixo de cálculo do VME de atendimentos receptivos de outubro/2025:
- 7.2.9. VME de OUTUBRO/2025= MMU3M \* FCZ, onde:
- MMU3M = MÉDIA MENSAL DE DEMANDAS DOS ÚLTIMOS 3 (TRÊS) MESES anteriores ao mês subsequente da aplicação do VME
  - MM3UM = (((Volume (ago/2025) + (jul/2025) + (jun/2025)) ÷ 3)
  - FCZ= ((Volume de out/2024) ÷ (((ago/025) + (jul/2025) + (jun/2025)) ÷ 3))
- 7.2.10. Nos 3(três) primeiros meses de execução contratual, a VME dos Atendimentos Receptivos será calculado de forma dinâmica e consecutiva com base na série histórica da atual contratação, constante deste Termo de Referência, e que será atualizada tempestivamente para a CONTRATADA, durante a fase de transição e implantação dos serviços.
- 7.2.11. Para novos tipos/canais de atendimento receptivo que não possua série histórica na atual contratação, seja para obtenção da MMU3M ou do FCZ, a CAERN definirá nas Ordens de Serviço os volumes dos 3 (três) primeiros meses, até a formação de série para cálculo dinâmico da MMU3M, e o FCZ só será considerado com a obtenção de série após 12 meses de operação do respectivo tipo de atendimento constante do Catálogo de Serviços.
- 7.2.12. Para serviços de ATENDIMENTO ATIVO, a VME de cada tipo de atendimento constante do Catálogo de Serviços, será demandada pela CAERN, na mesma Ordem de Serviço aprovada de forma tempestiva, que dispõe a VME dos Atendimentos Receptivos.
- 7.2.13. Considerando esta dinâmica, durante toda a execução contratual, a CONTRATADA disporá de 30 dias de antecedência para planejar, mobilizar e/ou desmobilizar os recursos humanos e eletrônicos necessários, para a execução da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA dos serviços receptivos e ativos em cada período mensal.
- 7.2.14. Mensalmente, a CONTRATADA deverá prover ao gestor do contrato, relatórios contendo o cálculo apurado do VME do mês subsequente de prestação de serviços do Atendimento Receptivo.
- 7.2.15. Caberá exclusivamente à CAERN, a alteração “a maior” da VOLUMETRIA MENSAL ESTIMADA, considerando a possibilidade de advirem novas campanhas e expectativa de atendimentos específicos e/ou esporádicos, não inclusos na série histórica de atendimento. Nesses casos, a CONTRATADA deverá ser informada com antecedência mínima de 15 (quinze dias) dias para os ajustes operacionais.
- 7.2.16. Para o cálculo da VME, entende-se por:
- Demandas de Atendimento Receptivo, como a quantidade total de Chamadas Telefônicas Recebidas e/ou Contatos Multicanais, Recebidos para Atendimento no mês de referência;
  - Demandas de Atendimento Ativo, como a quantidade total de Cadastros de Contatos aptos para realização de Chamadas Telefônicas e/ou Contatos Multicanais, para Atendimento no mês de referência.

- Nos casos em que as demandas efetivas de Atendimentos ficarem abaixo de 85% (oitenta e cinco por cento) do VME, registrado por Ordem de Serviço, será aplicada a seguinte regra de compensação negativa da remuneração:
- COMPENSAÇÃO NEGATIVA DE VOLUME: O valor faturado para cada tipo de atendimento será igual a ((0,85\*VME) -VD)), onde VME é o valor mensal estimado, e VD é o valor dos descontos por motivo de glosas ou multas.
  - A estimativa prévia de demanda de volumes da operação dos canais está apresentada no [ANEXO VIII](#).
  - Para fins de planejamento e dimensionamento de recursos de atendimento humano, e consequente conformidade com os níveis de serviço exigidos, a CONTRATADA deverá considerar o componente ESFORÇO de cada tipo de atendimento humano, conforme o TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO – TMA, combinado com a VME de atendimentos receptivos de cada mês, que deverá ser distribuída proporcionalmente, de acordo com a Média DE DEMANDAS POR DIA DA SEMANA e por CURVA DE FAIXA DE HORÁRIO DIÁRIO, considerando a seguinte série histórica inicial:

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTOS HUMANOS		
Item	Descrição dos Serviços	TMA Estimado
1	Serviço de Atendimento telefônico - <b>Humano</b>	<b>260 segundos</b>
2	Serviço de Atendimento por <i>E-mails</i> - <b>Humano</b>	<b>300 segundos</b>
3	Serviço de Atendimento por <i>Chat</i> - <b>Humano</b>	<b>300 segundos</b>

(*) DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO HUMANO	
Horário	Demanda de Atendimento por faixa de Horário
00:00	0,11%
01:00	0,06%
02:00	0,04%
03:00	0,05%
04:00	0,04%
05:00	0,33%
06:00	1,36%
07:00	4,99%
08:00	11,31%
09:00	12,76%
10:00	13,80%
11:00	10,73%
12:00	7,48%
13:00	7,34%
14:00	7,02%
15:00	6,79%
16:00	5,51%
17:00	3,60%
18:00	2,23%
19:00	1,58%
20:00	1,42%
21:00	0,70%
22:00	0,52%
23:00	0,23%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

- 7.2.17. Para os novos tipos de Atendimento que não apresentam série histórica, deverá ser considerado como Volume de demanda padrão, a distribuição do Atendimento Receptivo Telefônico nos primeiros 3 (três) meses de Operação. Após esse período, será estabelecido a série histórica, com a média desses 3 (três) primeiros meses de atendimento.
- 7.2.18. A série histórica de demandas de distribuição do VME, por dia da semana, poderá, a pedido de qualquer uma das partes, ser revista trimestralmente sendo recalculada com os dados obtidos pela média dos intervalos dos últimos 3(três) meses.
- 7.2.19. A distribuição proporcional do VME, servirá como paradigma de aferição de intervalos de atipicidade, para fins de expurgo de cálculos de níveis de serviço.
- 7.2.20. Será considerado atípico o intervalo de “DIA DA SEMANA”, onde a demanda de atendimentos receptivos para o respectivo dia, para cada tipo de atendimento, for superior a 15% da proporção prevista conforme VME no mês de referência.
- 7.2.21. Os indicadores obtidos nos intervalos no respectivo dia da semana, considerados atípicos, serão expurgados para fins de cálculo de níveis de serviço do respectivo tipo de atendimento.
- 7.2.22. O dimensionamento da operação deverá ser realizado com base na quantidade, que seja suficiente para atendimento das demandas da CAERN sem prejuízos aos níveis de SLA.
- 7.2.23. Observações:
- 7.2.23.1. As atividades de Suporte e Apoio Administrativo (Backoffice): devem contemplar serviços administrativos de modo geral, RH, contábil, financeiro, administração, etc.
- 7.2.24. As atividades/funções a serem executadas pelos perfis da Central de Atendimento estão descritas no ANEXO IX.

7.3. LINK TELEFÔNICO

- 7.3.1. A CAERN disponibilizará o link telefônico do serviço no endereço de instalação da CONTRATADA, após a assinatura do contrato.
- 7.3.2. Serão de responsabilidade da CAERN, todos os custos da conta telefônica decorrentes do tráfego de ligações receptivas na linha do tipo discagem direta gratuita, bem como os custos relacionados às tarifas telefônicas ativas.
- 7.3.3. A CONTRATADA deverá promover, em conjunto com a provedora do link de voz do serviço, a implementação da solução de intercomunicação, de acordo com a configuração de acesso da provedora, incluindo: a configuração dos equipamentos (da CONTRATADA) a serem utilizados, os testes conjuntos de conectividade, as chamadas terminadas, as chamadas originadas etc.

7.4. COMUNICAÇÃO DE DADOS

A CONTRATADA deverá disponibilizar a comunicação entre as suas instalações e a CAERN, através de VPN do tipo IPSEC site-2-site através da INTERNET. O tamanho e o tipo do link deverão ser dimensionados (download e upload) pela CONTRATADA, de forma a suportar o tráfego necessário para o desempenho das suas atividades relacionadas ao objeto deste edital. A CAERN somente fornecerá os parâmetros necessários para o túnel IPSEC, sendo de total responsabilidade da CONTRATADA a aquisição, instalação, configuração ou manutenção dos itens necessários para o levantamento do túnel IPSEC nas instalações da CONTRATADA;

7.5. PLATAFORMA/SOLUÇÃO OMNICHANNEL

- 7.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer e executar os serviços desta contratação por meio de plataforma e solução de software capazes de entregar aos clientes da CAERN uma experiência Omnichannel, permitindo a continuidade do atendimento entre diferentes canais sem perda de informações, histórico ou contexto.
- 7.5.2. A CONTRATADA deve disponibilizar no mínimo 2 ambientes da plataforma, um produtivo e outro não produtivo, para que possam ser realizados desenvolvimentos, treinamentos e testes das funcionalidades da solução, assim como verificações e validações das parametrizações de fluxos de trabalho interno, e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços.
- 7.5.3. Os requisitos técnicos e estruturais para canais de atendimento ofertados e integrados à plataforma estão especificados no [ANEXO I](#)
- 7.5.4. Os requisitos funcionais e não funcionais de plataforma e solução estão especificados no [ANEXO II](#).
- 7.5.5. A plataforma deverá ser capaz de se integrar com o ambiente da CAERN para obter regras de negócio e dados.
- 7.5.5.1. Os requisitos de integração da plataforma com os sistemas internos da CAERN estão especificados no [ANEXO III](#).
- 7.5.6. A plataforma deverá permitir a integração com outros sistemas através das suas APIs.
- 7.5.6.1. Os fluxos BPM/BPMS também deverão ser iniciados a partir de chamadas externas (outros sistemas).
- 7.5.7. A CONTRATADA será responsável pela entrega de todo hardware, software e adequação do local, necessários para o fornecimento dos serviços referente a plataforma.
- 7.5.7.1. Os requisitos de segurança da informação e conformidade a serem atendidos pela CONTRATADA, estão especificados no [ANEXO IV](#).
- 7.5.8. Os requisitos de infraestrutura da Central de Relacionamento estão descritos no ANEXO VI.
- 7.5.9. A solução fornecida pela CONTRATADA deverá garantir uma experiência Omnichannel ao cliente da CAERN, permitindo que qualquer atendimento iniciado em um canal possa ser continuado, retomado ou concluído em outro canal, sem perda de histórico, informações, contexto ou dados. Independentemente da arquitetura tecnológica utilizada, incluindo o uso de uma ou múltiplas plataformas, sistemas ou componentes integrados, a CONTRATADA deverá assegurar visão única do cliente, continuidade do atendimento entre canais e sincronização completa do histórico de

interações em tempo real. A solução deverá proporcionar ao operador e ao cliente uma experiência fluida e integrada.

7.5.10. É facultado à CONTRATADA utilizar mais de uma plataforma para execução dos atendimentos, desde que o resultado entregue seja uma experiência Omnichannel totalmente integrada. A CAERN não se responsabilizará por limitações decorrentes das escolhas tecnológicas da CONTRATADA, permanecendo esta integralmente responsável pela integração, interoperabilidade, desempenho, continuidade operacional e segurança de todos os componentes empregados na prestação dos serviços.

- 7.6. **HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- 7.6.1. Os serviços serão prestados nos horários estabelecidos pela CAERN, tendo por base o horário de Natal - RN.
- 7.6.2. Os serviços serão prestados dentro dos horários abaixo, observado o Código de Ética do PROBARE – Programa De Autorregulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center /Contact Center / Help Desk / Sac / Telemarketing), em sua última versão divulgada pela ABT - Associação Brasileira de Telesserviços:
- 7.6.3. Dias e Horário da Prestação dos Serviços:

DETALHAMENTO DE ATIVIDADES/SEGMENTOS DE ATENDIMENTO	DIAS E HORÁRIO
Serviço de Atendimento telefônico - <b>Humano</b>	Segunda-feira a domingo, inclusive feriados locais e nacionais, 24 horas ininterruptas, observado as disposições do Código de Ética do PROBARE para contatos ativos.
Serviço de Atendimento telefônico (ouvidoria) - <b>Humano</b>	
Serviço de Atendimento por <i>E-mails</i> - <b>Humano</b>	
Serviço de Atendimento via Mídias Sociais - <b>Humano</b>	
Serviço de Atendimento por <i>Chat</i> - <b>Humano</b>	Segunda-feira a domingo, inclusive feriados locais e nacionais, 24 horas ininterruptas.
Serviço de Atendimento por <i>CHATBOT/WhatsApp</i> - <b>Eletrônico</b>	
Serviço de Campanha de envio de SMS e/o <i>E-mail</i> - <b>Eletrônico</b>	
Serviço de Atendimento por URA CTI/Voicebot- <b>Eletrônico</b>	

- 7.6.4. O Atendimento WEB estará disponível para os usuários conforme item anterior, todavia, a CONTRATADA fará a gestão da execução das atividades internas, necessárias para alcançar os níveis de serviços definidos neste edital.
- 7.6.5. A CONTRATADA deverá manter prepostos e serviços de suporte à operação, em todos os dias e horários de funcionamento.
8. **DA EVOLUÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DA SOLUÇÃO OMNICHANNEL**
- 8.1. Ao longo de toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá assegurar a evolução contínua da solução omnichannel utilizada na Central de Relacionamento, de modo a manter a plataforma atualizada, eficiente, segura e aderente às necessidades operacionais e estratégicas da CAERN, observados os requisitos deste Termo de Referência.

A evolução contínua compreenderá, no mínimo, ações de melhoria, otimização e ajustes técnicos e funcionais, incluindo, mas não se limitando a:

a) melhorias e otimizações na árvore de interação e navegação da URA, com foco em aumento de resolutividade, redução de tempo de atendimento, redução de abandono, melhoria de entendimento e de roteamento, e aperfeiçoamento de mensagens e fluxos de autoatendimento;

b) melhorias e otimizações nos fluxos de conversa, intenções, respostas e transbordo do chatbot/voicebot, incluindo ajustes de linguagem natural, treinamento e refinamento do modelo e regras, com objetivo de aumentar a taxa de conclusão de serviços e reduzir confusão e transferências desnecessárias;

c) melhorias nas integrações entre os canais de atendimento (voz, web, aplicativo, e-mail, SMS, WhatsApp e outros que venham a ser adotados), garantindo continuidade da jornada do cliente, histórico unificado, rastreabilidade dos atendimentos e melhor capacidade de transição entre canais;

d) melhorias de desempenho, estabilidade, disponibilidade, monitoramento, relatórios e dashboards relacionados à operação omnichannel.

- 8.2. As melhorias e otimizações descritas neste item deverão ser executadas de forma incremental e contínua, mediante governança conjunta entre CAERN e CONTRATADA, incluindo:
- a) realização periódica de reuniões técnicas para avaliação de indicadores e priorização de melhorias;
- b) manutenção de backlog (lista) de melhorias e evoluções, com registro de descrição, prioridade, impacto, estimativa de esforço e prazo de entrega;
- c) implantação de melhorias em ambiente controlado, com testes e validações, antes da disponibilização em produção, de modo a evitar indisponibilidades e impactos negativos ao atendimento;
- d) registro das alterações implantadas, com documentação mínima dos fluxos atualizados, quando aplicável.

8.3. Considera-se melhoria contínua, sem caracterizar alteração de escopo, a atualização e otimização de fluxos existentes, roteiros, árvore de URA, mensagens, parametrizações, intenções do chatbot/voicebot, relatórios e ajustes de integração já previstos na solução, desde que não impliquem criação de novo serviço corporativo inexistente nos sistemas da CAERN ou desenvolvimento de integração inédita de alta complexidade.

8.4. A CAERN poderá solicitar, a qualquer tempo, a implantação de funcionalidades futuras relacionadas à automação de comunicações com o cliente, incluindo o disparo automatizado de mensagens via WhatsApp e/ou SMS com conteúdo informativo. Tais disparos poderão ser acionados por gatilhos originados de qualquer canal de atendimento, ou ocorrer de forma pontual mediante solicitação da CAERN. As funcionalidades poderão incluir, ainda, o envio de links seguros e/ou documentos em formato PDF; tais como segunda via, comprovantes, avisos e demais arquivos provenientes dos sistemas corporativos, observadas as regras de segurança, privacidade, autenticação, rastreabilidade e conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018).

- 8.5. A funcionalidade prevista no item 8.4 poderá ser implantada futuramente, conforme conveniência e oportunidade da CAERN, e dependerá de:
- a) disponibilidade técnica e regras dos canais (WhatsApp/SMS) e respectivas políticas de uso;
- b) validação dos fluxos de autenticação, autorização e segurança para acesso a documentos e informações;
- c) definição de critérios de disparo (gatilhos), templates de mensagens, opt-in/consentimentos quando aplicável, e rastreabilidade do envio e recebimento;
- d) homologação prévia pela CAERN em ambiente de testes e em produção controlada.

Toda evolução e melhoria deverá observar, obrigatoriamente:

a) manutenção da continuidade do serviço, disponibilidade e níveis de serviço contratados;

b) preservação do histórico e rastreabilidade de atendimento em todos os canais envolvidos;

c) requisitos de segurança da informação, incluindo controle de acesso, trilhas de auditoria e proteção de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável;

d) registro e disponibilização de evidências e relatórios técnicos de implantação, quando solicitado pela CAERN.

9. **MODO DE GESTÃO DO CONTRATO**
- A GRC – Gerência de Relacionamento com Clientes será a responsável pela gestão do contrato, competindo-lhe o acompanhamento administrativo e operacional da execução contratual. A CAERN, posteriormente, designará, por meio de portarias, os gestores e fiscais do contrato, nos termos da legislação aplicável, para fins de fiscalização, acompanhamento e controle da execução contratual.

9.1. **ETAPAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A prestação dos serviços será dividida em 3 etapas: Implantação, Execução e Encerramento.

- 9.1.1. **A etapa de Implantação compreende a disponibilização/instalação de toda a infraestrutura física, tecnológica e recursos humanos da Central de Relacionamento, além da customização da plataforma, integrando ao ambiente da CAERN.**
- Nesta etapa a disponibilização dos troncos de linha E1, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas, complementares necessárias aos serviços específicos da Central, ficará a cargo da própria CAERN.
  - A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Trabalho de Implantação em 5 (cinco) dias úteis (implantação que será realizada em no máximo 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura da **Ordem de serviço**), de forma clara e detalhada, e entregá-lo à CAERN na reunião inicial, a ser realizada após a assinatura do contrato. A CAERN terá, a partir de então, 5 (cinco) dias úteis para homologar este documento.
  - Durante o período de implantação, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos humanos, tecnológicos, operacionais e administrativos necessários ao pleno cumprimento do cronograma, garantindo que a solução esteja apta a iniciar a operação regular ao final do prazo estabelecido, em conformidade com os requisitos técnicos, funcionais e de desempenho previstos neste Termo de Referência e em seus anexos.
  - O Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:
    - Cronograma de atividades para a implantação da Central de Relacionamento da CAERN (a qual deverá ocorrer em no máximo 30 dias corridos após a assinatura da **Ordem de serviço**).
    - Cronograma de atividades para a customização da versão inicial da implantação da plataforma, preventivo minimamente:
      - Levantamento dos serviços iniciais, fluxos, configurações e integrações necessárias para a implantação mínima (MVP1 – Mínimo Produto Viável).
      - O escopo do MVP1 será entregue pela CAERN à CONTRATADA, no momento da emissão da Ordem de Serviço.
      - Parametrização e configuração dos canais de atendimento.
      - Parametrização e Customização da plataforma, desenvolvimento das integrações.
      - Testes e ajustes.
      - Entrada da solução em produção e início dos serviços.
      - Operação assistida (mínima de 10 dias incluídos nos 30 dias da etapa implementação) da parametrização e customização de plataforma.

- 9.1.2. **Início da Etapa de Execução e Operação.**
- Todos os custos de instalações, parametrizações, integrações e disponibilização de serviços na etapa de implantação, são de responsabilidade da CONTRATADA.
  - A Etapa de Execução e Operação é composta dos serviços continuados, por demanda e gestão operacional da Central de Relacionamento e terá início após a conclusão da Etapa de Implantação, prosseguindo até o encerramento do Contrato.
  - Durante a Etapa de Execução, o esforço para implementar, parametrizar, integrar ao ambiente CAERN e colocar em funcionamento quaisquer serviços/canais de atendimento, será ônus da CONTRATADA;

- 9.1.3. **Etapa de encerramento**
- A Etapa de Encerramento é composta dos serviços de encerramento administrativo do Contrato. A Contratada deverá prover todas as informações necessárias e recursos já alocados na transição deste Contrato, para o que vier a substituí-lo.
  - A CAERN e a Contratada deverão, ao final da prestação de serviços, resolver quaisquer itens pendentes; gerar, reunir e disseminar informações para formalizar o término dos serviços; encerrar as responsabilidades da Contratada. O processo de encerramento administrativo da prestação de serviços deve reunir uma coletânea de dados históricos, que poderão ser úteis aos projetos futuros.
    - Nesta etapa deverão constar pelo menos os seguintes itens:
      - Preparação e apoio na migração para um novo ambiente;
      - Disponibilizar documentação atualizada sobre toda infraestrutura física e tecnológica;
      - Entregar à CAERN, em mídia autorizada por ela, os backup's dos registros e gravações de voz e telas dos atendimentos realizados durante a vigência do Contrato.

9.2. MONITORIA – QUALIDADE DO ATENDIMENTO

- 9.2.1. A CONTRATADA deverá prover, mensalmente, a avaliação dos atendimentos de seus operadores quanto à qualidade. Além das monitorias realizadas pela CONTRATADA, a equipe de monitoria da CAERN irá realizar até quatro avaliações por operador, e efetuar auditorias nas ligações monitoradas pela CONTRATADA.
- 9.2.2. Os atendimentos deverão ser monitorados em tempo real, sobretudo as ligações, ou em momento posterior, de acordo com critérios e parâmetros de monitoração definidos pela CAERN.
- 9.2.3. A qualidade das interações com os clientes da CAERN será avaliada nas seguintes dimensões e sua respectiva pontuação:

DIMENSÃO	PONTUAÇÃO
Conhecimentos sobre os serviços da CAERN e uso correto de procedimentos.	40
Habilidades de comunicação, de interação e de negociação.	30
Posturas observadas no relacionamento com o cliente.	30

- 9.2.4. Cada dimensão é subdividida em itens de verificação da qualidade do atendimento, com os respectivos desempenhos esperados. As não-conformidades identificadas no atendimento, são classificadas de acordo com o grau de impacto na satisfação do cliente, e na imagem da CAERN, podendo ser leves, graves ou fatais.
- 9.2.4.1. NCL - Não-Conformidades Leves: são aquelas cujo impacto na qualidade do atendimento é considerado baixo, sendo deduzido até 20% na pontuação da(s) dimensão(ões) afetada(s);
- 9.2.4.2. NCG - Não-Conformidades Graves: são desempenhos em desacordo com o esperado que causam grande impacto na satisfação do cliente, podendo ser deduzido até 50% da pontuação da(s) dimensão(ões) afetada(s);
- 9.2.4.3. NCF - Não-Conformidades Fatais: são aquelas de alto impacto na satisfação do cliente. Colocam em risco a imagem da CAERN e sua relação com os clientes, podendo causar prejuízos financeiros. A dedução poderá ser de até 100% da pontuação da(s) dimensão(ões) afetada(s).
- 9.2.5. Os critérios de avaliação, os desempenhos esperados e os percentuais deduzidos por cada não-conformidade, são definidos pela CAERN e poderão ser periodicamente revistos, independentes de anuência da CONTRATADA.
- 9.2.6. Mensalmente, a equipe de monitoria da CONTRATADA deverá monitorar 8 (oito) atendimentos por operador, sendo no mínimo 02 (dois) atendimentos por semana, selecionadas aleatoriamente.
- 9.2.7. Os oito atendimentos monitorados, devem ser distribuídos levando em consideração toda a jornada de trabalho do operador.
- 9.2.8. Nos casos de desligamento, licença, férias e demais afastamentos, o operador terá avaliações em número proporcional aos dias trabalhados, considerando, no mínimo, duas avaliações por semana.
- 9.2.9. Os supervisores deverão monitorar os atendimentos em tempo real, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos operadores novatos (em período de experiência). Ao identificar qualquer não conformidade no atendimento, deverá ser fornecido feedback imediato ao operador.
- 9.2.10. Durante o atendimento ao cliente, as consultas realizadas pelos operadores aos supervisores deverão ocorrer por meio da solução de telefonia.
- 9.2.11. O término de cada ciclo de monitoria, deverá coincidir com o período de apuração do faturamento mensal.
- 9.2.12. CLIENTE OCULTO:
- São avaliações da qualidade do atendimento realizadas pela CAERN, por meio de seus colaboradores ou por empresa especializada por ela indicada.
- Neste tipo de monitoria serão emitidos relatórios com registro das não-conformidades porventura observadas, com os respectivos indicativos de ações de melhoria.
- 9.2.13. CÁLCULO DO IQA – ÍNDICE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO
- 9.2.13.1. Todos os atendimentos avaliados recebem uma nota que varia de 0 a 100 pontos, conforme pontuação estabelecida por dimensão e as eventuais deduções por não-conformidades.
- 9.2.13.2. Não existe limite máximo para quantidade de atendimentos avaliados.
- 9.2.13.3. Para fins de cálculo do IQA, a menção às médias das avaliações realizadas será descrita segundo a tabela a seguir:

NOTA/PONTUAÇÃO (MÉDIA)	IMPLICAÇÕES
De 90 a 100 pontos	Não há.
Entre 71 e 89 pontos	Advertência e Plano de Ação para as devidas correções.
De 0 a 70 pontos	Advertência ou Multa e Plano de Ação para as devidas correções.

- 9.2.14. PROCESSO DE CONTESTAÇÃO
- Em caso de discordância pela CONTRATADA de uma avaliação realizada pela CAERN, a CONTRATADA deverá apresentar recurso em até dois dias úteis após a disponibilização da avaliação. O parecer terá caráter definitivo, não cabendo apelação.
- 9.2.15. REUNIÕES DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO
- 9.2.15.1. São reuniões mensais entre representantes da CAERN e da CONTRATADA, com os seguintes objetivos:
- Analisar os resultados da qualidade do atendimento avaliado no período e indicar os itens que necessitam de aprimoramento;
- Realizar ponto de controle das ações de melhoria a cargo da CONTRATADA;
- Realizar calibragem para equalizar o entendimento dos avaliadores sobre os critérios de monitoração, uniformizar procedimentos e corrigir eventuais distorções no processo, de forma a assegurar a padronização na execução do processo de monitoria pela CONTRATADA.
- 9.2.16. FEEDBACK
- 9.2.16.1. Ao término de cada ciclo avaliatório, a equipe de monitoria da CONTRATADA deverá fornecer feedback aos operadores sobre a qualidade do atendimento avaliado no período.
- 9.2.16.2. A CAERN poderá solicitar à CONTRATADA, a substituição do operador que tenha apresentado desempenho abaixo de 85% em três períodos consecutivos, ou que apresente qualquer conduta que comprometa a qualidade do serviço prestado ou a imagem da CONTRATADA.
- 9.2.17. RELATÓRIOS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO
- 9.2.17.1. Encerrado o processo de avaliação, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório gerencial de monitoria no padrão definido pela CAERN, mensalmente na emissão do faturamento.

9.3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.3.1. Disponibilizar recursos em quantidade suficientes para atendimento da demanda, durante todos os dias e horários estabelecidos pela CAERN, assegurando:
- 9.3.1.1. A qualificação profissional conforme elencada no Anexo IX deste termo de referência, que define os perfis profissionais na operação da central de atendimento com suas atribuições e pré-requisitos;
- 9.3.1.2. O cumprimento dos níveis de serviços;
- 9.3.1.3. Manter profissionais com o perfil adequado ao cargo, devidamente capacitados e treinados, não impondo restrição quanto a sexo, raça, idade, religião ou necessidades especiais;
- 9.3.1.4. As referências pessoal e profissional;
- 9.3.1.5. A verificação dos resultados dos exames foniátricos e audiométricos.
- 9.3.2. Manter equipe de multiplicadores capacitada nos sistemas, serviços e procedimentos da CAERN.
- 9.3.3. Conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação.
- 9.3.4. Realizar obrigatoriamente e independente de solicitação da CAERN, atividades de capacitação para implantação serviços e sistemas de atendimento, bem como atualização ou alterações nos procedimentos.
- 9.3.5. Apresentar programa de treinamento inicial para capacitação técnica e comportamental, que aborde no mínimo, os seguintes temas:
- 9.3.5.1. Contextualização sobre Central de Atendimento;
- 9.3.5.2. Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- 9.3.5.3. Padrões de Atendimento Telefônico;
- 9.3.5.4. Técnicas de negociação e argumentação;
- 9.3.5.5. Legislação vigente sobre Telemarketing, Código de Ética e Código de Defesa do Consumidor;
- 9.3.5.6. Conhecimentos básicos sobre a empresa CAERN e seus serviços;
- 9.3.5.7. Telemarketing;
- 9.3.5.8. Uso da Posição de Atendimento - PA - (sistema telefônico);
- 9.3.5.9. Uso dos aplicativos disponíveis para o atendimento;
- 9.3.5.10. Uso dos scripts/roteiros (informações sobre serviços CAERN).
- 9.3.6. Preservar todas as informações relativas aos treinamentos realizados, de forma a permitir acesso a CAERN, a qualquer tempo.
- 9.3.7. Possibilitar o acesso de representantes designados pela CAERN aos treinamentos.
- 9.3.8. Manter um bom clima organizacional, com políticas de valorização e reconhecimento que assegurem o comprometimento com a qualidade do atendimento.
- 9.3.9. Definir a jornada de trabalho respeitando a legislação vigente e as entidades de classe, instituindo mecanismos de controle de início e fim da jornada e vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos.
- 9.3.10. Respeitar os parâmetros mínimos estabelecidos em Convenção Coletiva de Trabalho, com o Sindicato que representa a categoria, na localidade da prestação dos serviços.
- 9.3.11. Retirar da operação os profissionais que estejam cumprindo aviso prévio, ou que tenham causado prejuízos a CAERN.
- 9.3.12. Substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e serviços em curso, qualquer de seus empregados com desempenho insatisfatório ou que não atendam a qualificação desejável.
- 9.3.13. Permitir a realização de auditorias por representantes da CAERN ou por órgão(s) externo(s), a qualquer tempo e periodicidade, atendendo tempestivamente às demandas dos auditores que terão acesso ilimitado à toda operação e aos documentos a ela relacionados.
- 9.3.14. Permitir acesso irrestrito ao ambiente físico e às informações gerenciais da operação, pelos representantes designados pela CAERN.
- 9.3.15. Controlar chaves de identificação de acesso (range de ID) aos sistemas da CAERN, comunicando tempestivamente as contratações e afastamentos da operação.
- 9.3.16. Cumprir as exigências dispostas na NR 17 – Norma Regulamentadora de Ergonomia.
- 9.3.17. Atender integralmente ao Decreto Lei nº 6.523/08, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, por telefone, bem como toda e qualquer disposição legal vigente e pertinente à natureza do serviço contratado ou que, por ventura, venha a ser implantada por força de lei.
- 9.3.18. Emitir posicionamento formal sobre reclamações de atendimento de responsabilidade da CONTRATADA, registrados nos canais de relacionamento da CAERN, Ouvidoria do Estado do Rio Grande do Norte ou qualquer outra instituição, no prazo máximo de 72 horas.
- 9.3.19. Disponibilizar ambiente físico reservado e devidamente estruturado (mobiliário e equipamento de informática) no local de operação, para até 02 prepostos da CAERN.
- 9.3.20. Configuração de VPN IPSEC com o datacenter da CAERN.

9.4. OBRIGAÇÕES DA CAERN:

- 9.4.1. Fornecer os conteúdos dos treinamentos sobre serviços e procedimentos de atendimento aos multiplicadores da CONTRATADA.
- 9.4.2. Manter atualizados os procedimentos de atendimento, comunicando tempestivamente as alterações para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento.
- 9.4.3. Disponibilizar equipe técnica, quando solicitada pela CONTRATADA, para esclarecer dúvidas dos multiplicadores e auxiliar na disseminação de conhecimentos mais complexos.
- 9.4.4. Acompanhar a qualidade dos serviços prestados, solicitando à CONTRATADA a substituição imediata de qualquer profissional que venha a causar danos financeiros, de imagem ou qualquer outro prejuízo na execução dos serviços.
- 9.4.5. Cadastrar e descadastrar os colaboradores da CONTRATADA nos sistemas de atendimento da CAERN.
- 9.4.6. Criar e alterar senhas de acesso aos sistemas de atendimento.
- 9.4.7. Manter nas dependências da CONTRATADA funcionário(s) próprio(s) para acompanhamento da execução do contrato, do andamento dos serviços, prestação contínua de esclarecimentos e definições de aspectos técnicos dos serviços.

9.4.8. Disponibilizar linhas telefônicas suficientes para uso dos seus prepostos que ficarão lotados no local da prestação do serviço.

**10. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 10.1. A instalação da Central de Relacionamento da CAERN deverá ser nas dependências da CONTRATADA, exclusivamente no raio de 300 (trezentos) km de distância da Administração Central da CAERN, que está situado na Av. Sen. Salgado Filho, 1555 - Tirol, Natal - RN, 59015-000.
- 10.2. A exigência da localidade próxima à Administração Central, justifica-se pela necessidade de agilidade e eficácia das atividades de supervisão e interface com a gestão local da Contratada, a serem levadas a efeito de forma contínua pela CAERN, como também de sua pronta ação na resolução de eventuais problemas de telefonia e demais no local da central de atendimento, cuja demora pode acarretar prejuízo no atendimento aos usuários.
- 10.3. Ademais, a regionalização do atendimento favorece uma comunicação mais clara e empática, uma vez que o compartilhamento do mesmo sotaque e expressões locais gera maior identificação entre atendente e usuário. Esse fator contribui para a sensação de proximidade, acolhimento e confiança por parte do cliente, refletindo positivamente na experiência do atendimento, na redução de retrabalho e no aumento da resolutividade das demandas.
- 10.4. Destaca-se ainda que a proximidade geográfica do Call Center facilita ações de integração operacional, capacitação presencial, auditorias, supervisão contratual e resposta rápida a situações emergenciais, garantindo maior controle, eficiência e continuidade dos serviços prestados, além de viabilizar o deslocamento de ida e retorno por via terrestre no mesmo dia, o que otimiza recursos, reduz custos logísticos e amplia a agilidade na gestão e acompanhamento das atividades contratadas.
- 10.5. Dessa forma, a exigência de localização do Call Center dentro do referido raio não possui caráter restritivo indevido, mas está fundamentada na busca pela melhoria da qualidade do atendimento ao usuário, pela eficiência operacional e pelo cumprimento dos princípios da economicidade, eficiência e interesse público.
- 10.6. Para fins de aprovação do endereço, a LICITANTE deverá encaminhar documentação comprobatória da posse, propriedade ou do direito de uso do imóvel, tais como contrato de aquisição, contrato de locação, contrato de cessão de uso, comodato, escritura, matrícula do imóvel, IPTU, alvará de funcionamento ou documento equivalente, a critério da CAERN.
- 10.7. No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços poderá ser alterado somente mediante autorização prévia da CAERN, e desde que a CONTRATADA ofereça, sem ônus adicional, estrutura que atenda aos requisitos inicialmente pactuados.
- 10.8. Para alteração de endereço, a CONTRATADA deverá encaminhar a CAERN com no mínimo 60 dias de antecedência, eventuais propostas de alteração do local da prestação dos serviços, contendo parecer técnico e jurídico sobre o pleito.
- 10.8.1. A CAERN deverá posicionar-se até 30 dias após o recebimento da solicitação.

11. **PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA CONTRATUAL**

11.1. O prazo de execução será de **30 (trinta) meses** contado(s) a partir da data da assinatura da **Ordem de Serviços** pelo contratado, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

11.2. A CONTRATADA obriga-se a iniciar imediatamente a execução do cronograma de implantação dos serviços, contado a partir da assinatura da **Ordem de Serviço**, observando integralmente as etapas, prazos e marcos estabelecidos no planejamento aprovado pela CONTRATANTE.

11.3. A vigência do contrato será de 31 (trinta e um) meses, **se iniciado juntamente com o prazo de execução e término 1 (um) mês após o exaurimento deste**.

11.4. Para fins de aprovação do endereço, a LICITANTE deverá encaminhar documentação comprobatória da posse, propriedade ou do direito de uso do imóvel, tais como contrato de aquisição, contrato de locação, contrato de cessão de uso, comodato, escritura, matrícula do imóvel, IPTU, alvará de funcionamento ou documento equivalente, a critério da CAERN.

11.5. O endereço previsto para a instalação e operação do Call Center deverá ser encaminhado à CAERN para análise e aprovação no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da aprovação da LICITANTE na **Prova de Conceito (PoC)**.
12. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

12.1. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

12.1.1. Deverá ser entregue mensalmente, para aferição e medição, os seguintes artefatos:

12.1.1.1. Relatório contendo quantitativo de atendimentos segmentado por tipo de serviço.

12.1.1.2. A ligação atendida será faturada apenas uma vez, independentemente das transferências realizadas entre células.

12.1.1.3. O atendimento via chatbot será faturado apenas uma vez, independentemente da quantidade de mensagens trocadas com o mesmo demandante durante aquele contato.

12.1.1.4. Sempre que o em sua jornada, o usuário migrar de atendimento robotizado para atendimento humano, ou vice-versa, deverá ser considerado no relatório de quantitativo de atendimento, apenas um único atendimento, o maior valor de UTA.

12.1.1.5. Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.

12.1.2. A quantidade total de UTA a ser faturada mensalmente, será calculada observando-se os valores correspondentes de pagamento unitários próprios aos tipos de Serviços, multiplicado pelas respectivas quantidades realizadas no mês, conforme o seguinte Catálogo de Serviços:

Descrição dos Serviços	Produto (Evidência da Entrega)	Estimativa de demanda mensal	Volume estimado para 30 (meses)	UTA'S POR SERVICO	Estimativa de UTA mensal	Estimativa de UTA 30 meses
Serviço de Atendimento Receptivo - Humano	Atendimento realizado	20.000	600.000	1	20.000	600.000
Serviço de Atendimento Receptivo (ouvidoria) - Humano	Atendimento realizado	800	24.000	1	800	24.000
Serviço de Atendimento Ativo - Humano	Atendimento realizado	2.000	60.000	1,15	2.300	69.000
Serviço de Atendimento Ativo (ouvidoria) - Humano	Atendimento realizado	120	3.600	1,15	138	4.140
Serviço de Atendimento por Chat - Humano	Atendimento realizado	16.000	480.000	1	16.000	480.000
Serviço de Atendimento por SMS	SMS enviado	25.000	750.000	0,025	625	18.750
Serviço de Atendimento por E-mail - Humano	Atendimento realizado	500	15.000	1,15	575	17.250
Serviço de Atendimento - Robotizado (Chatbot/ WhatsApp)	Atendimento realizado	100.000	3.000.000	0,21	21.000	630.000
Serviço de Atendimento via Voicebot	Atendimento realizado	10.000	300.000	0,58	5.800	174.000
Serviço de Atendimento via Mídias Sociais	Atendimento realizado	400	12.000	1,15	460	13.800
Disparo de mensagens via WhatsApp sem interação, do tipo Utilidade ou Autenticação.	Mensagem enviada	50.000	1.500.000	0,015	750	22.500
Disparo de mensagens via WhatsApp sem interação, do tipo Marketing.	Mensagem enviada	10.000	300.000	0,13	1.300	39.000
TOTAL ESTIMADO DE UTA'S					69.748	2.092.440

PROPORÇÃO DE UTA'S POR TIPO DE ATENDIMENTO		
Descrição dos Serviços	Memória de Cálculo	UTA'S POR SERVIÇO
Serviço de Atendimento Receptivo - <b>Humano</b>	ATENDIMENTO PADRÃO	1
Serviço de Atendimento Ativo - <b>Humano</b>	Esforço de tempo (TMA) em relação ao Atendimento Padrão = 300seg/260seg = 1,15	1,15
Serviço de Atendimento Receptivo (ouvidoria) - <b>Humano</b>	ATENDIMENTO PADRÃO	1
Serviço de Atendimento Ativo (ouvidoria) - <b>Humano</b>	Esforço de tempo (TMA) em relação ao Atendimento Padrão = 300seg/260seg = 1,15	1,15
Serviço de Atendimento por <i>Chat</i> - <b>Humano</b>	Esforço de tempo (TMA) em relação ao Atendimento Padrão = (300seg/260seg) / Fator multichat 1,15 = 1	1
Serviço de Atendimento por SMS	Proporção entre custo direto de envio de taxa de envio de SMS em relação ao custo direto de mão de obra do Atendimento Padrão.	0,027
	Custo direto da mão de obra de um Atendimento padrão = ((salário mínimo R\$ 1.621,00 x Fator de encargos 1,75 x Fator K 1,49)/(320minutos dia x 22 dias)) x ( TMA de 4,33 min)= R\$ 2,60	
	Custo estimado direto da taxa de envio da operadora de um SMS = R\$ 0,07 (https://www.zenvia.com/precos/)	
	Proporção entre custo direto de operador do atendimento padrão e taxa de envio SMS = R\$0,07/R\$2,60 = 0,0268	
Serviço de Atendimento por E- mail - <b>Humano</b>	Esforço de tempo (TMA) em relação ao Atendimento Padrão = 300seg/260seg = 1,15	1,15
Serviço de Atendimento - <b>Robotizado (Chatbot/ WhatsApp)</b>	Proporção entre custo direto de envio de conversa (chatbot/whatsapp) em relação ao custo direto de mão de obra do Atendimento Padrão.	0,21
	Custo estimado direto da conversa em bot (whatsapp business) = R\$ 0,55 = (https://www.zenvia.com/precos/)	
	Proporção entre custo direto de operador do atendimento padrão e taxa de conversa chatbot/whatsapp = R\$0,55/R\$2,61 = 0,21	
Serviço de Atendimento via Voicebot	Proporção entre custo direto de envio de conversa (voicebot) em relação ao custo direto de mão de obra do Atendimento Padrão.	0,58
	Custo estimado direto da conversa em bot agente de IA de voz = (minuto de atendimento US\$ 0,09 x cambio R\$ 5,60) x 3 min de voicebot = R\$ 1,51 = (https://elevenlabs.io/pricing?price.api=true&price.section=conversational_ai#pricing-table)	
	Proporção entre custo direto de operador do atendimento padrão e taxa de voicebot = R\$1,51/R\$2,60 = 0,58	
Serviço de Atendimento via Mídias Sociais	Esforço de tempo (TMA) em relação ao Atendimento Padrão = 300seg/260seg = 1,15	1,15
Disparo de mensagens via WhatsApp sem interação.	Proporção entre custo direto de envio de taxa de envio da Whatsapp em relação ao custo direto de mão de obra do Atendimento Padrão.	0,13
	Custo estimado direto da taxa de envio WhatsApp - Marketing = (US\$ 0,0625 x cambio R\$ 5,60) = R\$ 0,35 = (https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing?lang=pt_BR&country=Brasil&currency=D%C3%B3lar%20(USD)&category=Marketing)	

	Proporção entre custo direto de operador do atendimento padrão e taxa de envio whatsapp = R\$0,35/R\$2,60 = 0,13	

- 12.1.3. O cálculo do valor a faturar mensalmente obedecerá à seguinte fórmula: VF = (QTD\_UTA \* VL\_UTA) – DESC\_SLA, onde:
- 12.1.3.1. VF: Valor em Reais do faturamento dos serviços prestados em determinado mês.
- 12.1.3.2. QTD\_UTA: Quantidade total de UTA faturada do mês, apurada conforme especificado no item [10.1.2](#).
- 12.1.3.3. VL\_UTA: Valor unitário da UTA, conforme contratado.
- 12.1.3.4. DESC\_SLA: Valor em reais a ser desconto de acordo a apuração de atendimento dos indicadores de nível de serviço, especificados no [ANEXO V](#).
- 12.2. PAGAMENTO
- 12.2.1. O pagamento será realizado respeitando as disposições da Minuta de Contrato, anexo do Edital.
- 12.2.2. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação ou qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência.
- 12.2.3. O pagamento da fatura não exime a CONTRATADA, de corrigir defeitos ou incoerência técnicas nos produtos e serviços, quando posteriormente identificadas pela CAERN.
- 12.2.4. A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal e boletim de medição, as certidões de regularidade fiscal e declaração de entrega da nota fiscal.
13. DA PROVA DE CONCEITO
- 13.1. Após a análise da proposta efetivada, caberá ao licitante que for provisoriamente classificado em primeiro lugar, demonstrar as funcionalidades exigidas para a solução ofertada por meio de uma Prova de Conceito (PoC) conforme prazo previsto no ANEXO VII.
- 13.2. Caso o resultado da PoC seja satisfatório, a proposta poderá ser aceita .
- 13.3. A prova de conceito está especificada em detalhes no [ANEXO VII](#).
- 13.4. A Prova de Conceito será analisada por uma equipe multidisciplinar em Tecnologia da Informação e Comunicação da CAERN.
- 13.5. No caso de o LICITANTE não ser aprovado na prova de conceito, o Agente de Licitação convocará a colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva, por meio de lances) e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às exigências do Edital.
- 13.6. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a convocação pela CAERN, a licitante convocada deverá iniciar a realização da prova de conceito, respeitando as regras contidas no ANEXO VII.
- 13.7. Os custos de disponibilização de softwares e licenças para a PoC é de responsabilidade da licitante.
- 13.8. A PoC da solução ofertada deverá ser realizada sem custo para a CAERN;
- 13.9. O licitante que for reprovado na prova de conceito ou não cumpra os prazos acima determinados, não terá direito a qualquer indenização.
- 13.10. Será emitido um relatório sucinto descrevendo os exames realizados e conteúdo a aprovação ou reprovação da prova de conceito.
- 13.11. Será oportunizado aos demais licitantes o acompanhamento, em tempo real, da prova de conceito;
- 13.12. O acompanhamento dos procedimentos de aferição, ficará limitado à apenas 1 link de acesso à transmissão para cada licitante;
- 13.13. Cada licitante interessado em acompanhar a PoC deverá em até 1(um) dia útil antes do início da PoC, informar até dois endereços de e-mail ao Setor de licitações (enviar para ali@caern.com.br), para os quais serão enviados os links de acesso;
- 13.14. Todas as despesas decorrentes de acompanhamento da PoC são de responsabilidade de cada um dos licitantes;
- 13.15. No momento de execução da PoC os licitantes deverão apenas assistir ao procedimento de aferição, não sendo permitido interferir nem interagir durante toda a prova de conceito;
- 13.16. Caso essa seja detectada a interferência, o representante do licitante será retirado da sala de reunião virtual, e não poderá mais acompanhar a PoC.
- 13.17. A Prova de Conceito (PoC) deverá ser realizada de forma presencial, nas instalações da CAERN, em Natal/RN, após convocação formal da CAERN, devendo a LICITANTE realizar a PoC no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento da convocação formal pela CAERN.
- 13.18. A LICITANTE deverá escolher e informar à CAERN a data de realização da PoC, desde que dentro do prazo estabelecido, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, ficando a data sujeita à confirmação da CAERN.
- 13.19. A realização da Prova de Conceito (POC) na modalidade presencial é medida indispensável para garantir a integridade e a autenticidade das funcionalidades apresentadas. A experiência em certames licitatórios de software demonstra que transmissões virtuais são vulneráveis ao uso de artifícios técnicos, como softwares de transmissão ou a reprodução de vídeos pré-gravados, que podem simular uma execução em tempo real que não condiz com o estágio atual de desenvolvimento da ferramenta.
14. DA HABILITAÇÃO
- Para fins de habilitação no certame, o licitante que teve sua proposta de preços aceita deverá satisfazer os requisitos a seguir:
- 14.1. Habilitação Jurídica
- 14.1.1. A Habilitação Jurídica será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação, exigida conforme a natureza jurídica do licitante:
- I - Cédula de Identidade dos sócios de pessoa jurídica ou do microempreendedor individual e, quando couber, do representante legal da pessoa jurídica;
- II - Registro comercial, no caso de empresa individual;
- III - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais sendo que, no caso de sociedades por ações, deverá se fazer acompanhar da ata de eleição de seus administradores;
- IV - Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de ato formal de designação de diretoria em exercício;
- V - Decreto de autorização ou equivalente, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir.
- 14.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista
- I - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- II - Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou distrital, conforme o caso, relava à sede e domicílio do licitante, pertinente ao ramo de atividade que exerce e compatível com o objeto desta licitação;
- III - Prova da regularidade perante as Fazendas Estadual ou Distrital;
- IV - Prova da regularidade dos recolhimentos do FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal;
- V - Prova da regularidade trabalhista, por meio de certidão negativa de débitos trabalhistas ou certidão positiva de débitos trabalhistas com efeito de negativa, nos termos da regulamentação do Tribunal Superior do Trabalho;
- VI - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, conforme Portaria RFB nº 1.751, de 2 de outubro de 2014, será efetuada mediante apresentação de:
- a) Certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ava da União (DAU) por elas administrados.
- b) Certidão a que se refere a alínea anterior abrange inclusive os créditos tributários relativos às contribuições sociais previstas nas alíneas "a", "b" e "c" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, às contribuições instituídas a título de substituição e às contribuições devidas, por lei, a terceiros, inclusive inscritas em DAU.
- VII - A certidão emitida para pessoa jurídica é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais;
- VIII - A emissão de certidão para órgãos públicos de qualquer dos Poderes dos Estados, do Distrito Federal depende da inexistência de pendências em todos os órgãos que compõem a sua estrutura.
- 14.3. Qualificação Econômico-financeira
- 14.3.1. A exigência de qualificação econômico-financeira visa assegurar que a empresa a ser contratada possua capacidade financeira compatível com o porte, a complexidade e a natureza continuada do objeto, de modo a garantir a execução regular e ininterrupta dos serviços durante toda a vigência contratual.
- O objeto da contratação demanda investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica, sistemas especializados, recursos humanos qualificados e custos operacionais permanentes, o que torna indispensável a verificação prévia da solidez econômico-financeira da licitante, como forma de mitigação de riscos de inadimplemento, paralisação dos serviços ou prejuízos à Administração. Dessa forma, a comprovação da qualificação econômico-financeira constitui medida necessária à proteção do interesse público e à adequada gestão contratual, estando em consonância com os princípios da eficiência, da segurança jurídica e da seleção da proposta mais vantajosa.
- Os critérios, documentos e parâmetros objetivos para a comprovação da qualificação econômico-financeira encontram-se expressamente previstos no Edital, devendo ser integralmente atendidos pelas licitantes.
15. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
- A exigência de comprovação de qualificação técnica operacional, por meio de atestados de capacidade técnica, mostra-se necessária e proporcional à complexidade, criticidade e ao vulto do objeto desta contratação, que envolve a operação contínua e integrada de serviços de Central de Atendimento (Contact Center) para empresa prestadora de serviço classificado como de caráter público essencial, nos termos da legislação vigente.
- Os serviços a serem contratados compreendem atendimento ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), em ambiente multicanal e omnichannel, com utilização intensiva de soluções tecnológicas avançadas, incluindo automação de atendimentos por meio de Voicebot e Chatbot, reconhecimento automático de voz (ASR), síntese de fala (TTS), componentes de inteligência artificial, integração de sistemas de telefonia (PABX, URA, DAC, CTI), gravação digital de voz e tela, gestão de força de trabalho (WFM), bem como plataformas de gerenciamento do relacionamento com o cliente e tratamento de demandas de serviço com workflow estruturado.
- Tais atividades exigem não apenas domínio tecnológico especializado, mas também experiência comprovada na gestão operacional de elevados volumes de atendimentos e registros, de modo a assegurar a estabilidade dos sistemas, a continuidade do serviço, a segurança da informação, a conformidade com a legislação aplicável aos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) e o atendimento às exigências regulatórias inerentes ao setor.
- A comprovação de execução prévia de serviços de natureza e vulto compatíveis com o objeto licitado, conforme os quantitativos mínimos estabelecidos, visa assegurar que a empresa contratada detenha capacidade técnica, operacional e gerencial para implantar, manter e operar a solução de forma satisfatória, mitigando riscos de descontinuidade, falhas operacionais, prejuízos à prestação do serviço público e impactos negativos à imagem institucional da CONTRATANTE.
- Resalta-se que os quantitativos exigidos não possuem caráter restritivo, mas refletem parâmetros mínimos compatíveis com a dimensão do objeto, a complexidade tecnológica envolvida e o volume de atendimentos estimado, sendo indispensáveis para garantir a adequada execução contratual, a eficiência operacional, a qualidade do atendimento ao usuário e o cumprimento dos níveis de serviço esperados.
- Dessa forma, a exigência de qualificação técnica encontra-se alinhada aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade, eficiência e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme dispõe a legislação aplicável às contratações públicas.
- Para fins de qualificação técnica serão exigidos do licitante:
- Atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando experiência referente à execução de serviços especializados de Contact Center, para a operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, em formato de terciarização completa, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da CONTRATADA (Site próprio), e recursos humanos necessários à operacionalização dos atendimentos, em regime ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias da semana, exclusivamente para serviços de informações ou orientações aos clientes de serviços regulados, no âmbito dos Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC, em conformidade com a legislação vigente, comprovando que a Licitante desempenhou para essas pessoas jurídicas, de forma satisfatória, serviços de natureza e vulto compatíveis em características com o objeto desta licitação, qual seja:
- a) Operação e gestão de serviços de Central de Atendimento (**Serviço de Atendimento via Voicebot**), através de automação de atendimentos telefônicos por URA (Unidade de Resposta Auditvel), com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech – TTS), com realização de no mínimo **40 (quarenta) mil atendimentos por ano**.
- b) Operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, com utilização de componentes tecnológicos, através de automação de atendimentos textuais via WEB, com emprego de tecnologias de Robôs de Chat (CHATBOTS) ou Assistentes Virtuais (**Serviço de Atendimento - Robotizado Chatbot/WhatsApp**) , com realização de no mínimo **280 (duzentos e oitenta) mil atendimentos por ano**.
- c) Disponibilização e manutenção continuada de Sistema Comunicação Integrada (PABX/URA/DAC/CTI/Gravação digital de voz e Tela/WFM), com atendimento ativo e receptivo, com realização de no mínimo **90 (noventa) mil atendimentos multicanais (telefone e/ou Chat) por ano**, exclusivamente em modo humano, (**Serviço de Atendimento Receptivo e/ou Ativo- Humano e/ou Serviço de Atendimento por Chat - Humano**).
- d) Implementação, manutenção e sustentação de plataforma OMNICHANNEL para atendimento, gerenciamento do relacionamento com clientes, com no mínimo **200 (duzentos) mil registros de demandas de serviço por ano (Podendo ser gerada por quaisquer um dos seguintes canais de atendimento: Voicebot, Chatbot/WhatsApp, Atendimento Receptivo e/ou Ativo- Humano ou Atendimento por Chat - Humano)**. Entende-se por demandas de serviço, os registros que geraram uma solicitação de serviços e que seguem um fluxo de workflow no sistema. **Não serão aceitos como compatíveis, registros de protocolos de atendimentos informativos, solucionados em primeiro atendimento e que não geraram solicitações de serviços.**
16. SUBCONTRATAÇÃO
- Não será permitida a subcontratação, total ou parcial, do objeto e de suas parcelas.
17. REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO
- 17.1. Como condição para a assinatura do contrato, a licitante vencedora deverá comprovar o atendimento ao requisito de localização geográfica da central de atendimento (*Call Center*).
- 17.2. Para fins do disposto no item **17.1**, a licitante deverá apresentar até 2 dias úteis após a solicitação formal por e-mail:
- Indicação formal do endereço completo onde a unidade de *Call Center* está operacionalmente instalada ou Declaração formal de compromisso assegurando que a estrutura do *Call Center* estará instalada e em pleno funcionamento dentro de um raio de distância máxima de **300 km (trezentos quilômetros)** da Administração Central da CAERN (Av. Sen. Salgado Filho, 1555 - Tirol, Natal - RN, 59015-000), no momento do início da execução contratual, dentro do período estabelecido neste Termo de referência.



- 17.3. A comprovação da distância citada no subitem **17.2** será verificada pela equipe técnica da CAERN por meio de ferramentas de geolocalização e mapeamento rodoviário oficial, considerando o trajeto de menor extensão por vias pavimentadas.
- 17.4. O descumprimento do requisito de distância máxima estabelecido ou a não apresentação da documentação comprobatória no prazo previsto, sujeitará a licitante às sanções previstas em edital, podendo ensejar a desclassificação ou a não contratação, por descumprimento de requisito essencial à fiscalização e logística da prestação do serviço.
- 18. PERÍODO DE TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO**
- 18.1. O período de transição terá início imediatamente após a assinatura do contrato, com prazo de até 30 (trinta) dias corridos, sendo a Ordem Inicial de Serviço emitida somente após a sua conclusão. Durante este período, a equipe da CONTRATADA poderá interagir com equipe do contrato anterior, ainda em vigência, devendo atualizar, documentar, registrar e implantar as rotinas e Procedimentos Operacionais Padrão – POP de modo a absorver o processo de desenvolvimento e manutenção e os conhecimentos técnicos da CONTRATADA anterior , com o intuito de que não haja interrupção dos serviços ou sua descontinuidade.
- 18.2. O não cumprimento injustificado do prazo de início dos serviços acarretará à CONTRATADA uma multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor contratual por dia de atraso, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor global vigente do contrato. Quando o total das multas atingir 5% (cinco por cento) do valor contratual, a CAERN poderá rescindi-lo. As justificativas apresentadas serão analisadas pela CONTRATANTE, que decidirá quanto à aceitação ou não dos argumentos apresentados.
- 18.3. A transição não será contada como período contratual e se inicia com a convocação da CONTRATADA pela CAERN, compreendendo a etapa de preparação para execução dos serviços contratados e encerramento das atividades da atual Central de Atendimento da CAERN.
- 18.4. **Na possibilidade da empresa do contrato vigente, funcionar em outro estado, caberá à CONTRATANTE tomar todas as providências e custos para conhecer e acompanhar o funcionamento da operação em funcionamento.**
- 18.5. Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela execução do período de transição inicial.
- 18.6. Haverá uma reunião inicial, com o gestor do contrato e a empresa CONTRATADA, para esclarecer assuntos relativos a questões operacionais e de gerenciamento de contrato, que incluem a modelagem do processo de comunicação, modelos de documentos, ferramenta de comunicação a ser utilizada e responsabilidade. Além disso, o representante legal da empresa CONTRATADA e seus empregados envolvidos na execução do contrato deverão assinar os termos de responsabilidade e sigilo previstos neste termo.
- 18.7. A CAERN poderá designar equipe para promover a transição contratual, se necessário.
- 18.8. O início da implantação da Central de Relacionamento até a sua definitiva operação para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ETAPA	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
1	Assinatura do Contrato	CAERN/CONTRATADA
2	Reunião Inicial	CAERN/CONTRATADA
3	Entrega do Plano de Trabalho de Implantação e endereço completo da estrutura física da Central de Relacionamento	CONTRATADA
4	Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Implantação	CAERN
5	Ajustes no Plano de Trabalho de Implantação, quando solicitado pela CAERN	CONTRATADA
6	Validação do Plano de Trabalho de Implantação, no caso de ajustes	CAERN
7	Implantação da Central de Relacionamento	CONTRATADA
8	Vistoria à operação	CAERN
9	Ajustes na operação, quando solicitado pela CAERN	CONTRATADA
10	Vistoria à operação	CAERN
11	Apresentar alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelos órgãos competentes	CONTRATADA
12	Aquite/Recebimento Definitivo	CAERN
13	Início da operação	CONTRATADA

- 18.9. Caberá à CONTRATADA o fornecimento de todas as condições para que a vistoria da operação e o monitoramento periódico seja realizado pela CAERN. Independentemente se a CONTRATADA mantém suas instalações fora do Rio Grande do Norte.
- 18.10. A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Trabalho de Implantação, de forma clara e detalhada, e entregá-lo à CAERN na reunião inicial, a ser realizada em até 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato. A CAERN terá, a partir de então, 3 (três) dias úteis para homologar este documento. O Plano de Trabalho deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes temas:

ITEM	TEMA
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Relacionamento da CAERN.
2	Indicação do local onde será instalada a Central de Relacionamento da CAERN (endereço completo).
3	Plano de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização, programa de realização de ginástica laboral e motivação profissionais.
4	Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para feedback aos Operadores.
5	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os clientes da Central de Relacionamento.
6	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação do link de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa que serão utilizados na prestação dos serviços contratados.
7	Esquema técnico completo da infraestrutura física da Central, incluindo: (a) acesso físico; (b) instalações hidráulicas; (c) sistema de refrigeração; (d) controle de acesso; (e) circuito fechado de televisão; (f) rede física e lógica; (g) sistema de energia/geradores/nobreaks; (h) mobiliário e equipamentos de apoio; (i) acústica; (j) segurança do trabalho; (k) projetos de layout; (l) manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais; (m) autorizações legais de funcionamento, sendo o alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido por órgão competente; (n) apresentar todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
8	Esquema técnico completo da arquitetura das soluções tecnológicas da Central incluindo: (a) arquitetura da plataforma de comunicação; (b) plataforma web center – multicanais; (c) plataforma agente virtual chatbot; (d) plataforma agente virtual voicebot; (e) distribuidor automático de chamadas – DAC; (f) facilidade de integração CTI (computer telephony integration); (g) unidade de resposta audível – URA; (h) sistema de gerenciamento de chamadas; (i) sistema de gravação de voz; (j) sistema de gravação de tela; (k) sistema de gestão de registro dos canais de atendimento - solução omnichannel; (l) sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade; (m) sistema de teleatendimento ativo; (n) facilidade de SMS – short message service; (o) facilidade de gerenciamento para rede IP; (p) facilidade de callback; (q) solução analítica de dados (BI); (r) equipamentos diversos da central (estações de trabalho, servidores, equipamentos, switches, impressoras, scanners, aparelhos telefônicos ou softphone e headsets); (s) requisitos de segurança; (t) softwares básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários; (u) confidencialidade e segurança; (v) atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos; e (w) apresentar todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.
9	Esquema técnico dos sistemas para gestão integrada de atendimento da Central, incluindo: (a) sistema automatizado de pesquisa; (b) base de conhecimento informatizada; (c) sistema de apoio ao serviço de atendimento; (d) solução de monitoramento de redes sociais; e (e) apresentar todas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

- 18.11. Fica facultado à CONTRATADA a realização de visitas técnicas à CAERN a fim de determinar a execução do projeto e ajustes técnicos para garantir seu pleno funcionamento. É de total responsabilidade da empresa CONTRATADA realizar as adequações e ter o devido entendimento das necessidades específicas para conseguir implementar a solução.
- 18.12. Implantação da Central de Relacionamento
- 18.12.1. O serviço de implantação e instalação da Central de Relacionamento deverá ser realizado pela CONTRATADA e deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. A CAERN se reserva no direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos de instalação da Central, que compreendem:
- I - Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, sendo externos às dependências da CAERN.
  - II - A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá estar concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação em ambiente exclusivo das Posições de Atendimento das equipes de operação

de teleatendimento receptivo e ativo; atendimento multicanais; BackOffice; atendimento eletrônico via URA; atendimento eletrônico via SMS; elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho; análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas para atendimento; monitoria de atendimento; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego; acompanhamento motivacional e manutenção da Central de Relacionamento.

III - A CONTRATADA deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e toda a equipe de operação, gestão e suporte técnico, bem como para os gestores do Contrato designados pela CAERN, compreendendo layout, espaço físico e mobiliário ideal de acordo com a Portaria N° 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/ Telemarketing – MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.

IV - A CONTRATADA deverá fornecer e instalar toda a infraestrutura física, além de todos os equipamentos da plataforma de comunicação, informática e telecomunicações, sistemas para gestão integrada de atendimento, *softwares* e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados e contratados, conforme segue:

- a) acesso físico;
- b) instalações hidráulicas;
- c) sistema de refrigeração;
- d) controle de acesso;
- e) circuito fechado de televisão;
- f) rede física e lógica de computadores local com disponibilização de conexão à Internet;
- g) sistema de energia/geradores/*no-breaks*;
- h) mobiliário e equipamentos de apoio;
- i) acústica;
- j) segurança do trabalho;
- k) projetos de *layout*;
- l) arquitetura da plataforma de comunicação;
- m) plataforma *webcenter* – multicanais;
- n) plataforma agente virtual *chatbot*;
- o) plataforma agente virtual *voicebot*;
- p) distribuidor automático de chamadas – DAC;
- q) facilidade de integração CTI (*computer telephony integration*);
- r) unidade de resposta audível – URA;
- s) sistema de gerenciamento de chamadas;
- t) sistema de gravação de voz;
- u) sistema de gravação de tela;
- v) sistema de gestão de registro dos canais de atendimento - solução *omnichannel*;
- w) sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade;
- x) sistema de teleatendimento ativo;
- y) facilidade de SMS – *short message service*;
- z) facilidade de gerenciamento para rede IP;
- aa) facilidade de *callback*;
- ab) solução analítica de dados (BI);
- ac) equipamentos diversos da central (estações de trabalho, servidores, equipamentos, *switches*, impressoras, *scanners*, aparelhos telefônicos ou *softphone* e *headsets*);
- ad) requisitos de segurança;
- ae) softwares básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários; (aa) confidencialidade e segurança;
- af) manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais; e
- ag) atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos.

18.12.2. A implantação/instalação da Central de Relacionamento deverá contemplar, minimamente, os seguintes eventos:

ITEM	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
1	Repasse dos processos relativos aos atendimentos da CAERN que serão prestados na Central de Relacionamento.	CAERN
2	Implementação, manutenção e atualização de conteúdo da Base de Conhecimento	CONTRATADA
3	Customização dos relatórios, conforme estabelecido neste Termo de Referência.	CONTRATADA
5	Apresentação da mão-de-obra alocada à operação, observado o estabelecido neste Termo de Referência.	CONTRATADA
6	Treinamento dos profissionais da CAERN para operação dos sistemas que serão utilizados, conforme estabelecido neste Termo de Referência.	CONTRATADA
7	Treinamento inicial da mão-de-obra envolvido na prestação dos serviços, observado o estabelecido neste Termo de Referência.	CONTRATADA
8	Configuração dos equipamentos da plataforma de comunicação conforme estabelecido neste Termo de Referência.	CONTRATADA
9	Implantação de todos os componentes da Central de Relacionamento descritos neste Termo de Referência.	CONTRATADA

18.12.3. A CAERN reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Relacionamento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

18.12.4. No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar a CAERN, a qual realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

#### 19. REQUISITOS DA ORDEM INICIAL DE SERVIÇO (OIS)

- 19.1. A emissão da Ordem Inicial de Serviço (OIS) inicial, que autoriza o início efetivo das atividades, fica condicionada à conclusão do "PERÍODO DE TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO" e do "Aceite/Recebimento Definitivo" da CAERN.
- 19.2. Uma vez concluído o período de 30 dias previstos para o período de transição e implantação e o aceite/Recebimento definitivo, a CAERN emitirá a Ordem de Serviço em até 2 (dois) dias úteis.
- 19.3. Após o envio oficial da Ordem Inicial de Serviço (OIS) pela CAERN, por meio eletrônico, a empresa contratada deverá assinar em prazo estabelecido entre as partes.
- 19.4. A recusa injustificada ou a omissão na assinatura da Ordem de Serviço no prazo estabelecido caracterizará descumprimento contratual, sujeitando a empresa às sanções administrativas previstas neste Termo de Referência e no Edital.

#### 20. REQUISITOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 20.1. Considerando a criticidade dos serviços de atendimento ao usuário, bem como a necessidade de integração com sistemas internos da CAERN, a execução dos serviços deverá observar requisitos específicos quanto à qualificação, ao vínculo e à responsabilidade funcional de todos os profissionais alocados na execução do contrato, conforme os perfis definidos no Anexo IX deste Termo de Referência.
- 20.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os profissionais constantes no Anexo IX, devidamente contratados sob regime celetista (CLT), modalidade presencial, sendo vedada a utilização de estagiários, aprendizes ou quaisquer outras formas de vínculo que não assegurem plena responsabilidade funcional, continuidade operacional e aderência às normas legais e regulamentares aplicáveis.
- 20.3. Exclusivamente para o cargo de Operador, conforme definidos no Anexo IX, os profissionais deverão estar vinculados a Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) vigente, aplicável à categoria profissional correspondente.
- 20.4. As exigências estabelecidas fundamentam-se na natureza dos serviços prestados, que envolvem atendimento direto ao usuário, acesso a informações sensíveis, utilização de sistemas corporativos, registros formais de solicitações e demandas regulatórias, bem como a necessidade de padronização, continuidade operacional e observância às normas de proteção de dados pessoais (LGPD), não sendo compatíveis com atividades de caráter educacional ou formativo.

#### 21. PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS NA FORMA DE CONSÓRCIO

- 21.1. Será permitida a participação de pessoas jurídicas organizadas em consórcio constituído conforme as regras seguintes, sem prejuízo de outras existentes neste termo de referência e seus anexos:
- 21.2. A empresa líder será a responsável pela realização dos atos que cumpram ao consórcio, assim como por representar o consórcio junto ao órgão licitante.
- 21.3. No consórcio entre empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira.
- 21.4. Os integrantes do consórcio respondem solidariamente pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.
- 21.5. As empresas consorciadas não poderão participar da licitação isoladamente ou através de outro consórcio.
- 21.6. Poderá haver a substituição de empresas participantes de consórcio, mediante termo aditivo, desde que o consórcio mantenha os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório.
- 21.7. As pessoas jurídicas que participarem em consórcio deverão apresentar, além dos demais documentos de habilitação jurídica, termo de compromisso de constituição do consórcio, por escritura pública ou documento particular subscrito por todas, contendo:
  - a) A designação do consórcio, a indicação da participação nesta licitação e execução do contrato dela decorrente como seu objeto e o endereço em que está estabelecido.
  - b) A qualificação das empresas participantes e a forma de composição do consórcio, indicando o percentual de participação de cada uma na execução do objeto licitado.
  - c) A indicação da empresa líder como representante do consórcio.
  - d) Cláusula de solidariedade, nos termos deste edital e da legislação.
  - e) O prazo do consórcio deve ser tal qual o da execução do contrato, isto é, o consórcio deve subsistir durante toda a execução do contrato.
- 21.8. Cada um dos membros do consórcio deverá comprovar, individualmente, os requisitos de habilitação, notadamente as exigências de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, e apresentar as declarações exigidas no edital.
- 21.9. Para atendimento das exigências de qualificação técnica, as empresas consorciadas poderão somar os seus atestados, os quais poderão ser apresentados em nome de qualquer consorciada, independentemente da sua cota de participação no consórcio, na forma prevista no item 22 (Qualificações).
- 21.10. Cada consorciado deverá atender individualmente às exigências de qualificação econômico-financeira, salvo a comprovação de patrimônio líquido mínimo, que poderá ser atendida pelo somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação, na forma prevista no item qualificação econômico financeira.
- 21.11. O licitante vencedor, se constituído sob a forma de consórcio, deverá apresentar, antes da celebração do contrato decorrente desta licitação, o instrumento de constituição e os registros do consórcio nos órgãos competentes, nos termos dos arts. 278 e 279 da Lei 6.404/1976
- 21.12. O pagamento será realizado às empresas integrantes do consórcio.
- 21.13. É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:
  - I - do procedimento licitatório do qual se originou a contratação;
  - II - direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo

#### 22. DA PROPOSTA COMERCIAL E DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

- 22.1. A Proposta Comercial deverá ser apresentada conforme modelo constante no ANEXO X – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL, com validade mínima de 60 dias.
- 22.2. A Proponente deverá, apresentar Planilha de Composição de Custos da Mão de Obra devidamente preenchida como parte integrante da Proposta Comercial, conforme o modelo 38764870 constante no SEI 03210278.000263/2025-84.

#### 23. REAJUSTE DE PREÇOS

Os preços contratuais serão irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, na forma da Lei. Para efeito do cálculo do reajustamento, quando devido, a data-base será contada a partir da data da sessão pública de abertura das propostas considerando a mesma proporção da variação verificada no IPCA.

#### 24. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDADE

- 24.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos

trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de sanções legais, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CAERN a tais documentos, mesmo após a conclusão do vínculo contratual. Será mantido em rigoroso sigilo e confidencialidade das informações, e não divulgará a qualquer terceiro, por quaisquer meios, qualquer informação, documento e material produzido a que tiver ou venha a ter acesso durante a vigência deste contrato, e em razão do serviço objeto do presente contrato, que não seja conhecida do público em geral.

24.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos, ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização da Autoridade Competente da CAERN, por escrito, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos. Toda a produção intelectual, inovações e de toda e qualquer documentação, dados, relatórios, além de materiais e outros gerados em razão da prestação de serviços é de propriedade da CAERN.

24.3. O descumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade sujeitará a CONTRATADA ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos resultantes do descumprimento, bem como a sua responsabilização civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, nos termos do RILC – Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CAERN.

25. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)**

O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações contratuais, ou a infringência dos preceitos pertinentes, ensejará a aplicação de sanções conforme Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios (RILCC) da CAERN.

26. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

26.1. Os anexos deste documento são partes integrantes deste documento, como se nele estivessem transcritos. As definições e conceitos aqui contidos, em conjunto com os demais documentos do Edital da Licitação, nortearão a execução do objeto contratado.

26.2. Havendo divergência entre as informações deste documento ou seus anexos e o RILC-CAERN, prevalecerá a deste último, em qualquer caso. Existindo discrepância entre as disposições específicas do Caderno de Encargos da CAERN e este documento, e seus anexos, aplicam-se as informações deste último. Todas as disposições do RILC- CAERN devem ser obedecidas, e podem ser aplicadas em qualquer etapa da contratação, independentemente de transcrição neste ou noutro anexo do Edital da Licitação.

27. **REGIME DE EXECUÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

27.1. O regime de execução do contrato é o de empreitada por preço unitário.

27.2. O critério de julgamento será pelo **menor preço global**, considerando o menor dispêndio para a CAERN, atendidos os parâmetros mínimos de qualidade e prazos definidos no instrumento convocatório

28. **DA GARANTIA CONTRATUAL**

28.1. Obrigar-se-á o licitante vencedor à prestação de garantia no ato da assinatura do contrato, a qual será de 5 % (cinco por cento) do valor total da contratação, conforme prevê o art. 70, § 2º, da Lei nº 13.303/16, observado, ainda, o disposto no art. 160 do RILCC.

28.1.1. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I. caução em dinheiro;

II. seguro-garantia;

III. fiança bancária.

29. **RESCISÃO CONTRATUAL**

29.1. Eventuais motivos de rescisão contratual, ensejará na aplicação do rito previsto Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios (RILCC) da CAERN.

30. **ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

30.1. Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do presente contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado.

31. **ANEXOS**

São anexos deste documento, disponibilizados em meio digital:

a) ANEXO I REQUISITOS TÉCNICOS DOS SERVIÇOS DA PLATAFORMA OMNICHANNEL;

b) ANEXO II REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS DA PLATAFORMA OMNICHANNEL;

c) ANEXO III REQUISITOS INTEGRAÇÃO COM OS SISTEMAS INTERNOS DA CAERN;

d) ANEXO IV REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFORMIDADE;

e) ANEXO V INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO;

f) ANEXO VI INFRAESTRUTURA REQUERIDA PARA A CENTRAL DE RELACIONAMENTO;

g) ANEXO VII PROVA DE CONCEITO;

h) ANEXO VIII ESTIMATIVA PRÉVIA DE DEMANDA DE VOLUMES DA OPERAÇÃO DOS CANAIS;

j) ANEXO IX PERFS PROFISSIONAIS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO;

k) ANEXO X – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL..

**ANEXO I REQUISITOS TÉCNICOS DOS SERVIÇOS DA PLATAFORMA OMNICHANNEL**

**REQUISITOS TÉCNICOS DA CRC**

A Plataforma de Comunicação Multiserviços IP da CONTRATADA, deverá ser baseada na integração de todos os equipamentos utilizando o Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados, como para a comunicação de voz (VoIP – Voice Over Internet Protocol), bem como disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento da Central de Relacionamento, com arquitetura possibilitando o crescimento modular independente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos:

§ Capacidade de acréscimo de componentes, conforme as necessidades para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal);

§ Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);

§ Escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento nos seguintes aspectos: capacidade de processamento, armazenamento de dados, acréscimo de número de clientes simultâneos, sem perda de desempenho e acréscimo do número de relatórios contemplados;

§ Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;

§ O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 300 (trezentas) chamadas;

§ Capacidade de integração com o sistema de workforce management (gestão de força de trabalho e qualidade) da Central de Relacionamento.

§ A plataforma de comunicação da CONTRATADA deverá estar preparada para prover capacidade de atendimento interativo via Web, principalmente na modalidade eletrônica Chatbot, de acordo com a demanda da CAERN.

§ A base para a apuração dos custos do sistema, deverá ser por consumo de serviço com sucesso, o que na prática representa a completude do fluxo do serviço até o final. Por exemplo, caso o cliente solicite uma segunda via de um débito que, ao final do ciclo do serviço, o Chatbot entregue um PDF, somente quando o fluxo chegar nesse ponto é que se deve contabilizar o sucesso.

§ O Chatbot/Voicebot deverão ter a capacidade de responder as dúvidas, e direcionar o usuário para o serviço adequado através da interpretação da linguagem natural das pessoas que utilizarem a plataforma, buscando utilizar um serviço.

§ A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para o cadastro de perguntas, respostas e intenções, de forma que o Chatbot possa aprimorar seu vocabulário de conversação.

**UNIDADE DE RESPOSTA A UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)**

Unidade de Resposta Audível (URA) é o componente que permite atender, de forma eletrônica e automatizada as chamadas destinadas a central de atendimento. Esse deverá possuir as seguintes características:

§ O módulo de URA deverá ser do mesmo fabricante da Plataforma de Comunicação OMNICHANNEL, de forma a garantir total integração com o sistema de gestão de contact center;

§ Permitir total integração e compatibilidade com a plataforma de URA já existente e em produção na CAERN;

§ A integração junto ao sistema da CAERN, deverá ser realizada através de rede IP por intermédio de protocolo SIP;

§ A CONTRATADA deverá fornecer todas as licenças necessárias para essa integração, independente a quantidade de acessos simultâneos e quantidade de entroncamentos a serem realizados;

§ A conexão com operadora de telefonia fixa local poderá ser através de troncos digitais ou tecnologia SIP, permitindo o atendimento de chamadas telefônicas, respostas de voz, fax e interação com o usuário e banco de dados. A plataforma Multiserviços deverá estar preparada para se integrar com essas duas tecnologias;

§ Caso as interfaces com a rede pública estejam instaladas no mesmo hardware em que estará o software que executa as funções de URA, serão admitidos agrupamentos de no máximo 4 entroncamentos digitais E1 por equipamento;

§ No caso de entroncamentos digitais TDM e com a finalidade de se obter alta disponibilidade também nas interfaces com a rede pública, a plataforma proposta deverá incluir um mínimo de pelo menos um equipamento idêntico, que deverá entrar em operação em substituição a equipamento que apresente falha. Este equipamento reserva deverá possuir agrupamento de entroncamentos E1 na mesma quantidade daqueles usados pela solução proposta;

§ Durante a espera na fila de atendimento, a URA deverá reproduzir áudio institucional da CAERN e que poderá solicitar a substituição deste arquivo de áudio sempre que necessário, quer seja por campanhas ou por período.

§ A URA IP deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore de voz, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal;

§ Deverá operar em ambiente gráfico (drag and drop – arrastar e largar), por meio de Interface WEB Gráfica em idioma português Brasil, com um conjunto de ferramentas e objetos representados por ícones bem ilustrativos, que são arrastados com o mouse das caixas de ferramentas para a área do aplicativo, onde são configuradas as suas propriedades;

§ A aplicação deverá ser representada por um conjunto de ícones ligados entre si, através de links;

§ Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de voz de acordo com cada aplicação e necessidade e, uma vez concluída, será enviada automaticamente para operação, teste ou produção;

§ Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pela URA IP;

§ Deverá permitir a configuração do tipo de atendimento, controles default, configuração de número de "A", configuração de bilhetagem, configuração de arquivo de voz, configuração de variáveis de sistema e de usuário, configuração de mensagens;

§ Deverá permitir a configuração de objeto de início e fim de aplicação, reprodução de voz, edição de mensagem, gravação de mensagem, vocalização de números, coleta de dígitos, tom de chamada, tom de ocupado, beep, menu de sobre discagem, condicional, condicional de tempo, estado do aplicativo, desvio incondicional, desvio múltiplo, temporizador e etc.;

§ Deve compor na mesma URA IP a gravação de recados em caixas postais de voz, para posterior recuperação das mesmas, via Voice Mail;

§ A configuração mínima necessária é de 300 (trezentos) canais digitais (25 feixes E1 – RDSI ou R2) para voz e fax em todas as portas com flexibilidade de ampliação de no mínimo mais 150 portas digitais (5 feixes E1) e com possibilidade de interconexão de módulos em rede;

§ A URA IP deverá ter as características de um Gateway IP de tal forma que toda ligação de voz e fax que entre na URA-IP possa ser transportada por um canal de dados, seja para uma posição de atendimento local na rede LAN ou para uma posição remota rede WAN, mantendo-se o sincronismo de voz e tela e a interface com o gravador IP para a gravação FULL da voz e tela;

§ A URA IP deverá possuir capacidade de receber e tratar todas as chamadas através da rede de dados da CAERN, na hipótese de a CAERN adotar uma topologia na qual os entroncamentos com as operadoras de telefonia fiquem em ambiente distinto da central de atendimento e sejam encaminhados via rede IP para às centrais de atendimento;

§ Deverá possuir recurso de facilidade TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Este recurso deverá suportar no mínimo 300 sessões simultâneas de TTS;

§ Deverá possuir no mínimo 300 licenças referente a tecnologia de TTS (Text to Speech).

§ Deverá possuir recurso de reconhecimento de voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil preparado para reconhecimento de até 300 sessões simultâneas de reconhecimento de voz;

§ Deverá ser apresentado na prova de conceito as licenças ou carta do fabricante com o compromisso de entrega de 300 licenças referente a tecnologia de ASR (Automatic Speech Recognition).

§ O desenvolvimento deverá ser efetuado no ambiente da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade toda infraestrutura, custos e procedimentos associados;

§ Acesso a URA IP remotamente e restrito por senha;

§ Alteração da fraseologia em campo e acesso remoto para manutenção;

§ Deve dispor de aplicativo que execute as funções de atendimento, discagem e árvores de navegação;

§ Deverá permitir o funcionamento de mais de uma aplicação ativa com árvore de voz;

§ Permitir que o usuário tenha acesso às informações contidas em um banco de dados, selecionando sua opção dentre as alternativas apresentadas, através do teclado ou se aparelho telefônico (pulso ou tom) obtendo automaticamente, as informações desejadas, na mesma ligação via voz ou via fax;

§ Qualquer alteração ou customização do atendimento deverá ser feita através da ferramenta orientada à objeto disponível na URA IP;

§ Os períodos de atendimento devem permitir que a URA IP tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários através do aplicativo construído através da ferramenta orientada a objeto;

§ A árvore de voz será montada em conjunto com a CAERN e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes;

§ A criação, edição e gravação pela plataforma de mensagens padronizadas para o usuário deverão ter a possibilidade de ser feita local ou remotamente. A operação poderá ser realizada pelo processo de digitalização em estúdio, com alta qualidade de som devendo oferecer facilidade de gravação em estúdio opcionalmente;

§ Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA IP, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;

§ Funcionalidade de atendimento eletrônico integrando com bases de dados ou aplicações externas da CAERN;

§ A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP/ IP, Socket, Webservices, JSON e com banco de dados relacional por meio de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drives para banco de dados ORACLE, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL;

§ O acesso deverá ser realizado por meio de rede local ou remota, utilizando TCP/ IP sem limitações de número conexão por licença da URA;

§ Havendo necessidade de licenciamento de conexão, todos os custos serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

§ O atendimento eletrônico deverá funcionar de forma ininterrupta 24 horas por dia, 7 dias da semana;

§ As chamadas transferidas para o operador/agente deverão receber, simultaneamente ao recebimento do áudio, os dados de identificação do usuário do serviço em seu PC. Estes dados serão apresentados pelo sistema da CAERN, que os receberá da URA, por meio do aplicativo CTI que deverá ser nativo;

§ A plataforma deverá ter a facilidade de "CUT THRU" para viabilizar a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o cliente digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico (pulse) ou DTMF (tone);

§ A URA IP poderá receber um FAX em qualquer uma de suas linhas e o mesmo ser indexado e enviado para um operador ou para um E-mail. Neste caso a URA IP deve ser capaz de processar no mínimo 300 canais de FAX simultâneos;

§ A URA IP deverá permitir a personalização dos campos dos documentos de FAX que poderão ser enviados para a rede pública;

§ A URA IP deverá prover relatórios de envio de FAX como: Número de FAX Enviados, Número de FAX Recebidos, Percentual de Erros de transmissão de FAX, etc.;

§ A URA IP deverá hospedar os recursos de configuração de lógica de campanha, gerenciador de base de dados da campanha, de discação automática, detecção de atendimento e tratamento da chamada até a sua conexão com um dos operadores posicionados nas Posições de Atendimento IP, tudo isto registrado e relatado por um indicador de desempenho;

§ A URA IP deverá suportar a configuração de campanhas ativas, onde através de um script de discação a própria URA será responsável pela geração de chamadas ativas para a rede pública onde no momento de atendimento das chamadas uma mensagem de áudio será ativada;

§ As campanhas de chamadas ativas deverão poder ser agendadas conforme a necessidade da CAERN;

§ Deverá ser possível que a URA tenha integração com o módulo de discador automático para efetuar chamadas outbound, para os números dos chamadores que abandonaram as chamadas durante a fila de espera;

§ A URA IP deverá prover relatórios de chamadas ativas e índice de sucesso de determinadas campanhas;

§ A URA IP deverá prover o recurso de configuração de lógica de campanha, gerenciador de base de dados da campanha, de discação automática, detecção de atendimento e tratamento da chamada até a sua conexão com um dos operadores posicionados nas Posições de Atendimento IP, tudo isto registrado e relatado por um indicador de desempenho;

§ A URA IP deverá suportar a configuração de campanhas ativas, onde através de um script de discação a própria URA será responsável pela geração de chamadas ativas para a rede pública onde no momento de atendimento das chamadas uma mensagem de áudio será ativada;

§ A conexão das chamadas com os operadores deverá basear-se em tecnologia de transporte de voz sobre IP - VoIP, que aproveita a mesma infraestrutura de Rede Local LAN que integra os microcomputadores das Posições de Atendimento IP;

§ A URA IP deverá ter a capacidade de gerar e vocalizar número de protocolo de atendimento de acordo com formato e especificação adotados pela CAERN;

§ A URA IP deverá ter a capacidade de transferir para o terminal dos operados tanto o número de protocolo quanto quaisquer outras informações fornecidas pelo usuário por meio de teclado, tais como opções selecionadas na árvore de navegação, CPF, número de agência, conta e outros.

**DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS – DAC**

Sistema de gerenciamento de multicanais, responsável pela distribuição automática de chamadas aos pontos de atendimento definidos. Este deve conter controle de gestão online e deve possibilitar a gestão dos canais de entrada, com contingência e integração CTI (Computer Telephone Integration), compatível com a URA, Gravador de Chamadas e Sistema de Gerenciamento de Chamadas e deverá estar, inicialmente, configurado como descrito nos itens seguintes:

§ Comunicação via IP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento, que potencializa uma alocação futura de novas posições de atendimento nas instalações existentes para demandas pontuais, caso solicitado pela CAERN;

§ Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha;

§ Interface harmônica de sons para chamadas em espera;

§ Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível), com portas dedicadas;

§ Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (Internet Protocol);

§ Arquitetura recorrente e consistente a falhas;

§ Capacidade para que todos os parâmetros do perfil do Operador, acompanhem a identificação de seu login e sejam independentes da localização física da posição de atendimento;

§ Possibilitar que o Operador, digite códigos relacionados aos estados de pausas inerentes a sua jornada de trabalho pelo dispositivo telefônico;

§ Ter capacidade de mensurar o tempo de espera de uma chamada na fila virtual, como também a previsão do tempo de espera que a chamada permanecerá na mesma;

§ Ter capacidade de identificar as diversas especialidades e rotear as ligações correspondentes;

§ Ter capacidade de priorizar tipos de chamadas simultâneas para as distintas especialidades no atendimento humano;

§ A URA IP deverá hospedar os recursos de configuração de lógica de campanha, gerenciador de base de dados da campanha, de discação automática, detecção de atendimento e tratamento da chamada até a sua conexão com um dos operadores posicionados nas Posições de Atendimento IP, tudo isto registrado e relatado por um indicador de desempenho;

§ A URA IP deverá suportar a configuração de campanhas ativas, onde através de um script de discação a própria URA será responsável pela geração de chamadas ativas para a rede pública onde no momento de atendimento das chamadas uma mensagem de áudio será ativada;

§ As campanhas de chamadas ativas deverão poder ser agendadas conforme a necessidade da CAERN;

§ Deverá ser possível que a URA tenha integração com o módulo de discador automático para efetuar chamadas outbound, para os números dos chamadores que abandonaram as chamadas durante a fila de espera;

§ A URA IP deverá prover relatórios de chamadas ativas e índice de sucesso de determinadas campanhas;

§ A URA IP deverá prover o recurso de configuração de lógica de campanha, gerenciador de base de dados da campanha, de discação automática, detecção de atendimento e tratamento da chamada até a sua conexão com um dos operadores posicionados nas Posições de Atendimento IP, tudo isto registrado e relatado por um indicador de desempenho;

§ A URA IP deverá suportar a configuração de campanhas ativas, onde através de um script de discação a própria URA será responsável pela geração de chamadas ativas para a rede pública onde no momento de atendimento das chamadas uma mensagem de áudio será ativada;

§ A conexão das chamadas com os operadores deverá basear-se em tecnologia de transporte de voz sobre IP - VoIP, que aproveita a mesma infraestrutura de Rede Local LAN que integra os microcomputadores das Posições de Atendimento IP;

§ A URA IP deverá ter a capacidade de gerar e vocalizar número de protocolo de atendimento de acordo com formato e especificação adotados pela CAERN;

§ A URA IP deverá ter a capacidade de transferir para o terminal dos operados tanto o número de protocolo quanto quaisquer outras informações fornecidas pelo usuário por meio de teclado, tais como opções selecionadas na árvore de navegação, CPF, número de agência, conta e outros.

**SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADAS**

O sistema de gerenciamento de chamadas a ser instalado pela CONTRATADA deverá possuir as seguintes características:

§ Deverá gerenciar todas as posições de atendimento, supervisão e grupos com especialidades, gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Relacionamento, e deverá ser do mesmo fabricante do DAC, possuindo integração total com o mesmo;

§ Permitir a partir da CAERN, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas;

§ Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação, de forma a garantir a integridade dos dados;

§ Deverão ser disponibilizados relatórios em tempo real sobre o status dos Operadores e Supervisor de Atendimento, incluindo informações sobre grupo/especialidade, eventos, chamadas e navegação;

§ Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do Contratante e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para o Contratante.

§ O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá, também, possuir as seguintes características técnicas obrigatórias:

§ Apresentar gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais, em português;

§ Interface gráfica para monitoramento de status de Operadores e Supervisores de Atendimento;

§ Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de operadores, no nível de supervisão, coordenação e gerência;

§ Permitir aos Supervisores de Atendimento, Coordenador de Operação e Gerente a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente.

§ Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre Operadores;

§ Permitir ao Contratante, através de interface gráfica, o acesso remoto às funcionalidades de consulta e acompanhamento do desempenho da Central de Relacionamento;

§ Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma de comunicação e não editáveis, de forma a garantir a integridade dos dados;

§ Deverão ser disponibilizados os relatórios em tempo real sobre o estado dos Operadores;

§ Possibilitar o recurso de customização para novas necessidades de relatórios referentes ao operador, skill, vetor e troncos, quer para dados passados, quer para dados presentes em tempo real;

§ Capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento, sendo que esta comparação poderá ser refeita após o roteamento das chamadas e o tempo de espera deve ser estimado e vocalizado para o cidadão que está em espera na fila.

§ Os relatórios deverão ser customizados pela CONTRATADA conforme segue:

§ Os relatórios com resumos diários e mensais devem permanecer armazenados, no mínimo por 24 (vinte e quatro) meses, sendo responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o sistema de armazenamento; e

§ Os relatórios do sistema proposto devem ter interfaces amigáveis em língua portuguesa, permitindo que as pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem grandes dificuldades.

**GRAVAÇÃO DE VOZ**

O sistema de gravação de voz deverá ter as seguintes características:

§ Possibilitar a integração com demais sistemas de gerenciamento da Central: (DAC) Distribuidor Automático de Chamadas, CTI (Computer Telephone Integration), (URA) Unidade de Resposta Audível e Sistema de Gerenciamento de Chamadas;

§ Gravar ramais IP com protocolo SIP e estar integrado ao protocolo de comunicação da URA;

§ Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Estes canais devem estar associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Operadores;

§ Deverá armazenar 100% (cem por cento) das ligações da Central da CAERN, por um período de, no mínimo, 5 (cinco) anos, durante a vigência do contrato, e deverá apresentar a possibilidade de localização das ligações por: operador, horário, data, número de telefone, número de cliente;

§ Por meio de controle de permissão de acesso, a CONTRATADA deverá realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho, conectada via redes LANs e WANS;

§ As gravações deverão ocorrer em segundo plano de forma sincronizada, ou seja, de forma automática e sem a necessidade da intervenção ou autorização do Operador;

§ A recuperação das gravações serão via web, de acordo com o perfil de acesso de cada usuário a ser determinado pela CAERN;

§ As gravações deverão estar em formato em que seja possível a escuta sem a aplicação proprietária do gravador;

§ Possibilitar a recuperação imediata das gravações, assim que a ligação é finalizada;

§ A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

§ O sistema deverá permitir a exportação (download) dos arquivos para formatos não proprietários, somente para os perfis autorizados pela CAERN.

**GRAVAÇÃO DE TELA**

O sistema de gravação de tela deverá ter as seguintes características:

§ Capacidade de gravação de tela para todos os atendimentos realizados. As imagens de tela deverão ser capturadas em intervalos de tempo pré-definidos, sendo encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;

§ Deverão ser concatenadas com a gravação de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução das gravações de tela e voz, simultaneamente, na monitoria de qualidade;

§ Armazenar as telas gravadas dos atendimentos efetuados na Central, pelo mesmo período que a gravação de voz e deverá apresentar a possibilidade de localização das telas por: operador, horário, data, número de telefone, número de cliente;

§ Capacidade de habilitação e configuração da gravação de tela baseado em um percentual de atendimento das chamadas do operador ou do grupo de atendimento/especialidade vinculado (por exemplo, habilitar a gravação de tela para um determinado grupo em 15% das chamadas e para outro grupo em 25% de telas gravadas);

§ As gravações deverão ocorrer em segundo plano de forma sincronizada, ou seja, de forma automática e sem a necessidade da intervenção ou autorização do Operador;

§ A recuperação das gravações será via web, de acordo com o perfil de acesso de cada usuário a ser determinado pela CAERN;

§ Possibilitar através da captura de voz e tela, obter uma visão abrangente e objetiva das interações do cliente;

§ Possibilitar a recuperação imediata das gravações, assim que a ligação é finalizada;

§ A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

§ O sistema deverá permitir a exportação (download) dos arquivos para formatos não proprietários, somente para os perfis autorizados pela CAERN.

SOLUÇÃO ANALÍTICA DE DADOS

A Solução Analítica de Dados (Business Intelligence) a ser utilizada no tratamento dos dados da Central de Atendimento, com capacidade analítica, permitirá transformar os dados acumulados durante a operação em inteligência de negócios, para que os gestores da CAERN, possa utilizá-la para compreender o comportamento do cliente, avaliar a qualidade do serviço a ele prestado, reconhecer tendências, identificar equívocos no processo e tomar decisões fundamentadas, tanto táticas quanto estratégicas, inclusive quanto ao aspecto de como melhor atender o cliente e como melhor investir em ações que tragam benefícios concretos.

A presente solução deve ter as seguintes características mínimas:

§ Deverá ser definido um processo periódico de extração de dados da Central de Atendimento, que alimentará uma Solução Analítica de Dados (Business Intelligence) a ser disponibilizada pela CONTRATADA, de forma a permitir a extração de relatórios e análises.

§ A Solução Analítica de Dados (Business Intelligence) deverá fornecer relatórios, painéis gerenciais que possibilitem a gestão tática e estratégica do serviço, os quais devem estar disponíveis à CAERN.

SOLUÇÃO DE ENVIO DE SMS

A solução deve estabelecer interface com a plataforma de envio de SMS das operadoras de telefonia celular, arcando com todos os custos de envio das mensagens.

Os serviços de envio de SMS deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos:

§ Taxa de erro no envio de mensagens menor que 5% (cinco por cento);

§ Rastreabilidade de 99% (noventa e nove por cento) das mensagens enviadas.

ANEXO II REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS DA PLATAFORMA OMNICHANNEL

Nº	Seção	Requisitos
1	Geral	Todos os componentes da solução devem estar em idioma português do Brasil.
2	Geral	A solução deve encaminhar, gerenciar, integrar e orquestrar as interações e entrada e saída (inbound e outbound), independente do canal de relacionamento integrado: voz, e-mail, webchat, sms, web, dentre outros.
3	Geral	A solução deve permitir o gerenciamento centralizado e em interfaces web-based, ou em plataforma web.
4	Geral	A solução deve permitir o roteamento inteligente das interações, através de uma fila única universal, independente do canal de relacionamento utilizado: voz, e-mail, webchat, sms, web, rede social e mobile.
5	Geral	Deve permitir ao Supervisor, visualizar no front-end da tela da supervisão, informações por canal de atendimento, do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, status dos operadores, etc.) e informações dos operadores (quantidade de operadores livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento).
6	Geral	Deve permitir aos administradores e supervisores criar e gerenciar perfis de agentes, definindo perfis e atributos individualmente, assim como sua atribuição a cada canal de atendimento.
7	Geral	Deve permitir ao operador visualizar por canal de atendimento o desempenho tanto individual (nome do operador, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, status do operador, etc.) no front-end.
8	Geral	Deve permitir interações (chamadas) por qualquer um dos canais disponíveis entre os agentes, supervisores e administradores.
9	Geral	A solução deve integrar campanhas de outbound (Ativo) de voz, sms e e-mail, ao mesmo ambiente das interações de entrada (inbound), permitindo o atendimento em modo blended (híbrido).
10	Geral	A solução deve permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates), para formas de comunicação como SMS, e-mails e páginas web utilizados nas campanhas e outros tipos de atendimento/interação.
11	Geral	A solução deve permitir o atendimento de interações de entrada e saída na mesma interface de atendimento do agente, independente do canal utilizado: voz, e-mail, chat, sms, web, vídeo, mídia social e mobile.
12	Geral	A solução deve permitir ao supervisor na interface de atendimento habilidades como sussurro, conferência, consulta em tempo real e mensagem em grupo.
13	Geral	A solução deve permitir a conexão do agente de atendimento ao navegador web do cliente, para prover web-collaboration, também conhecido como co-browse.
14	Geral	A solução deve permitir o registro de interação comum, possibilitando a mudança do canal de interação sem perder o contexto da conversação (histórico da conversa dos canais anteriores a mudança).
15	Geral	A solução deve possuir uma biblioteca de resposta padrão para criação de scripts de atendimento, possibilitando a consulta independente do canal da interação.
16	Geral	A solução deve ter capacidade de buscar em sites de redes sociais, por palavras para captura de mensagens e comentários de interesse.
17	Geral	A solução deverá permitir a utilização e importação de bases (ou csv, ou xls, ouxlsx), para a realização de campanhas através dos Canais de SMS e E-mail. Deverá ser possível realizar o cadastro e gerenciamento das campanhas, onde se define, mensagem, canal, etc.
18	Fluxo de Atendimento	Deve prover a solução de forma integrada, o desenvolvimento de workflows de atendimento, incluindo no mínimo os canais previstos nessa contratação, possibilitando aos agentes e supervisores, iniciarem tarefas internas de forma padronizada e integradas aos sistemas de negócio (via integração), sendo as atividades registradas no histórico do cliente.
19	Fluxo de Atendimento	A plataforma deve prover, na configuração do workflow, a possibilidade de especificar os passos e campos customizados de um processo, que serão monitorados, disparando ações quando certas condições forem atingidas. Sendo possível configurar que após a conclusão de uma etapa a solução deverá realizar o encaminhamento automático para os responsáveis da etapa seguinte. Todas as etapas do processo de atendimento deverão ser controladas, desde a criação da demanda até o seu encerramento.
20	Fluxo de Atendimento	Nessa configuração, deve ser permitido o cadastramento, alteração e manutenção de campos de preenchimento obrigatório para serem utilizados durante o tratamento das solicitações, incluindo campos obrigatórios para abertura dos chamados e "respostas-padrão" para determinados tratamentos às solicitações. Esses campos deverão ter suas regras de preenchimento parametrizáveis e também podem ser preenchidos via integração com os sistemas da CAERN.
21	Fluxo de Atendimento	Devem ser permitidos nessa configuração minimamente: campos tipo texto, numéricos, data, hora, caixa de seleção com domínio estático e dinâmico (com APIs), botões toggle, campos tipo slider, radio, caixas de arquivo (pdf, imagem, vídeo), capturas de foto, assinatura, configuração de CAPTCHA.
22	Fluxo de Atendimento	As demandas deverão ser direcionadas conforme parametrização definida no workflow, que definirá um fluxo por tipo de demanda. A solução deverá suportar o roteamento de demandas de acordo

		com dados da ocorrência e as combinações possíveis entre estes, excetuando-se os campos de texto livre.
23	Fluxo Atendimento	de O cadastro de tipos de demandas deve ser parametrizável, de modo a permitir a definição de pelo menos cinco diversas categorizações e classificações (ex.: área, tema, tipo, subtipo, grupo, subgrupo, público-alvo), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonomica as interfaces, no momento da captação das demandas.
24	Fluxo Atendimento	de A solução deve permitir a visualização dos fluxos de atendimento de forma gráfica, em notação similar a BPMN.
25	Agente Atendimento	de A solução deve prover uma Interface de Atendimento Omnichannel para o agente de atendimento, ou simplesmente um frontend do agente omnichannel, combinando voz e multimídia, em uma conversação multicanal, com suporte a Voz (inbound e outbound), E-mail, webchat, sms, vídeo, mobile e redes sociais.
26	Agente Atendimento	de A solução deve possibilitar na mesma interface do agente de atendimento a visualização de toda a jornada do cliente com uma visão 360 graus, permitindo o detalhamento em todos os pontos ou formas de contato com a CAERN, seja por chamada de voz, e-mail, webchat, sms e redes sociais (Exemplo: Facebook, Twitter e Google Plus) - através do frontend do agente de atendimento ou do supervisor.
27	Agente Atendimento	de O frontend de atendimento do agente deve ser web-based( baseada em plataforma web).
28	Agente Atendimento	de A interface de acesso de todos os usuários ATENDENTES deve ser compatível com web-based (padrão web), operando no mínimo nos navegadores Google Chrome, Microsoft Edge, e, desejável o Mozilla Firefox e o Safari.
29	Agente Atendimento	de O frontend da solução (workspace) deve ser unificado, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da solução, para cada tipo de usuário: agente de atendimento, Supervisor, Administrador, Técnico de suporte.
30	Agente Atendimento	de O frontend deve ser único para todos os canais de interação do Contact Center.
31	Agente Atendimento	de Deve possibilitar múltiplos atendimentos para todos os canais suportados configurável com base no login do agente.
32	Agente Atendimento	de Deve ter suporte integrado às funcionalidades co-browsing e screen-pop.
33	Agente Atendimento	de Deve permitir ao agente, durante o atendimento, iniciar nova interação com o mesmo cliente, por um outro canal de atendimento. Exemplo; durante uma chamada de voz enviar um sms com link para iniciar uma sessão de webchat, mantendo esta sessão com o mesmo agente.
34	Agente Atendimento	de A solução deve apresentar os dados de contatos dos clientes, histórico de interações e estatísticas em tempo real.
35	Agente Atendimento	de O frontend deve fornecer aos agentes de atendimento, todo o contexto das interações realizadas através de todos os canais digitais de atendimento.
36	Agente Atendimento	de O frontend deve permitir visibilidade completa de conversas simultâneas de vários canais de atendimento, de entrada e saída (inbound e outbound).
37	Agente Atendimento	de O frontend do agente omnichannel deve fornecer presença multicanal em tempo real.
38	Agente Atendimento	de A interface de trabalho (workspace) do agente de atendimento deve ser configurável, permitindo que um Supervisor ou Administrador da plataforma, possa habilitar ou suspender as multissessões (voz, e-mail, SMS, mídias sociais) dos agentes de Atendimento, possibilitando resumir ou ampliar os canais simultâneos dos respectivos agentes.
39	Agente Atendimento	de A solução deve prover interface para a supervisão da fila de trabalho do agente e da fila de interação.
40	Agente Atendimento	de A interface dos supervisores deve permitir que o mesmo assuma as funções de agente.
41	CHATBOT	Deve permitir o atendimento automático com inteligência aplicada e linguagem natural, possibilitando o atendimento de primeiro nível das principais operações a serem definidas pela CAERN, minimamente, deverá atuar com 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 da CAERN. Tais ações, deverão estar sustentadas por consultas aos sistemas da CAERN (via integração), bem como à base de conhecimento informatizada, onde o fornecimento do número do protocolo de atendimento será obrigatório.
42	CHATBOT	Deve permitir a importação e estruturação de base de conhecimento integrada a central de atendimento.
43	CHATBOT	Deve permitir o registro de todas as interações e exibição de relatórios.
44	CHATBOT	O CHATBOT deverá operar em aplicações de mensagens de texto, utilizando serviços baseados em regras, inteligência artificial e Machine Learning, possibilitando a interação e conversação com os usuários por meio de aplicativos de mensagens. A solução deverá assegurar o sigilo, a confidencialidade e a integridade das informações trafegadas, considerando que os dados tratados são de natureza sensível e estratégica. É expressamente vedada a utilização, armazenamento ou compartilhamento das informações, conversas, registros ou quaisquer dados gerados no atendimento para fins de treinamento, aprimoramento ou alimentação de modelos de inteligência artificial de terceiros, bem como para bases externas à contratante. O uso de técnicas de Machine Learning deverá ocorrer de forma controlada e restrita, exclusivamente dentro do ambiente da solução contratada, sem exposição dos dados a plataformas, motores de IA ou sistemas pertencentes a outras empresas, garantindo conformidade com a LGPD e demais normas de proteção de dados aplicáveis. A contratada deverá garantir que nenhum dado do atendimento seja reutilizado para aprendizado global, modelos genéricos ou reuso comercial, devendo a arquitetura da solução prever mecanismos de isolamento, segurança e governança da informação.
45	CHATBOT	A persona do CHATBOT deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto.
46	CHATBOT	A solução deverá disponibilizar interface WEB para configuração/ administração do serviço de CHATBOTS.
47	CHATBOT	A plataforma deverá gerenciar de forma integrada todos os canais de CHATBOT da operação, disponibilizando em fila única de atendimento considerando todos os Chats provenientes de CHATBOT-WEB (Portal e App da CAERN) e de Mensageria Instantânea (WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, e/ou outros).
48	CHATBOT	O CHATBOT - Web deverá ser compatível para acesso por meio do Site e/ou do Aplicativo Móvel da CAERN.
49	CHATBOT	Os CHATBOTS de Mensageria Instantânea (WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram e/ou outros) serão ativados respeitando as políticas e limitações de uso e de integração dos fabricantes das

		plataformas, bem como da aprovação das contas verificadas em nome da CAERN.
50	CO-BROWSE	Deve permitir que as sessões de co-Browse sejam iniciadas pelo cliente ou agente e permitir a troca de controle entre eles.
51	CO-BROWSE	Deve disponibilizar relatórios com informações históricas sobre as sessões de cobrowse, combinando informações quanto ao tipo de sessão, estado da sessão, agente, cliente e/ou período de tempo.
52	CO-BROWSE	Deve disponibilizar informações sobre sessões on-line (ativas), incluindo informações sobre seu status atual.
53	WEBCCHAT	A solução deve suportar webchat do tipo "click-to-chat", quando que instalado no site da CAERN.
54	WEBCCHAT	Deve permitir o envio da transcrição do chat por e-mail ao cliente.
55	WEBCCHAT	Deve oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do agente incluindo mensagens de "digitando" e "online".
56	WEBCCHAT	Deve permitir que o agente visualize que o cliente está escrevendo e vice-versa.
57	WEBCCHAT	Deve permitir acesso a todo o histórico de interações com o cliente via WebChat e demais canais de atendimento disponíveis ao perfil do agente.
58	WEBCCHAT	Deve permitir que o agente inicie uma sessão de cobrowse com o cliente.
59	WEBCCHAT	Deve permitir incluir na sessão de chat outro agente ou supervisor.
60	WEBCCHAT	Deve permitir a criação de frases frequentemente utilizadas (FAQs), utilizadas com acesso por menu exibido durante a sessão de chat e através de abreviações.
61	WEBCCHAT	Deve permitir a transferência de arquivos durante sessões de chat.
62	WEBCCHAT	Deve permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de webchat ao agente ou grupo, com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente.
63	WEBCCHAT	Deve permitir o atendimento de múltiplas interações de web chat ou outros canais de atendimento, simultaneamente sendo configurável pelos administradores e supervisores, sendo que deve ser suportado no mínimo, 3 atendimentos simultâneos de web chat, devendo o status do agente ser automaticamente definido como ocupado ao atingir o número de atendimentos simultâneos pré- configurado.
64	WEBCCHAT	Quando o agente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao agente livre mais qualificado, conforme regras de roteamento definidas ou deverão ficar em fila de atendimento.
65	Recursos de interações e acionamentos por SMS	A solução deve suportar mensagens SMS (short message service). Deve permitir ainda a análise de conteúdo SMS proporcionando respostas automáticas.
66	Recursos de interações e acionamentos por SMS	Deve possuir interface gráfica que permita a criação de campanhas ativas, possibilitando tratar as respostas recebidas dos clientes.
67	Recursos de interações e acionamentos por SMS	Deve permitir o envio e recebimento de SMS na mesma interface de trabalho do agente (também chamado conhecido como workspace).
68	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	A CONTRATADA deve prover os softwares para programação do sistema, dando condições à equipe técnica da CAERN de alterar a sequência do tratamento das chamadas.
69	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	A URA deve ter uma interface interativa para a alteração ou construção de árvore de voz online, sem interrupção da sua operação normal, que permita, inclusive, a utilização de funções do tipo recortar, copiar e colar, disponibilizando ainda opção de ajuda online com informações técnicas sobre a ferramenta de desenvolvimento.
70	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	A interface gráfica do software deve permitir a criação e alteração dos menus, através de fluxogramas a partir de módulos funcionais, por objetos, do tipo drag-and-drop (conjunto de ferramentas e objetos representados por ícones ilustrativos, que possam ser arrastados com o mouse das caixas de ferramentas para a área do aplicativo, onde são configuradas as suas propriedades), sem a necessidade do uso de linguagens de programação.
71	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	A interatividade e programação do passo-a-passo de atendimento de cada chamada, devem ser programadas via building blocks orientada a eventos e scripts de fácil utilização.
72	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	Permitir inserção de novas mensagens, supervisionamento, modificação da estrutura da árvore de menus, modificação do horário de atendimento, marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema de atendimento eletrônico.
73	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	A URA deverá possuir módulo para captura sigilosa de dados – Padrão PCI-DSS, que engloba todas as atividades necessárias para realização de captura de dados sigilosos de clientes, para realização de transações financeiras para pagamento de produtos e serviços. O módulo deverá transacionar todas as operações de recebimento por cartão de crédito do pagamento, referente as vendas realizadas pela central de atendimento da CAERN. Deverá possuir interface unificada e que converse com as principais adquirentes do mercado, ambiente seguro com criptografia fim a fim.
74	DISCADOR - Discagem Automática	O Sistema de discagem automática (Discador) deve criar e gerenciar campanhas preditivas, progressivas e preview com e sem agentes para interações de voz, e-mail e SMS.
75	DISCADOR - Discagem Automática	O sistema deve possuir capacidade de gerir campanhas de mensagens de texto do tipo SMS e e-mail.
76	DISCADOR - Discagem Automática	Possuir interface para gerenciamento da campanha e da lista de clientes, permitindo que os supervisores monitorem, em tempo real, campanhas, grupos de atendentes de campanhas, informações das listas de contatos, iniciem ou parem as campanhas ou sequências de campanhas.
77	DISCADOR - Discagem Automática	Permitir elaborar e controlar campanhas de operações ativas, selecionando o público-alvo de cada uma delas, podendo ser realizada em tempo real através de interface web.
78	DISCADOR - Discagem Automática	Gerir o encadeamento de campanhas, permitindo campanhas múltiplas na mesma plataforma, simultaneamente.

79	DISCADOR - Discaçgem Automática	Possuir mecanismo de acompanhamento do retorno e efetividade de toda campanha, com detalhes dos atendimentos e respectivas operações, indexado por cliente.
80	DISCADOR - Discaçgem Automática	Deve apurar os resultados de campanhas de marketing, através da ferramenta de análise baseada nas informações oferecidas pela solução de atendimento.
81	DISCADOR - Discaçgem Automática	Permitir que o supervisor associe os atendentes de acordo com a sua especialidade nas campanhas. Um atendente poderá ser associado em mais de uma campanha.
82	DISCADOR - Discaçgem Automática	Possibilitar o agendamento de contatos para controle e disparo, em data previamente definida.
83	DISCADOR - Discaçgem Automática	Os relatórios das campanhas devem permitir o seu acompanhamento e finalização de resultados on-line, via Web.
84	Gerenciamento de Chamadas	O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá apresentar, no mínimo, gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais, de maneira que demonstrem o andamento do atendimento em todos os níveis, bem como o status dos acordos de nível de serviço a serem configurados.
85	Gerenciamento de Chamadas	Deverão ser disponibilizados os relatórios sobre o estado do atendimento dos agentes, supervisores, grupos de atendimento/ especialidade, eventos, chamadas e navegação, em tempo real, através de dashboards, relatórios de históricos e consolidado.
86	Gerenciamento de Chamadas	Possibilitar recurso de customização para novas necessidades de relatórios com as principais variáveis da plataforma: Login, skill, vetor, ramais, VDNs (ramais virtuais internos) e troncos, seja para dados passados ou presentes, em tempo real.
87	Gerenciamento de Chamadas	Ao configurar a emissão de um relatório, o sistema deverá possibilitar a extração dos mesmos em diversos formatos adicionais, tais como: Texto (txt), RichTextFormat (rtf), Excel (xls) e Adobe (pdf).
88	Gravação de tela	A plataforma deverá permitir a gravação da tela do atendente enquanto o atendimento estiver sendo registrado;
89	Gravação de tela	Os relatórios de gravações de tela deverão apresentar as seguintes características:
90	Gravação de tela	- Gravação Digital de tela do Atendimento deverá gravar 100% dos atendimentos;
91	Gravação de tela	- Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
92	Gravação de tela	- O arquivo resultante da gravação da tela do atendente deverá ser na extensão AVI ou MP4, com possibilidade de abertura em qualquer software padrão de mercado;
93	Gravação de tela	- Permitir a consulta aos arquivos das gravações com, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data e hora inicial, data e hora final, atendente, guichê de atendimento e fila de atendimento;
94	Gravação de tela	- As gravações de tela deverão ser disponibilizadas para consulta, na própria solução de atendimento, durante toda vigência contratual.
95	Relatórios BI	A solução deve possuir relatórios em tempo real e histórico do ciclo de vida completo das interações do cliente (atendimentos realizados), independente do canal utilizado; voz, e-mail, chat, sms, web, redes sociais e mobile.
96	Relatórios BI	A solução deve possuir uma ferramenta com interface web-based, (baseada em plataforma web) para criação e extração de relatórios.
97	Relatórios BI	A ferramenta de relatórios deve possuir uma coleção de relatórios prontos para análise de performance de filas e agentes, bem como dos resultados operacionais e de negócios.
98	Relatórios BI	Em relação ao atendimento realizado, devem ser providos os seguintes dashboards e dados em forma de relatório:
99	Relatórios BI	- Quantidade de solicitações abertas;
100	Relatórios BI	- Quantidade de solicitações fechadas;
101	Relatórios BI	- Quantidade de solicitações atendidas (no prazo, fora do prazo)
102	Relatórios BI	- Tipos de solicitações por demografia do cidadão;
103	Relatórios BI	- Duração das solicitações - quebra pela duração dos status;
104	Relatórios BI	- Solicitações a vencer nos próximos X dias, em que "X" é um valor parametrizável;
105	Relatórios BI	- Solicitações atrasadas por tipo de demanda;
106	Relatórios BI	- Satisfação do usuário com os serviços da CAERN;
107	Relatórios BI	- Solicitações que aguardam tratamento;
108	Relatórios BI	Essas informações também devem ser disponibilizadas por período (data, hora, mês e ano), status, canal de atendimento e demais entidades parametrizadas nos formulários de atendimento.
109	Relatórios BI	A ferramenta de relatórios deve permitir desenvolver, customizar e compartilhar relatórios.
110	Relatórios BI	Os relatórios e dashboards devem ficar disponíveis durante todo o período do contrato, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o sistema de armazenamento.
111	Pesquisa Satisfação	A plataforma deve suportar a configuração e parametrização de pesquisa automática de satisfação e tabulação dos resultados, por canal de comunicação, baseado em NPS (Net Promoter Score).
112	Pesquisa Satisfação	A plataforma deverá permitir a aplicação de pesquisas específicas e distintas por canal ou serviço.
113	Pesquisa Satisfação	As pesquisas poderão ser campanhas com tempo e hora de realização delimitados, ou com prazo indeterminado.
114	Pesquisa Satisfação	A plataforma deverá permitir consultas aos resultados parciais ou totais por relatórios, tabelas de cruzamentos, gráficos totais e evolutivos e mapeamento digital de resultados, localizando no mapa local onde a pessoa respondeu a pesquisa.
115	Disponibilidade	A plataforma deve ter disponibilidade de 99,7%.



116	Performance das interfaces de tela	As interações e tempo de resposta das telas de atendimento e dos módulos envolvidos na plataforma, não podem ser superiores a 2 (dois) segundos, exceto quando a lentidão for causada por resposta do ambiente de integração da CAERN.
117	Performance dos canais de atendimento	As interações e tempo de resposta dos canais de atendimento não podem ser superiores a 2 (dois) segundos, exceto quando a lentidão for causada por resposta do ambiente de integração da CAERN.
118	Monitoria da Qualidade	O módulo de Monitoramento da Qualidade deverá ser um componente integrante da Plataforma de Comunicação OMNICHANNEL, esse será responsável por gerir os recursos humanos, com o objetivo de garantir qualidade no atendimento alinhada com a real necessidade dos serviços prestados.
119	Monitoria da Qualidade	Deverá permitir controle de qualidade da qualidade do atendimento de forma individual dos agentes;
120	Monitoria da Qualidade	Oferecer funcionalidade para cadastro de fichas de monitoria, sem número limitado, com perguntas e respostas definidas pelo administrador, para que a conformidade dos processos e padrões de atendimento possam ser verificados;
121	Monitoria da Qualidade	Oferecer funcionalidade para a criação de diferentes fichas para os diferentes canais de atendimento, de maneira que as fichas de monitoria, poderão ser diferentes para cada canal de atendimento: Voz, E-mail, Chat, Formulário na Web, Rede Social (Facebook, Twitter), Mensageria Instantânea (Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS);
122	Monitoria da Qualidade	Possibilitar feedback online e histórica através das gravações de voz dos atendimentos, logs das conversas E-mail, Chat, Formulário na Web, Rede Social (Facebook, Twitter), Mensageria Instantânea (Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS);
123	Monitoria da Qualidade	Permitir a configuração de diferentes pesos para cada item avaliativo constante nas fichas de monitoria;
124	Monitoria da Qualidade	Oferecer funcionalidade para busca de contatos que serão monitorados, utilizando para filtro os campos de data e hora, canal de atendimento e dos agentes;
125	Monitoria da Qualidade	Oferecer funcionalidade para monitoramento dos atendimentos em tempo real (permitindo que o supervisor somente escute o diálogo entre atendente e cliente, e converse com o atendente sem o cliente escutar);
126	Monitoria da Qualidade	Oferecer link entre as fichas de monitoria e as gravações do contato monitorado, de forma que, em momento de feedback aos atendentes, os mesmos possam ouvir ou ler o histórico do contato;
127	Monitoria da Qualidade	Oferecer funcionalidade para envio eletrônico das monitorias para os colaboradores monitorados, de forma que os mesmos possam recebê-las em suas estações de trabalho, analisar os resultados e comentários, ouvir ou ler o histórico do contato monitorado e justificar a monitoria realizada;
128	Monitoria da Qualidade	Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos;
129	Monitoria da Qualidade	Possuir facilidades de gerar informações relacionadas ao monitoramento da qualidade das chamadas por meio dos seguintes relatórios:
130	Monitoria da Qualidade	a) Analítico com respostas: este relatório deverá apresentar as avaliações de forma detalhada, com todos os itens do questionário e as respectivas respostas e comentários de cada avaliação;
131	Monitoria da Qualidade	b) Analítico sem respostas: este relatório apresenta o resumo das avaliações por agente com os seguintes dados: data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório detalha o motivo da não execução.
132	Monitoria da Qualidade	Permitir o cadastro e a customização das perguntas em diversos padrões (escolha única, múltipla escolha, escalonamento, resposta aberta, entre outros), sendo possível visualizar as respostas em formato de tabela, coluna e linha;
133	Monitoria da Qualidade	Possibilitar que as respostas das perguntas dos questionários sejam configuráveis, utilizando componentes de marcação simples ou múltiplos, texto, data e numérico;
134	Monitoria da Qualidade	Possuir cadastro de questionários de pesquisa;
135	Monitoria da Qualidade	Associar a um questionário de pesquisa uma data de validade, com início e término agendados;
136	Monitoria da Qualidade	Permitir o vínculo de um questionário de pesquisa a várias perguntas e respostas;
137	Monitoria da Qualidade	Permitir a alteração e exclusão de um questionário de pesquisa, com inclusão, exclusão e alteração de perguntas e respostas e outras informações;
138	Monitoria da Qualidade	Possibilitar a associação de identificadores-chave, como uma palavra, a uma pergunta de um questionário de pesquisa para fins de relatório;
139	Monitoria da Qualidade	Fornecer a possibilidade de tornar um questionário de pesquisa modelo para outros questionários;
140	Monitoria da Qualidade	Permitir a obrigatoriedade de resposta em uma pergunta de um questionário de pesquisa;
141	Monitoria da Qualidade	Permitir a criação de um questionário de pesquisa com base em um modelo criado e cadastrado no sistema;
142	Monitoria da Qualidade	Permitir que os supervisores, coordenador e gerente tenham uma visão micro e macro dos monitoramento da qualidade diferenciada, através de perfil de acesso, visualizando resultados por agente(s), por equipe(s), por serviço(s), grupo(s) e organização;
143	Monitoria da Qualidade	Permitir o cálculo prévio da pontuação individual de cada operador, em função ao seu respectivo desempenho do resultado na monitoria da qualidade.
144	Workforce Management - WFM	O sistema de gestão de força de trabalho (WFM), deverá gerir os recursos humanos e tecnológicos da central de atendimento, com o objetivo de obter maior produtividade com um melhor aproveitamento da força de trabalho. O sistema deverá possuir as seguintes características:
145	Workforce Management - WFM	O módulo de sistema de gestão de força de trabalho deve possuir interface WEB e em idioma português Brasil;
146	Workforce Management - WFM	Permitir a gestão centralizada dos pontos de atendimento por canal;
147	Workforce Management - WFM	Proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de performance individual dos agentes;
148	Workforce Management - WFM	Deve possuir solução para projeção, dimensionamento de pessoas, escalas de trabalho e gerenciamento do planejado x realizado. A referida solução deve auxiliar na otimização de escalas, gestão de aderência e acompanhamento de planejamento realizado;

149	Workforce Management - WFM	Realizar o acompanhamento em tempo real e o histórico da ocupação dos postos de atendimento, com informações do agente alocado;
150	Workforce Management - WFM	Realizar o gerenciamento dos status inseridos nos agentes, de modo a justificar o seu tempo de trabalho;
151	Workforce Management - WFM	Estar integrado ao DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos agentes;
152	Workforce Management - WFM	Possuir uma ferramenta que permita a simulação de todas as atividades do Central de atendimento, permitindo a validação das configurações das escalas de trabalho das posições de atendimento. Essa ferramenta deverá levar em consideração todo o histórico de funcionamento da central de atendimento, como nível de produtividade e parâmetros como turno de trabalho e agendamento de férias das posições de atendimento.

ANEXO III REQUISITOS INTEGRAÇÃO COM OS SISTEMAS INTERNOS DA CAERN

1. A solução deverá ter capacidade de integrar-se à Plataforma do Sistema Comercial da CAERN, garantido, minimamente, que seja possível:

1.1. A sincronização de clientes

1.1.1. A solução deverá consumir através de API a lista dos clientes cadastrados no Sistema Comercial da CAERN, mantendo a lista destes sincronizada em sua plataforma;

1.1.2. A solução deverá ser capaz de manter os dados dos clientes atualizados, realizando consumo, através API e de forma periódica, das atualizações nos dados na base da CAERN;

1.1.3. A solução deverá ser capaz de enviar as atualizações realizadas em sua base para a base da CAERN;

1.1.4. A solução deverá ser capaz de realizar a sincronização total da base de clientes de forma periódica ou manual; de forma parametrizada.

1.2. O registro de solicitações de serviço e ações de contato

1.2.1. A solução deverá permitir o registro de solicitações de serviço e ações de contato na Plataforma do Sistema Comercial, através dos seus fluxos de atendimento robotizados ou humanos;

1.3. A sincronização dos artefatos gerados ou recebidos no atendimento, permitindo, minimamente:

1.3.1. O registro síncrono ou assíncrono, a critério da CAERN:

1.3.1.1. Das conversas realizadas entre o cliente e operador, em formato previamente acordado pela CAERN;

1.3.1.2. De áudios, imagens e vídeos anexados ao atendimento, realizando a compressão ou conversão destes arquivos quando for o caso;

1.3.1.3. Dos áudios gerados ou recebidos no atendimento, realizando a compressão ou conversão destes arquivos quando for o caso.

1.4. sincronização de dados de domínio

1.4.1. A solução deverá ser capaz de sincronizar, de forma online, os dados de domínio necessários para a operacionalização do atendimento;

1.4.2. A hipótese de replicação dos dados de domínio, de forma não automatizada deverá ser previamente aprovada pela CAERN.

1.5. O consumo de eventos de negócio para disparo de ações de atendimento

1.5.1. A solução deverá dispor de APIs de consumo de eventos gerados pela Plataforma do Sistema Comercial da CAERN, permitindo, minimamente:

1.5.1.1. A recepção de eventos para disparo de atendimentos, agendados ou imediatos:

1.5.1.1.1. De envio de e-mails;

1.5.1.1.2. De envio de SMS;

1.5.1.1.3. De envio de mensagem WhatsApp;

1.5.1.1.4. De realização de chamada telefônica, robotizada ou humana.

1.6. A consulta do histórico do cliente permitindo para a exposição destes dados na plataforma, minimamente, mas não se limitando a:

1.6.1. Solicitações de serviço.

1.6.2. Ações de contato;

1.6.3. Contratos;

1.6.4. Matrículas;

1.6.5. Contas de consumo;

1.6.6. Pagamentos;

1.6.7. Parcelamentos;

1.6.8. Processos judiciais.

1.7. A solução deverá manter estatística das chamadas de API recebidas ou enviadas à Plataforma do Sistema Comercial, armazenando, minimamente:

1.7.1. De forma analítica;

1.7.1.1. A URL chamada;

1.7.1.2. Data/Hora da Requisição

1.7.1.3. Tempo de requisição;

1.7.1.4. Tempo de resposta;

1.7.1.5. Código de retorno;

1.7.1.6. Tamanho do payload (em bytes);

1.7.2. De forma sintética

1.7.2.1. A quantidade média de requisições por segundo;

1.7.2.2. Quantidade total de requisições por um determinado período;

1.7.2.3. Quantidade total de retornos por código de erro;

1.7.2.4. Tempo médio da requisição;

1.7.2.5. Tempo médio da resposta;

1.7.3. Os dados sintéticos deverão ser apresentados de forma gráfica ou tabular;

1.7.4. A solução deverá permitir a filtragem dos dados analíticos e sintéticos, minimamente por:

1.7.4.1. URL da Chamada;

1.7.4.2. Código do retorno;

1.7.4.3. Período (de até) em data/hora;

1.7.5. Os dados estatísticos deverão ser armazenados, minimamente, por 30 (trinta) dias;

1.7.6. A CONTRATADA deverá prover o acesso à área técnica da CAERN, a todas as informações estatísticas da integração, de forma online, através de login único por colaborador que necessitar de acesso.

1.8. Que os dados atualizados sejam consumidos pelas soluções em, no máximo, 1 (um) minuto após sua modificação.

1.9. Que haja solução automática de recuperação ou sincronização total dos ambientes, em caso de indisponibilidade temporária de ambos os lados.

1.10. Que haja meio de verificação de pendências de sincronização.

1.11. As APIs deverão ser disponibilizadas nos padrões REST ou SOAP.

1.12. Toda API disponibilizada deverá estar documentada, em linguagem inglês ou português.

1.13. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento proativo das integrações com os sistemas da CAERN, realizando a abertura de chamados no sistema de chamados da CAERN em caso de erros, indisponibilidades ou lentidões.

1.14. A CONTRATADA deverá realizar a recepção de chamados relativos a problemas de integração no sistema de CHAMADOS da CAERN.

1.15. A aquisição, instalação, configuração e monitoramento dos sistemas de integração com a Plataforma do Sistema Comercial, do lado da CONTRATADA, é obrigação da CONTRATADA.

ANEXO IV REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFORMIDADE

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços em conformidade com a legislação brasileira aplicável, em especial a Lei Federal nº 13.709 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação e privacidade de dados;

1.2. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela CAERN, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação e Comunicação, Política de Segurança da Informação e Regulamento Interno de Segurança da Informação;

1.3. A CONTRATADA será responsável pelo licenciamento de quaisquer sistemas e aplicativos, bem como sistemas operacionais e gerenciadores de banco de dados, que porventura sejam necessários para a prestação dos serviços contemplados no escopo deste Termo de Referência;

1.4. Eventos e incidentes de segurança de informação deverão ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação, disponibilizados pela CONTRATADA, de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais;

1.5. Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados, são de propriedade da CAERN, sendo dever da CONTRATADA garantir formalmente o sigilo e torná-las disponíveis de imediato para a CAERN em seus respectivos formatos;

1.5.1. A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA;

2. DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS CONTROLADOS PELA CAERN

2.1. Os dados pessoais coletados e tratados pela CONTRATADA deverão ser os estritamente necessários para a prestação de serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com base no Art. 7º, inciso III da LGPD;

2.2. Todo dado pessoal operado pela CONTRATADA, seja através das soluções fornecidas ou dos serviços prestados, deverá ser protegido em todo o seu ciclo de vida, o qual contempla criação, coleta, manuseio, processamento, armazenamento, transporte, transmissão,

exclusão ou destruição definitiva da informação, mesmo depois de concluído o seu tratamento;

2.3. As soluções providas pela CONTRATADA, quando manipularem dados pessoais, deverão conter um Aviso de Privacidade dispondo sobre os fundamentos que sustentam o tratamento, bem como sobre a utilização de cookies ou recursos correlatos;

2.4. As soluções providas pela CONTRATADA deverão dispor de mecanismos que permitam, ao titular dos dados pessoais, acesso aos direitos previstos na LGPD;

2.5. Os projetos, processos, procedimentos ou soluções concebidas no escopo deste Termo de Referência, que envolvam o tratamento de dados pessoais, deverão ser norteados por medidas que garantam a privacidade e a proteção de dados desde a fase de concepção até o fim do ciclo de vida dos mesmos;

3. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

3.1. A licitante deverá comprovar, para fins de habilitação, que adota e mantém práticas de Segurança da Informação em conformidade com os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 27001 (versão vigente), não sendo exigida certificação por organismo acreditado.

Para fins de comprovação, a licitante deverá apresentar:

a) declaração formal, assinada por seu representante legal, atestando a adoção de práticas de Segurança da Informação em conformidade com a referida norma;

b) documentação técnica comprobatória, tais como políticas, normas internas, procedimentos, manuais, relatórios ou outros documentos que evidenciem a implementação dos controles e processos de Segurança da Informação, inclusive aqueles relacionados à proteção de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

c) A Administração poderá, a qualquer tempo, realizar diligências, solicitar esclarecimentos ou exigir complementação documental, com o objetivo de verificar a efetiva aderência das práticas adotadas aos requisitos da norma.

3.2. Os serviços e soluções tecnológicas deverão atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CAERN. A CONTRATADA deverá estar de acordo com o Guia de Requisitos e de Obrigações, quanto à Segurança da Informação e Privacidade - Seção 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022.

3.3. A CONTRATADA deve garantir a proteção e o sigilo adequado de todas as informações pessoais fornecidas pela CONTRATANTE ou por terceiros, bem como adotar as medidas de segurança necessárias para prevenir acessos não autorizados, vazamentos, perdas ou qualquer forma de tratamento indevido dos dados.

3.4. Todas as informações armazenadas e/ou adquiridas ao longo do contrato, por parte da CONTRATADA e seus colaboradores que vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados, não poderão, sob nenhuma hipótese, ser divulgadas a terceiros sem expressa autorização do CAERN;

3.5. A CONTRATADA deverá garantir o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, bem como de todo e qualquer dado protegido pela LGPD, adotando todas as medidas necessárias para preservar a confidencialidade de todas as informações a que tiver acesso durante a prestação dos serviços. A CONTRATADA será responsável administrativa, civil e penalmente por qualquer violação do sigilo das informações.

3.6. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria relacionados ao uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, fornecendo todo o apoio necessário para tais procedimentos.

3.7. Para garantir a segurança das informações, a CONTRATADA deverá adotar medidas como a identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes, com contas individuais, controladas e intransferíveis, mantendo suas senhas em sigilo.

4. DO AMBIENTE DA CONTRATADA

4.1. A CONTRATADA deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela CAERN, sob pena de responsabilização;

4.2. A CONTRATADA deve dispor minimamente dos seguintes itens de segurança:

4.2.1. Proteção do setup dos microcomputadores com senha, sendo a mesma utilizada exclusivamente pela área de suporte de TIC;

4.2.2. Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para boot do computador, bem como para equipamentos 3G, 4G e similares;

4.2.3. Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;

4.2.4. Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;

4.2.5. Cada colaborador deverá possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do sistema operacional, pois todas as ações efetuadas através desta, serão de responsabilidade do colaborador da CONTRATADA;

4.2.6. Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deverá ser bloqueada;

4.2.7. Todas as opções de configuração de navegação e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle deverão ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

4.2.8. As opções de gravação de arquivo dos sistemas deverão estar desabilitadas;

4.2.9. A senha de administrador deverá ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TIC;

4.2.10. Todos os aplicativos utilizados pelos Operadores, deverão ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;

4.2.11. Deverá haver bloqueio de acesso a aplicativos, tais como "edit.com", que permitem criar e gravar arquivos no computador;

4.2.12. Aplicativos do tipo "bloco de notas – notepad" deverão ter a função de gravação de arquivo desabilitada;

4.2.13. Os equipamentos da área de teleatendimento não deverão ter acesso à impressoras;

4.2.14. Os equipamentos disponibilizados para os Operadores, não deverão ter acesso a correio eletrônico para domínios externos à Central de Relacionamento, salvo por solicitação e autorização prévia e expressa da CAERN;

4.2.15. Os sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento, deverão ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Relacionamento;

4.2.16. Todos os equipamentos deverão possuir antivírus corporativo instalado e atualizado;

4.2.17. Os arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da Central de Relacionamento, deverão ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet;

4.2.18. O acesso aos demais sites de internet, com exceção do site da CAERN e demais sites autorizados, deverão ser bloqueados nos equipamentos dos operadores de teleatendimento;

4.2.19. Quanto à segurança e controle de acesso às instalações, o acesso às dependências onde serão realizados os serviços, deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas;

4.2.20. O circuito de rede destinado à Central de Relacionamento da CAERN, modem, roteador, switches e demais acessórios, deverão ser instalados em ambiente isolado e protegido contra acesso indevido;

4.2.21. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento, deverá ser disponibilizada somente pela CAERN e a quem a mesma determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

4.2.22. A CONTRATADA deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes.

4.3. DA PLATAFORMA OMNICHANNEL

4.3.1. A solução deverá prover mecanismos de auditoria que possibilitem monitorar os registros (log) de eventos das atividades do usuário, exceções, falhas e eventos de segurança da informação;

4.3.1.1. Quando da interação do cliente, deverá registrar, no mínimo, a identificação do dispositivo que originou o contato, a data e a hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado;

4.3.2. A solução deverá fazer uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados;

4.3.3. O acesso à informação e às funções da solução deverá ser restrito, de acordo com o procedimento de controle de acesso, devendo ser controlado por um procedimento seguro de entrada no sistema (log-on).

ANEXO V INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

INDICADOR 01 – Registro de atendimento					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Garantir o registro dos atendimentos dos usuários nos sistemas da CAERN.	100% das demandas dos usuários registradas nos sistemas da CAERN.	Comparativo entre o volume de chamadas telefônicas e demandas dos demais canais de atendimento, e relatório de solicitações e serviços registrados no sistema da CAERN.	% de registros não realizados	% desconto	
			De 0% a 1%	0,5%	
			De 1% a 5%	0,7%	
			Acima de 5%	1,0%	

INDICADOR 02 – Conduta Operadores					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Impedir que possíveis desvios de conduta dos operadores provoquem danos a imagem da CAERN e/ou utilização das informações da CAERN em benefício próprio.	Indicador deve ser igual a 0 (zero).	Contabilização das reclamações recebidas referente a má conduta dos operadores da Central, através da Ouvidoria ou da própria Central.	Quantidade de reclamações	% desconto	
			Até 2	0,5%	
			Acima de 2	1,0%	

INDICADOR 03 – Volume de Chamadas Atendidas pela Plataforma					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Garantir o recebimento do volume total de chamadas encaminhadas para atendimento	95% das chamadas bilhetadas pela Operadora	(Chamadas recebidas x 100)/Chamadas entregues	% não recebida	% desconto	Será considerada como Chamadas recebidas, a quantidade total mensal de chamadas efetivamente recebidas no PABX da Central de Atendimento, e
			Acima de 5% a 7%	0,5%	

pela plataforma.			Acima de 7%	1,0%	como Chamadas Entregues a quantidade total mensal de chamadas bilhetadas pela operadora de telefonia.

INDICADOR 04 – Tempo Médio de espera (SERVIÇO DE ATENDIMENTO POR CHAT - HUMANO)					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Garantir o atendimento dos CHATS encaminhados para atendimento pelo operador, de forma ágil dentro dos aspectos de qualidade de mercado e proporcional à produtividade a ser remunerada pela CAERN.	Até 90 segundos	Tempo total de espera para início de tratamento humano dos atendimentos via chat / Total de operações de atendimento de Chat realizado pelos operadores no mês			Será considerado como tempo de espera para tratamento humano das chamadas via Chat a quantidade de segundos que o usuários aguarda para iniciar o atendimento, e as subseqüentes interações do operador com o usuário.
			Tempo de espera	% desconto	
			Acima de 90 a 120 segundos	0,5%	
			Acima de 120 segundos	1,0%	

INDICADOR 05 – Tempo Médio de Espera Teleatendimento					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Garantir o atendimento breve das chamadas encaminhadas para atendimento pelo operador.	Tempo Médio de Espera máximo de 30 segundos/mês	Tempo total de espera / volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram atendimento.	Tempo de espera	% desconto	
			Acima de 45 a 90 segundos	0,5%	
			Acima de 90 segundos	1,0%	
					Será considerado como Tempo Médio de Espera, o tempo total que o usuário levou do momento em que fez a opção na URA até o efetivo atendimento pelo operador, desconsideradas as ligações que desistiram antes de 45 segundos para serem atendidas (abandonadas).

INDICADOR 06 – Atendimento em 10 segundos					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Garantir que o usuário espere o menor tempo possível para ser atendido.	85% das chamadas atendidas em 10 segundos	(Chamadas atendidas em até 10 segundos x 100)/Chamadas atendidas	% de atendimento	% desconto	Será considerada como Chamadas Atendidas, a quantidade total mensal de chamadas efetivamente recebidas no PABX da Central de Atendimento, e como Chamadas Entregues, a quantidade total mensal de chamadas efetivamente entregues na plataforma de comunicação da Central de Atendimento pela empresa CONTRATADA.
			Acima de 80% a 85%	0,5%	
			Abaixo de 80%	1,0%	

INDICADOR 07 – Índice de Abandono de Ligações					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Minimizar a quantidade de chamadas perdidas em fila de espera.	Máximo de 8%	Total de Chamadas abandonadas em espera x 100 / total de chamadas recebidas do DAC			Este índice refere-se as chamadas abandonadas pelos usuários em fila de espera (após 45 segundos) sem que tenham recebido atendimento humano.
			% de abandono	% desconto	
			Acima de 8% a 12%	0,5%	
			Acima de 12%	1,0%	
INDICADOR 08 – Nota Monitoria					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Garantir a excelência nos atendimentos da CAERN	Acima de 80 pontos	Média de notas das monitorias auditadas dos Atendimentos			Monitorias auditadas são as monitorias avaliadas pela CAERN, conforme
			Média das notas	% desconto	
			De 75 a 79,99	0,3%	

		Telefônicos	Abaixo de 75	1,0%	descrito neste Edital.

INDICADOR 09 – Índice de Resposta Atendimento WEB Instantâneo					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Garantir a tempestividade do Atendimento Virtual ( <i>Chat</i> , aplicativos de comunicação instantânea, entre outros)	Tempo Médio de Espera máximo de 60 segundos/mês	Tempo total de espera / volume total de atendimento virtual	Tempo	%	
				desconto	
			Acima de 60 a 120	0,5%	
			Acima de 120	1,0%	
INDICADOR 10 – Índice de Prazo Atendimento WEB					
FINALIDADE	META	CÁLCULO	DESCONTO		OBSERVAÇÕES
Garantir que os E-mails recebidos através da Central WEB de Atendimento sejam respondidos .	Mínimo de 98% dos E-mails respondidos em 03 (três) dias úteis.	(E-mails respondidos em 03 dias x 100)/E-mails respondidos	%	%	Será considerado como E-mail respondido o E-mail com o envio de feed back ou resposta ao usuário após a sua solicitação.
				desconto	
			Acima de 95% a 97,99%	0,3%	
			Abaixo de 95%	1,0%	

- A fase de implantação do contrato e nos três primeiros meses seguintes à implantação de novo canal, já na fase de execução do contrato, serão considerados como período de adaptação da **CONTRATADA**, no qual deverão ser apurados pela **CONTRATADA** os indicadores de Níveis de Serviço, porém não serão aplicado descontos, no caso de descumprimento dos limites previstos.
- Os descontos são cumulativas até o teto de 5% do faturamento mensal da operação.
- A partir terceiro mês, consecutivo ou não, de aplicação de penalidade máxima (5%), durante o período de 12 meses, o teto será alterado para 10% do valor do faturamento da operação.
- A **CAERN** deverá comunicar à **CONTRATADA**, de maneira prévia, formalmente por escrito o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura, podendo haver a suspensão da penalidade, caso sejam aceitas as justificativas apresentadas e implantadas ações de correção visando atender as metas estabelecidas.
- Para o cálculo dos indicadores 04, 05, 06 e 07, serão utilizados, dentro do intervalo mensal de medição, somente períodos (DIAS DA SEMANA) considerados “típicos”. O limite dessa “tipicidade diária” será de até 15% de variação positiva em relação à Volumetria Mensal Estimada – VME prevista no mês de referência. Assim, dentro do mês de referência, os limites diários de tipicidade corresponderão ao volume que não exceda à média linear de cada um dos dias da semana do mês em questão acrescida de 15%.
- Haverá anualmente a avaliação dos indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados através de acordo entre as partes e observando o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- As demais inadimplências, em caso de inexecução total ou parcial do serviço, estarão sujeitas as penalidades previstas na legislação vigente e no contrato constante neste edital.
- As informações mínimas exigidas para cada registro de atendimento previsto no INDICADOR 1 serão definidas na reunião inicial, a ser realizada durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO. Essas informações poderão ser ajustadas ao longo da execução do contrato, conforme as necessidades da CAERN.

ANEXO VI INFRAESTRUTURA REQUERIDA PARA A CENTRAL DE RELACIONAMENTO

O local de operação Atendimento deverá estar adequado à dimensão da operação, atendendo à NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego, à NBR 9050:2004 e à NBR 15599:2008 da ABNT.

A estrutura física concentrada deve contemplar no mínimo:

§ Posições de Atendimento (PA) das equipes de Atendimento humano, Atendimento humano da ouvidoria e Supervisão de acordo com este Termo de Referência;

§ Espaços específicos destinados aos profissionais de Gerência, Coordenação, Monitoria, Planejamento, Capacitação, dentre outros;

§ Salas de reunião para 10 (dez) pessoas e de Treinamento para 20 (vinte) pessoas;

Acesso físico: a **CONTRATADA** deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências (Decreto 5.296/2004, que regulamenta a Lei 10.048 e 10.098/2000, e ainda a NBR 9050 da ABNT).

Instalações hidráulicas e sanitárias: a **CONTRATADA** deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento.

Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observada a Norma Regulamentadora NR nº 24 do

ME.

Instalações elétricas: a **CONTRATADA** deverá atender os seguintes requisitos mínimos: Nobreak para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática; Sistema de geração própria de energia elétrica (considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça);

Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho, em conformidade com norma NBR 5413;

Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR5419;

Segurança em instalações e serviços de eletricidade em conformidade com a NR-10, NBR-5410/90 e NBR-5410/2004; e

Normas de distribuição da Concessionária de energia local.

Cabeamento estruturado: a **CONTRATADA** deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

o Deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, a NBR 14.565 – Procedimentos Básicos para a Elaboração de Projetos de Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas estruturadas e a NBR 10.574 – Interconexão de Sistemas Abertos de Processamento de Informações – Modelo Básico de Referência; e

o Para comunicação da rede local, deverão ser utilizados cabos UTP de quatro pares trançados, categoria 6 ou superior, com protocolo TCP/IP, utilizando- se do padrão Gigabit-Ethernet, velocidade dupla 100/1000 Mbps *auto-sense*, com utilização de equipamentos ativos de rede (switches) com qualidade de serviço - QoS para atendimento de voz sobre IP.

Sistema de refrigeração: para a refrigeração dos ambientes, deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, da Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, da ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, a NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

Controle de Acesso: deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Atendimento. As leitoras de acesso deverão ser do tipo indutivo, acionado por meio de toque digital (biometria) ou cartão de proximidade. O *software* de controle deverá permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central de Atendimento.

Circuito Fechado de Televisão: o CFTV digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acessos por vários pontos remotos que permitam a visualização completa do ambiente e da movimentação de pessoas, sem pontos cegos, exceto em ambiente privado como banheiros. Além disso, Deverá ser disponibilizado acesso remoto via *WEB* para a equipe técnica da **CAERN**.

Manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais: a **CONTRATADA** deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar condicionado, anti- incêndio, elevadores, dentre outros.

Será de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como: limpeza e conservação, recepção, vigilância, copa, equipamentos de ar condicionado, água, luz, telefone e elevadores, entre outros.

Mobiliário e equipamentos de apoio: a **CONTRATADA** deverá fornecer todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da Central. Estes móveis deverão estar em conformidade com a Portaria n.º 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/*Telemarketing*, conforme especificado a seguir.

Os supervisores terão mesas isoladas e estrategicamente dispostas, em função de seu grupo de teleatendentes, para facilitar as intervenções e orientações diretas.

Sala de descanso (descompressão) e copa para utilização irrestrita dos teleatendentes e supervisores, dimensionadas de acordo com o número de funcionários e adequadamente mobiliadas e para equipe da **CAERN**, que eventualmente poderá ficar lotada nas dependências das Centrais de Atendimento (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro- ondas, cadeiras, puffs estofados e televisão).

Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação dos Atendentes e supervisores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia necessários.

Armário individual para cada Atendente e demais profissionais, dispostos no ambiente de atendimento, em local exclusivo, com chave, visando à organização do ambiente e atendimento às normas de Segurança da Informação, de acordo com a política da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

Equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração, tais como: projetor multimídia e tela de projeção, bebedouros, mesa comum e de reunião, cadeiras, sofás, poltronas, armários e arquivos.

Materiais de consumo necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento (papéis, *tonners*, cartuchos, lápis, borrachas, canetas, pastas, clips, etc.).

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CAERN**, na Central de Atendimento, sala adequada para receber uma equipe de profissionais da CONTRANTE, para monitoramento das atividades da Central de Atendimento *in loco*, com no mínimo duas posições de trabalho devidamente mobiliada, com dois computadores para acomodar seus representantes, com vistas ao acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados.

Todos os ambientes e instalações físicas disponibilizados pela **CONTRATADA**, deverão atender às normas de acessibilidade do Decreto Federal nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, à NBR 9050:2004 , à NBR 15599:2008.

A Instalação da Central de Atendimento e a instalação prevista no “Plano de Contingência” da Central de Atendimento, também deverão atender aos dispositivos da legislação em vigor no Brasil, em especial às Normas NBR 5.413 (iluminância), NBR 6.401 (Filtros e Ar Condicionado), NBR 13.962 (Cadeiras), NBR 10.152 (Níveis de ruído), NBR 15.141 (Divisórias tipo piso-teto), NBR 13.967 (Sistemas de estação de trabalho), NBR 13.966 (Mesas), NBR 13.965 (Móveis para informática) e NBR 13.964 (Divisórias tipo painel), bem como às orientações das NRS (CIPA), NR6 (EPI), NR7 (PCMSO), NR9 (PPRA), NR17 (Ergonomia) com seu Anexo II (Trabalho em Teleatendimento/*Telemarketing*), NR23 (Proteção contra incêndio), NR24 (Condições Sanitárias e de Conforto no Local de Trabalho), NR26 (Sinalização de Segurança) e NR27 (Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho).

A fim de propiciar um ambiente seguro para todos os funcionários, a **CONTRATADA** também deverá apresentar o Licenciamento de Funcionamento e Alvará do Corpo de Bombeiros dentro da validade.

**RECURSOS DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA - SISTEMAS E EQUIPAMENTOS DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

A **CONTRATADA** será responsável pelo armazenamento de todas as informações, relatórios e dados, sem nenhum custo adicional à **CAERN**, por um período no mínimo igual ao de duração do contrato;

Os encargos de manutenção de hardware e software serão de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**. Os equipamentos de informática poderão necessitar de atualização tecnológica (upgrades). Se isto ocorrer, os custos desta atualização serão de responsabilidade da **CONTRATADA**;

Para os operadores que trabalhem diretamente com chat humano, deverão ser fornecidos 2 (dois) monitores, para facilitar a demanda de atendimentos;

A **CONTRATADA** deverá fornecer 1 (uma) Impressora a Laser, monocromática, velocidade de impressão mínima de 20 ppm, resolução de 1200x1200 dpi, interface paralela padrão IEEE-1284, USB 2.0, 10/100 baseT Ethernet e respectiva memória RAM de 32 Mb;

A **CONTRATADA** deverá fornecer head-sets individuais, confortáveis e com única unidade articular, onde o aro (suporte superior) deve ser flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça, e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador, com haste de microfone ajustável, de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240º);

A **CONTRATADA** deverá executar manutenções preventivas e corretivas nos meios de comunicação, nos equipamentos e em toda a infraestrutura tecnológica necessária à prestação do serviço;

A **CONTRATADA** deverá informar, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, sobre qualquer evento programado que envolva a infraestrutura e que possa comprometer a prestação de serviços;

O conjunto de soluções de OMNICHANNEL deverá ser fornecido na modalidade Software as a Service (SaaS), sem nenhum ônus para a infraestrutura da **CAERN**;

**DA REDUNDÂNCIA E CAPACIDADE**

A **CONTRATADA** deverá se responsabilizar por manter a redundância, disponibilidade e capacidade necessárias para atender aos Níveis de Serviço de todos os equipamentos, tais como: equipamentos de Rede e Comunicação, Desktops, Servidores, equipamentos de telefonia, etc., bem como da solução de OMNICHANNEL, que atendem a Central de Atendimento.

Todos os sistemas e equipamentos de telefonia e informática utilizados para atender a **CAERN**, deverão estar contemplados pelos seguintes recursos mínimos:

Nobreak / Baterias com autonomia de no mínimo 03 (três) horas, em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;

Nobreak / Baterias com autonomia de no mínimo 30 (trinta) minutos, em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática e de comunicação de dados;

Gerador de energia elétrica com partida automática e autonomia de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas, em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática e telefonia, mantendo a Central de Atendimento operante.

Backup do atendimento: a **CONTRATADA** deverá manter cópias de segurança diárias, internas e externas, durante a vigência contratual, de todas as informações registradas em razão dos atendimentos realizados, em conformidade com as disposições da ISO/IEC 27002 pertinentes ao tema.

As gravações de áudio deverão ser armazenadas em meio eletrônico durante toda a vigência do contrato, e as gravações de telas deverão ser armazenadas também em meio eletrônico, considerando os últimos 30 (trinta) dias de atendimento; As gravações de áudio deverão ser entregues formalmente à **CAERN**, em meio eletrônico (hd's externos, storages ou outra solução que melhor se adequar e em comum acordo com a **CAERN**) e em formato não proprietário a cada 12 (doze) meses, a contar da data de início do contrato com indexação, permitindo a busca das gravações por Data/hora, operações, nome e ramal do agente, telefone de origem, ou outro meio solicitado pela **CAERN**.

**RECURSOS DE CONTINGÊNCIA - PREDIAL**

Em casos de incêndio, enchentes e outros sinistros que comprometam as instalações, inviabilizando a continuidade da prestação de serviço, a **CONTRATADA** deverá dispor de Site alternativo previsto no “Plano de Contingência” que seja apropriado para retomar a operação, sem ônus para a **CAERN**, observando às seguintes condições:

- No período máximo de 2 (duas) horas atender um percentual mínimo de 25% (vinte e cinco por cento) das chamadas receptivas e ativas;
- No período compreendido entre 2 (duas) e 72 (setenta e duas) horas atender um percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) das chamadas receptivas e ativas;
- Após 72 (setenta e duas) horas corridas, atender o percentual de 100% das chamadas receptivas e ativas.

**ANEXO VII PROVA DE CONCEITO**

- A Prova de Conceito (PoC) deverá ser realizada de forma presencial, nas instalações da **CAERN**, em Natal/RN, após convocação formal da **CAERN**, devendo a **LICITANTE** realizar a PoC no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento da convocação formal pela **CAERN**.
- A **LICITANTE** deverá escolher e informar à **CAERN** a data de realização da PoC, desde que dentro do prazo estabelecido, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, ficando a data sujeita à confirmação da **CAERN**.
- Caberá à **LICITANTE** prover, às suas expensas, todos os recursos, equipamentos e infraestrutura necessários à realização da Prova de Conceito.
- A Prova de Conceito será gravada e transmitida ao vivo, exclusivamente para fins de transparência do procedimento, sendo que a **CAERN** disponibilizará o link de acesso à transmissão.
- A **CAERN** poderá disponibilizar 1 (um) único acesso à transmissão ao vivo da Prova de Conceito para cada licitante interessada, exclusivamente na condição de espectadora, sem direito a manifestação, interação, questionamentos ou qualquer forma de interferência durante a realização da PoC.
- O acesso disponibilizado terá finalidade meramente informativa, não integrando o processo de avaliação e não conferindo qualquer direito de intervenção no procedimento. Eventuais limitações técnicas de acesso, conexão ou visualização não poderão ser alegadas como fundamento para impugnação, nulidade ou questionamento do resultado da Prova de Conceito.
- A gravação da Prova de Conceito integrará o processo administrativo da licitação e poderá ser disponibilizada às licitantes, mediante solicitação formal, exclusivamente para fins de esclarecimento, recurso administrativo ou auditoria, observado o sigilo de informações sensíveis, dados pessoais e segredos comerciais.
- A **LICITANTE** poderá ser desclassificada caso não compareça na data e horário definidos para a realização da Prova de Conceito.
- A avaliação da Prova de Conceito será realizada exclusivamente pela **CAERN**, por comissão ou equipe técnica por ela designada, com base nos critérios previamente definidos no edital e em seus anexos.
- Para fins de classificação, a **LICITANTE** deverá atender a, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos requisitos técnicos e funcionais definidos nos Anexos I, II, III e IV deste Termo de Referência.
- A Prova de Conceito será realizada em horário administrativo, podendo ser retomada no próximo dia útil, se necessário, até sua conclusão.
- Deverão participar da Prova de Conceito os recursos técnicos da empresa, com total domínio técnico e conceitual da solução apresentada, bem como um representante legal, responsável por assinar, em nome da **LICITANTE**, o Relatório da Prova de Conceito.
- A versão do software apresentada na Prova de Conceito deverá possuir as mesmas funcionalidades da versão efetivamente ofertada na proposta.
- Após a demonstração das funcionalidades, a equipe técnica da **CAERN** responsável pela Prova de Conceito emitirá, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, relatório contendo o parecer sobre cada requisito avaliado.
- A presença de bug ou defeito em funcionalidade que atenda a determinado requisito caracterizará o não atendimento do requisito, implicando a incompatibilidade da solução apresentada.
- Para fins deste Termo de Referência, entende-se por “EVIDENCIAR” a demonstração da funcionalidade por meio de prints de tela, vídeos ou apresentação ao vivo durante a Prova de Conceito.
- A utilização de termos distintos de “EVIDENCIAR” implica a obrigatoriedade de demonstração da funcionalidade exclusivamente em cenário ao vivo durante a Prova de Conceito.

REQUISITO	Nº DO ITEM	ESPECIFICAÇÃO	SIM	NÃO
1. Plataforma de Contact Center Omnichannel	1.1	Realizar o atendimento de URA onde: Menu automatizado de 1 a 9, sendo o número 5 a leitura de conteúdo da CAERN, com uso de TTS e o número 9 falar com PA. Conteúdo para TTS será disponibilizado na sessão de POC.		
	1.2	Realizar o atendimento de voz (Humano) receptivo, por meio de ligações de telefone fixo e celular;		
	1.3	Realizar o atendimento de voz (Humano) ativo, usando Discador na Plataforma para realizar ligações em 5 números de telefonia; Transcrever de voz para texto 1 (uma) das 5 ligações simultâneas; A base de números deverá ser oriunda do Sistema de Atendimento (CRM), com todos os dados dos usuários fictícios preenchidos (100 registros);		
	1.4	Realizar o atendimento de e-mail;		
	1.5	Realizar o atendimento de e-mail com envio automatizado de resposta "Recebido" via SMS para o usuário;		
	1.6	Realizar o atendimento humano de chat via WhatsApp;		
	1.7	Receber um arquivo PDF;		
	1.8	Realizar o atendimento por meio de chatbot no WhatsApp, usando para simulação uma base de conhecimento genérica;		
	1.9	Realizar o atendimento humano via chat "Fale Conosco", este embarcado em página HTML, acionado via ação do usuário, por meio de botão e/ou equivalente;		
	1.10	URA deverá possuir a facilidade de "CUT THRU" para viabilizar a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico (pulse) ou DTMF (tone).		
2. Gravador de voz	2.1	A plataforma deverá realizar a gravação de voz do atendimento, sendo a gravação multicanal, ou seja, os interlocutores devem ser identificáveis.		
	2.2	Evidenciar a busca das gravações, através de módulo que permita diversos filtros, conforme: -data (MM/DD/AAAA/HH/MM/SS) -protocolo -motivo e/ou serviço e/ou assunto -Pesquisa de satisfação (NPS e/ou outros) -voz transcrita (STT).		
	2.3	Evidenciar a recuperação dos diálogos de chat e/ou chatbot originadas, através das mídias de Chat (baseado em regras) e Mensageria Instantânea (WhatsApp entre outros) através de logs;		
3. Gestão estratégica: relatórios	3.1	Demonstrar relatórios padronizados dos atendimentos realizados neste caderno de testes, incluindo: - data (MM/DD/AAAA/HH/MM/SS) - recorte por equipes (e/ou células de atendimento) - recorte por serviços e/ou instituições - recorte por hierarquia (PAs, Monitores, Supervisores) - KPI de Aderência, TMA, TME, NS, Abandono e NPS.		
	3.2	Evidenciar: Exportar ao final da sessão de testes os dados brutos (não consolidados), dos atendimentos realizados neste caderno de testes, conforme Anexo 2 de Governança de Dados para um Banco de Dados Relacional;		
	3.3	Evidenciar o(s) método(s) de integração(ões) e a(s) referente(s) documentação(ões) para acessar os dados do Banco de Dados Relacional (vide 4.2);		
4. Integração Plataforma de Contact Center Omnichannel com a Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento)	4.1	Atendimento de URA (vide 1.1) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.2	Atendimento Receptivo de Voz (vide 1.2) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração CTI à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.3	Atendimento Ativo de Voz (vide 1.3) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração CTI à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento, incluindo a transcrição de voz para texto;		
	4.4	Atendimento de e-Mail (vide 1.4) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.5	Atendimento de e-Mail (vide 1.5) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.6	Atendimento humano de chat via WhatsApp (vide 1.6) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento, incluindo arquivo anexo e/ou link para o mesmo;		
	4.7	Atendimento de chatbot via WhatsApp (vide 1.7) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento, incluindo arquivo anexo e/ou link para o mesmo;		
	4.8	Atendimento humano de chat via Fale Conosco (vide 1.8) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		

5. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - Atendimento ASSISTIDO	4.9	Atendimento humano de chat via Fale Conosco (vide 1.9) Gerar e/ou receber número de protocolo de atendimento e/ou via integração à plataforma de Contact Center Omnichannel; Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	4.10	Evidenciar Atendimento Receptivo de Voz através de Agente de IA Generativa, em formato humanizado, com capacidade conversacional para um serviço informacional, abrangendo contexto, fluidez e entonação de acordo com experiência do cidadão e posterior encaminhamento para atendimento humano. Apresentar no Sistema de Relacionamento o registro de todo o atendimento;		
	5.1	A solução deverá oferecer interfaces para o atendimento assistido, permitindo registrar em cada demanda o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da demanda.		
	5.2	Para o atendimento via Central Telefônica, a solução deverá ser capaz de identificar o cadastro do usuário, a partir dos dados recebidos pela solução CTI (Computer Telephony Integration).		
	5.3	Permite que o atendente registre todas as demandas do cidadão em uma interface de atendimento, em nome do cidadão ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos. Se for utilizada a opção de upload e download de arquivos o atendimento deve ter um meio específico, como WhatsApp ou E-mail, que permita receber os documentos e consiga anexar a solicitação, sendo que isso não se aplica.		
	5.4	Evidenciar que o atendente pode criar um novo cadastro para o cidadão ainda não cadastrado na solução ou editar todos os campos que a CONTRATANTE definir como editáveis para esse perfil, além do sistema possibilitar definir ou remover obrigatoriedade de preenchimento de campos, através de permissionamento via interface do sistema.		
	5.5	Evidenciar que o atendente pode solicitar a reinicialização de senha de um cidadão e que, automaticamente, seja enviado um e-mail ao cidadão com as instruções para recuperação da senha.		
	5.6	Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um cidadão, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.		
	5.7	Permite que o atendente consulte o andamento de uma demanda anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.		
	5.8	Evidenciar que o atendente, antes de criar uma nova demanda pelo cidadão, pode visualizar em um mapa as solicitações similares já abertas, em um endereço indicado e possa optar por reforçar uma demanda existente ao invés de abrir uma nova.		
	5.9	Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (script), executando um fluxo de atendimento passo a passo.		
	5.10	Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (scripts), que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	5.11	Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma demanda em um campo de texto específico.		
	5.12	Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.		
	5.13	Permite que o supervisor possa visualizar ou intervir em uma conversa em tempo real, fazendo a transferência para outro operador finalizando a conversa.		
6. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - CHAT	5.14	Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando: definições de respostas rápidas, definição de navegação de serviços, definições de formulários de solicitações, publicações de avisos (ocorrências ou eventos) e publicações de avisos ao operador.		
	5.15	Permite criar, editar e excluir scripts de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao cidadão.		
	5.16	Evidenciar a configuração de fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (scripts).		
	6.1	Evidenciar: A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e cidadãos, disponível no Portal de Atendimento WEB.		
	6.2	Evidenciar: A solução deverá permitir integração com assistentes virtuais de diálogos dirigidos chatbots).		
	6.3	Evidenciar: A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um cidadão logado, sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na demanda.		
	6.4	Evidenciar: Permite que o cidadão solicite informações ou realize uma demanda por meio de chat on-line, podendo realizar upload e download de arquivos.		
	6.5	Evidenciar: Permite que o cidadão veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.		
	6.6	Evidenciar: Permite que o cidadão visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.		
	6.7	Evidenciar: Permite que o cidadão opte por receber histórico da conversa do chat por um e-mail.		
	6.8	Evidenciar: Permite que cidadão avalie o atendimento após o seu encerramento.		
	6.9	Evidenciar: Permite que o atendente interaja com os cidadãos por meio de chat online, na mesma interface do canal assistido.		
	6.10	Evidenciar: Permite que o atendente registre demandas, podendo realizar upload e download de arquivos.		
	6.11	Evidenciar: Permite que o atendente envolva outros usuários no chat com o cidadão.		
	6.12	Evidenciar: Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o cidadão, como por exemplo dados já fornecidos pelo cidadão, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.		
	6.13	Evidenciar: Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às demandas.		
7. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)	6.14	Evidenciar: Evidenciar: O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados dessa análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.		
	6.15	Evidenciar: O sistema deverá analisar o conteúdo das mensagens das interações do operador e fornecer sugestões de correções gramaticais, ortográficas e de pontuação antes do envio da mensagem ao destinatário. Essa funcionalidade auxiliará os operadores a aprimorar a qualidade e precisão das mensagens, garantindo uma comunicação mais profissional e coerente com os clientes. Com as sugestões de correção, o sistema contribuirá para melhorar a experiência do atendimento e evitar erros comuns de linguagem.		
	6.16	Ao encerrar um atendimento, o sistema deve ser capaz de gerar um resumo dos principais pontos da conversa, simplificando o registro e a análise do atendimento. Essa funcionalidade permitirá que os operadores e gestores obtenham uma visão concisa e abrangente do atendimento realizado, facilitando o acompanhamento do histórico do cliente e auxiliando na identificação de tendências e áreas de melhoria no serviço prestado. O resumo gerado agilizará o processo de documentação, garantindo que informações relevantes sejam registradas de maneira eficiente e organizada.		
	6.17	Evidenciar: O sistema deverá ser capaz de oferecer um chat próprio, onde o atendente poderá durante o atendimento consultar a base de conhecimento sem a necessidade de navegação, sendo apenas com perguntas. Dessa forma, o sistema promoverá a eficiência do atendimento ao disponibilizar conhecimentos úteis de forma contextualizada, otimizando o tempo e melhorando a qualidade do suporte prestado aos usuários.		
	6.18	Evidenciar: Permite configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento.		
	6.19	Evidenciar: Permite configurar respostas – padrão.		
	6.20	Evidenciar: Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, além de possibilitar visualizar resultados históricos e por período da avaliação dos atendimentos, dentre outros critérios de visualização de pesquisa.		
	7.1	Permite que o cidadão pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente, utilizando linguagem natural e coloquial, com uso de tecnologia de Inteligência Artificial do tipo Generativa, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, para: a) Solicitar serviço e consultar status de atendimento; b) Realizar manifestação, demanda, reclamação, elogio, sugestão etc; c) Avaliar serviços prestados; d) Avaliar o atendimento do Assistente Virtual Inteligente; e) Buscar orientações gerais e esclarecer dúvidas sobre os serviços; f) Responder pesquisas temáticas e de opinião; g) Buscar informações gerais, como notícias, leis, decretos e eventos, telefones úteis, horários de funcionamento das unidades de atendimento.		
	7.2	Evidenciar: Permite que o cidadão utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período, de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo. Caso o chatbot não consiga entender exatamente o que o cidadão solicitou, deverá apresentar uma lista com possíveis funcionalidades que possam estar aderentes ao que foi digitado. Baseado no que o cidadão escolher, o chatbot irá aprender quais são as respostas mais adequadas.		
	7.3	Evidenciar: Permite que o cidadão seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis, etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas, dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas.		
	7.4	Evidenciar: Permite que o cidadão seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável.		
	7.5	Evidenciar: Permite que o cidadão utilize recurso de auto navegação, levando-o para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.		
	7.6	Evidenciar: Permite que o cidadão responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.		
	7.7	Evidenciar: Permite que o cidadão receba respostas de voz nos canais que suportarem envio de áudio. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.		
	7.8	Permite a transferência de um atendimento eletrônico para um operador humano, mantendo todos os dados previamente registrados durante o atendimento eletrônico.		
	7.9	O sistema deverá possuir a capacidade de buscar a resposta mais adequada na base de conhecimento e elaborá-la de forma clara e eficiente.		
	7.10	Evidenciar: Permite parametrizar o Modelo de Linguagem Natural – MLN para contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permite a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis a atendimento da diversidade de perfis de cidadãos.		
	7.11	Permite desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.		
	7.12	Evidenciar: Permite acompanhar em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento.		
	7.13	Permite a extração de relatórios sobre as interações realizadas entre o cidadão e o chatbot, possibilitando a consolidação dos resultados.		

	7.14	Permite a visão analítica e cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível: a) Avaliar o desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente, incluindo o total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos cidadãos, total de perguntas que não soube responder, total de falhas na auto navegação, tempo de resposta, tempo em que ficou desativado (off-line), dentre outros; b) Emitir relatórios estatísticos de acesso por canal (rede social, portal WEB), por dispositivo, por unidade de conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc); e c) Realizar auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.		
	7.15	O sistema deverá ser capaz de realizar a análise de sentimento do usuário em tempo real durante o atendimento, permitindo a avaliação contínua das emoções e percepções do cliente. Além disso, os resultados desta análise devem ser apresentados em um dashboard, proporcionando uma visão clara e atualizada do feedback dos clientes, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços prestados.		
	7.16	O sistema deverá oferecer o acompanhamento dos atendimentos de forma contínua, apresentando informações e indicadores relevantes em tempo real por meio de um dashboard. Essa funcionalidade permitirá aos gestores e equipes envolvidas obterem uma visão abrangente e atualizada do desempenho do atendimento, possibilitando uma análise mais eficaz e a identificação de áreas de melhoria para otimização do serviço prestado.		
8. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - REDES SOCIAIS	8.1	A solução deverá permitir integração com redes sociais que possuam APIs, devem ser apresentadas no mínimo 1 (uma) integração além do WhatsApp, podendo ser: Facebook Messenger, X (antigo Twitter), Telegram. A segunda integração poderá ser evidenciada por meio de Prints e Vídeos.		
	8.2	Permite que o atendente interaja com o cidadão por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.		
9. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FORMULÁRIOS	9.1	A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários, que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação e dando completa autonomia a CONTRATANTE.		
	9.2	Evidenciar: A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios ou outras bases de logradouros).		
	9.3	Evidenciar: A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.		
	9.4	Evidenciar: A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção, além de realizar a publicação de novas versões e, quando necessário, rollback para versões anteriores, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.		
	9.5	Evidenciar: A solução deverá permitir configurar serviços com formulário sem processo definido ou vinculado a algum processo automatizado de negócio;		
	9.6	Evidenciar: Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.		
	9.7	Evidenciar: Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints), nos campos dos formulários conforme regras definidas.		
	9.8	Evidenciar: Permite que o atendente insira manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.		
	9.9	Evidenciar: Permite que o atendente reutilize um arquivo previamente carregado na solução em uma nova solicitação.		
	9.10	Evidenciar: Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo cidadão ou atendente, conforme regras definidas e que as alterações sejam armazenadas em histórico, para que possam ser consultadas e confrontadas.		
	9.11	Evidenciar: Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, campo de data, campo de data e hora, campo numérico, arquivo (anexo), coordenada geográfica dentre outros.		
	9.12	Evidenciar: Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.		
	9.13	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo).		
	9.14	Evidenciar: Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.		
	9.15	Evidenciar: Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia, exportação e importação de formulário para reutilização.		
	9.16	Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, como máscaras e placeholder, por exemplo em campos específicos de CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail.		
	9.17	Evidenciar: Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas (hints) nos campos dos formulários.		
	9.18	Evidenciar: Permite inserir e configurar imagens ou cores como opções selecionáveis de formulário (por exemplo, configurar um formulário cujas opções de seleção sejam imagens de diferentes tipos de árvores).		
	9.19	Evidenciar: Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.		
	9.20	Evidenciar: Permite configurar formulários distintos para serviços por canais de atendimentos.		
	9.21	Evidenciar: Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.		
10. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO- FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO CIDADÃO)	10.1	Permite que o cidadão receba um número de protocolo único para cada nova demanda, independente do canal utilizado. No caso do canal de atendimento telefônico, no momento da implantação este protocolo de atendimento será fornecido pela solução CTI (Computer Telephony Integration). Esta integração não precisa ser demonstrada na POC.		
	10.2	Permite que o cidadão acrescente informações para complementar, cancelar ou reabrir uma demanda nos diversos canais de atendimento.		
	10.3	Evidenciar: Permite que o cidadão retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma demanda. Qualquer retorno (reply) via e-mail, deve ser inserido na respectiva demanda original, bem como seus anexos.		
	10.4	Permite que o cidadão visualize, faça o download de títulos e boletos (documentos), realize upload de comprovantes (arquivos) e acompanhe o status do protocolo e os dados associados a prestação do serviço (como prazo por exemplo).		
	10.5	Evidenciar: Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado das demandas registradas pelo cidadão, com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço.		
	10.6	Evidenciar: Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma demanda a pedido do cidadão no canal assistido.		
	10.7	Evidenciar: Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, visualize, faça o download de títulos e boletos e realize upload de comprovantes de pagamento.		
	10.8	Evidenciar: Permite que o atendente, a pedido do cidadão no canal assistido, acompanhe o status do protocolo e os dados associados a prestação do serviço (como prazo e histórico de interações por exemplo).		
11. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO- FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO CAERN) – PROCESSOS DE NEGÓCIOS	11.1	A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno de cada serviço e de suas respectivas regras de negócio, para a prestação dos serviços que dê autonomia a CONTRATADA, para cadastro e gestão dos fluxos.		
	11.2	Para isso a solução deve disponibilizar editor visual para modelagem de processos utilizando da notação BPMN ou similar, contendo, no mínimo, os seguintes elementos: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, subprocesso, gateway exclusivo, múltiplas instâncias em paralelo e rasas na vertical e horizontal (não permitindo elementos fora dessas).		
	11.3	Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado das demandas registradas pelo cidadão, com o detalhamento de todas as informações referentes a ela, incluindo o status da ocorrência.		
	11.4	Permite que o servidor receba a demanda e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à demanda para as etapas seguintes (por exemplo, aprovar ou reprovar uma documentação).		
	11.5	Permite que o servidor assuma, devolva e transfira a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de demanda.		
	11.6	Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação), para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.		
	11.7	Permite que o servidor encaminhe uma demanda para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.		
	11.8	Permite que o servidor envie e receba uma demanda por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva demanda original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.		
	11.9	Permite que o servidor altere o tipo de violação de uma demanda, fazendo com que a demanda vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.		
	11.10	Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.		
	11.11	Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma demanda.		
	11.12	Permite que servidor faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, a fim de registrar como evidência da execução do trabalho.		
	11.13	Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na demanda diretamente na plataforma, a fim de apoiar na execução dos serviços.		
	11.14	Permite que o servidor distribua as demandas entre os servidores da unidade de atendimento.		
	11.15	Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, sem necessidade de programação e com autonomia, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.		
	11.16	Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, demanda anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros atributos do serviço.		
	11.17	Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao cidadão.		
	11.18	Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno, permitindo que o cidadão complemente o pedido em diferentes etapas do serviço.		
	11.19	Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade, considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda demanda da mesma pessoa, ou é uma região específica da cidade, ou é um tipo de serviço marcado como crítico/prioritário).		
	11.20	Permite configurar hierarquias para suportar a criação, alteração, exclusão, junção e separação de unidades de atendimento e grupos de atendimento e mantendo a integridade dos dados.		
	11.21	Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.		



	11.22	Permite a criação de regras automáticas de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da demanda (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização, ação no fluxo de trabalho, etc.).		
	11.23	Permite configurar respostas- padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.		
	11.24	Permite o encerramento automático de solicitações, conforme regras definidas.		
	11.25	Permite configurar em quais fases do atendimento, o cidadão pode complementar uma demanda.		
12. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	12.1	Evidenciar: A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento das demandas e respectiva tratativa que permita a identificação de eventuais desvios e gargalos.		
	12.2	Evidenciar: A solução deverá oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização das demandas, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de demandas por cidadão, unidade de atendimento, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de violação, endereço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, ordenação, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.		
	12.3	Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.		
	12.4	Evidenciar: Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento, dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações.		
	12.5	Evidenciar: Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.		
	12.6	Evidenciar: Permite receber alertas por e-mail quando do vencimento dos tempos de atendimento parametrizados para cada serviço.		
	12.7	Evidenciar: Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.		
	12.8	Evidenciar: Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento.		
	12.9	Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de drill down, informações sobre filas de atendimentos, backlog de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, dentre outros.		
	12.10	Evidenciar: Permite limitar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, CPF e endereço da solicitação.		
	12.11	Evidenciar: Permite configurar calendário e horário útil de trabalho da CONTRATANTE e de suas unidades e grupos de atendimento, considerando dias úteis, finais de semana e feriados.		
13. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)	13.1	A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços, em ambientes de homologação, com vistas a testar a sua publicação.		
	13.2	A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados, com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas ao status dos fluxos de atendimentos dos serviços.		
	13.3	Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.		
	13.4	Evidenciar: Permite o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior (rollback), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.		
	13.5	Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.		
14. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - GESTÃO DE USUÁRIOS	14.1	A solução deverá realizar a inativação automática de subscrição por período de inatividade parametrizável. Por padrão, essa parametrização deve inativar todas as subscrições sem uso por mais de 45 dias.		
	14.2	Permite que o atendente visualize o seu perfil de acesso.		
	14.3	Permite que o servidor ative e desative usuários da solução de sua unidade e grupo de atendimento.		
	14.4	Permite que o servidor edite informações dos usuários da sua unidade e grupo de atendimento.		
	14.5	Permite que o servidor associe os usuários de sua unidade e grupo de atendimento aos perfis de acesso e serviços existentes.		
	14.6	Permite que o servidor visualize as ações realizadas pelos usuários da sua unidade ou grupo de atendimento na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.		
	14.7	Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.		
	14.8	Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.		
	14.9	Evidenciar: Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.		
	14.10	Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.		
	14.11	Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.		
	14.12	Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria da CAERN, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.		
	14.13	Permite definir quais tipos de acesso o perfil gerencial pode distribuir para os usuários de sua unidade, os quais poderão variar de acordo com as unidades.		
	14.14	Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.		
	14.15	Permite visualizar e extrair relatórios, gráficos e dashboards dos dados dos usuários da solução, sem necessidade de escrever código de programação, incluindo pelo menos os dados cadastrais do usuário, login, perfil, níveis de acesso, unidade de atendimento, grupo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados.		
15. Plataforma de CxRM/CRM (Sistema de relacionamento) - BASE DE CONHECIMENTO - CARTA DE SERVIÇOS	15.1	Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços.		
	15.2	Permite que o atendente realize impressão da Carta de Serviços, contemplando a data de criação e de atualização.		
	15.3	Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	15.4	Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.		
	15.5	Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.		
	15.6	Permite que o atendente receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.		
	15.7	Permite que o servidor visualize a Carta de Serviços.		
	15.8	Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	15.9	Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.		
	15.10	Permite visualizar as informações das Cartas dos serviços.		
	15.11	Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	15.12	Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.		
	15.13	Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	15.14	Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.		
	15.15	Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.		
	15.16	Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.		
	15.17	Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.		
	15.18	Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.		
	15.19	Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.		
	15.20	Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.		
	15.21	Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.		
	15.22	Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.		

	15.23	Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados.		
	15.24	Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.		
	15.25	Permite configurar regras de envio de notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços no formato de e-mail, SMS e alerta visual.		
	15.26	Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tipo de serviço; b) Data e horário de criação e atualização das Cartas; c) Pendência de análise das sugestões de alteração; d) Avaliação realizada sobre a Cartas.		
16. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - BASE DE CONHECIMENTO - PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	16.1	Permite que o cidadão tenha acesso a uma página de Perguntas Mais Frequentes, no Portal de atendimento da CAERN.		
	16.2	Permite que o cidadão avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.		
	16.3	Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca.		
	16.4	Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.		
	16.5	Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.		
	16.6	Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	16.7	Permite que o servidor visualize as Perguntas Mais Frequentes correspondentes à solicitação recebida.		
	16.8	Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	16.9	Permite visualizar as Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade.		
	16.10	Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	16.11	Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	16.12	Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização.		
	16.13	Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes, se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.		
	16.14	Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar Perguntas Mais Frequentes.		
	16.15	Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.		
	16.16	Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.		
	16.17	Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX), para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.		
	16.18	Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços.		
	16.19	Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.		
	16.20	Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.		
	16.21	Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.		
	16.22	Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.		
	16.23	Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.		
17. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - BASE DE CONHECIMENTO - BASE DO ATENDIMENTO	16.24	Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta); b) Serviço; c) Tipo de serviço; d) Canal de atendimento; e) Data e horário de criação e atualização das FAQs; f) Quantidade de acessos às FAQs por canal; g) Pendência de análise das sugestões de alteração; h) Avaliação realizada sobre as FAQs; i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes.		
	17.1	Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.		
	17.2	Permite que o atendente compartilhe com o cidadão, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.		
	17.3	Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.		
	17.4	Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	17.5	Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas atualizações.		
	17.6	Permite que o atendente visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.		
	17.7	Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.		
	17.8	Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	17.9	Permite que o servidor visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.		
	17.10	Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.		
	17.11	Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	17.12	Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Base do atendimento sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.		
	17.13	Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc.), na base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.		
	17.14	Permite que todas as informações cadastradas na base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.		
	17.15	Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.		
	17.16	Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.		
	17.17	Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.		
	17.18	Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.		
	17.19	Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.		
	17.20	Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento.		
	17.21	Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.		
18. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - INTEGRIDADE E IMUTABILIDADE DE DADOS	17.22	Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Período de criação e atualização dos itens da base; b) Usuário (criador e modificador de conteúdo); c) Avaliação do conteúdo; d) Quantidade de acessos; e) Pendência de análise das sugestões de alteração.		
	18.1	Evidenciar com arquitetura, contrato inteligente de exemplo (código/ABI) e log de hash/carimbo temporal.		
19. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GESTÃO DE DADOS	19.1	A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e dashboards a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário, sem necessidade de customização e contendo qualquer dado configurado e instâncias de processo do BPMs.		

	19.2	Solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: impressão, imagem, HTML, XLS, CSV e PDF.		
	19.3	A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de notificações de relatórios por e-mail, sem a necessidade de desenvolvimento, dando autonomia para o usuário.		
	19.4	A solução deverá permitir especificar datas iniciais e finais customizadas para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por D-1, 7 dias, 15 dias, 30 dias e 90 dias.		
	19.5	A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios D-1 até 20.000 linhas de resultados, dashboards e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento nunca superior a 10 segundos por execução.		
	19.6	A solução deverá fornecer um módulo de mapa de calor em tempo real, que permita a visualização dinâmica e instantânea dos atendimentos em um mapa geográfico.		
	19.7	O sistema deverá permitir que os usuários apliquem filtros personalizáveis aos dados exibidos no mapa de calor, incluindo categorias de atendimento, datas, localizações geográficas, entre outros.		
	19.8	O módulo deverá oferecer funcionalidades de zoom interativo que permitam aos usuários ampliar e reduzir a visualização do mapa de calor para detalhar ou obter uma visão mais ampla dos atendimentos.		
	19.9	Os usuários devem ter a capacidade de clicar em um ponto no mapa de calor para acessar informações detalhadas sobre o atendimento correspondente, incluindo: Protocolo, situação, serviço, meio de comunicação, data e descrição.		
	19.10	O módulo de mapa de calor deverá oferecer suporte à atualização automática em tempo real, garantindo que os dados exibidos reflitam instantaneamente quaisquer novos atendimentos ou alterações nos dados existentes.		
	19.11	O módulo de análise de dados do mapa de calor deve ser compatível com várias plataformas e dispositivos, incluindo desktops, tablets e dispositivos móveis, para garantir acessibilidade universal.		
	19.12	A solução deve incorporar medidas de segurança robustas para proteger as informações sensíveis exibidas no mapa de calor, garantindo que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados.		
	19.13	A solução deve integrar o módulo de análise de dados do mapa de calor com o sistema de gestão de atendimentos existente, permitindo a sincronização e a atualização contínua dos dados.		
	19.14	Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, dados das solicitações em gráficos, no mínimo do tipo: barra vertical e horizontal, pizza, em linha, dispersão, coluna empilhada e com a possibilidade de aplicação de filtros, pelo menos, por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status, bem como salvar os filtros aplicados.		
	19.15	Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulário, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.		
	19.16	A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica) de forma segregada; b) Solicitações por tipo de serviço; c) Solicitações pelas taxonomias; d) Solicitações por tipo de solicitante; e) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, bairro, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento; f) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável); g) Solicitações atrasadas; h) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento; i) Solicitações por solicitante; j) Solicitações por atendente; k) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço; l) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço; m) Solicitações reabertas; n) Solicitações encaminhadas; o) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.		
	19.17	Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independentemente da quantidade de visitas); b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários); c) Quantidade de visualizações de página (Pageviews); d) Quantidade de Páginas/Visita; e) Taxa de saída; f) Taxa de rejeição (Bounce Rate); g) Número de novas visitas e recorrentes; h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real); i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, campanhas, etc.); j) Origem geográfica do acesso; k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.); l) Tempo de navegação; m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução.		
	19.18	Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação permitindo a geração de relatórios e dashboards com autonomia, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Quantidade de ligações recebidas; b) Quantidade de ligações atendidas; c) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento); d) Tempo de espera (médio, total e por atendimento); e) Taxa de abandono; f) Quantidade de re chamadas; g) Quantidade de transferências; h) Resultados da avaliação de satisfação; i) Taxa de ocorrência de ligações longas (long call); j) Taxa de ocorrência de ligações curtas (short call).		
	19.29	Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento); b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento).		
	19.20	Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Avaliação dos serviços concluídos; b) Avaliação do Portal de Atendimento WEB; c) Avaliação do Aplicativo Móvel; d) Avaliação do Chat.		
	19.21	Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e dashboards nos canais de atendimento.		
	19.22	Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.		
	19.23	Permite a criação, sem programação e com autonomia, de dashboards com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza e do tipo dispersão.		
	19.24	Permite a representação das solicitações em um mapa de calor, dos tipos mancha térmica e escala de cor, com a possibilidade de filtros, pelo menos por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação, órgão, status;		
	19.25	Permite o zoom-in e zoom-out no mapa de calor, com a possibilidade de visualizar mais informações sobre a solicitação de acordo com o nível de zoom aplicado, exibindo pelo menos o número do protocolo (com link para a interface de prestação do serviço), a etapa ou fase da prestação do serviço, a data de abertura, estado, cidade, a taxonomia da solicitação.		
	19.26	Permite a visão Mapa ou Satélite, podendo aplicar mancha térmica e realizar recorte específico do mapa para demonstrações de resultados em marcadores.		
	19.27	Permite a criação de modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.		
	19.28	Permite que os relatórios, gráficos e dashboards criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.		
20. Plataforma de CoRM/CRM (Sistema de relacionamento) - NOTIFICAÇÃO	20.1	Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.		
	20.2	Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.		
	20.3	Evidenciar: Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.		
	20.4	Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.		
	20.5	Evidenciar: Permite configurar as regras de envio de notificações aos usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.		
	20.6	Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail e SMS.		
21. Plataforma de CoRM/CRM (Sistema de relacionamento) - AVALIAÇÃO DE SERVIÇO	21.1	Evidenciar que o cidadão realiza a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.		
	21.2	Evidenciar que o cidadão receberá a notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação do serviço.		
	21.3	Evidenciar que o atendente avaliará a prestação de um serviço a pedido do cidadão.		
	21.4	Evidenciar que o servidor visualiza as avaliações dos serviços prestados por ele, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço ou unidade, por meio de medidas como uma média, por exemplo.		
	21.5	Evidenciar que o servidor visualiza as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.		

	21.6	Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.		
	21.7	Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.		
22. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - PESQUISA	22.1	Permite que o cidadão cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail e SMS, (NPS ao final da jornada omnichannel).		
	22.2	Permite que o cidadão cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS, (NPS ao final da jornada omnichannel).		
	22.3	Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do cidadão para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica).		
	22.4	Evidenciar a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas (pesquisa simples enviada por e-mail/SMS).		
	22.5	Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.		
	22.6	Evidenciar o envio das perguntas e a coleta das respostas das pesquisas pelos canais de atendimento, SMS e e-mail (pesquisa simples enviada por e-mail/SMS).		
	22.7	Evidenciar o envio de notificação a determinado grupo de usuários solicitando que responda a pesquisa.		
	22.8	Evidenciar vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.		
	22.9	Evidenciar a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.		
	22.9	Evidenciar a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.		
23. Plataforma de CzRM/CRM (Sistema de relacionamento) - GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	23.1	A solução deverá estabelecer interface com solução da contratante para interação eletrônica via mensagens de texto do tipo SMS e serviços de mensageria instantâneas.		
	23.2	Permite ao cidadão cadastrado receber uma campanha de marketing e comunicação pelos diversos canais de atendimento.		
	23.3	Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos cidadãos, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de campanhas através de e-mail e SMS Exemplos de campanha: • Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os cidadãos que solicitaram um determinado serviço. • Envio de SMS com um link para uma pesquisa para cidadãos que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano.		
	23.4	Permite a execução de comunicações após algum evento comportamental do usuário (por exemplo: abandono de navegação, preenchimento de formulário).		
	23.5	Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.		
	23.6	Evidenciar templates, segmentação básica e teste A/B com telas.		
	23.7	Permite a edição do nome do responsável pela mensagem (<CONTRATANTE>, por exemplo) e conteúdo da campanha, suportando hyperlinks, texto, e imagens no e-mail.		
	23.8	Evidenciar testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo, etc.		
	23.9	Permite a visualização prévia do conteúdo da campanha antes da publicação.		
	23.9	Permite a visualização prévia do conteúdo da campanha antes da publicação.		

ANEXO VIII ESTIMATIVA PRÉVIA DE DEMANDA DE VOLUMES DA OPERAÇÃO DOS CANAIS

A contratada deverá iniciar a operação, dimensionando sua equipe de atendimento com base na informação de volumetria apresentada na tabela abaixo, coluna "Inicial". A partir de 90 dias do início, deverá se basear no VME conforme indicado no item 6.2.

A volumetria máxima apresentada na tabela abaixo, corresponde a estimativa esperada após a plena implantação da plataforma, com base nas demandas dos serviços existentes e na expectativa de migração e expansão para os canais virtuais. Esta estimativa poderá não se realizar, tendo em vista a imprevisibilidade da aceitação e da utilização dos canais virtuais robotizados.

DETALHAMENTO DE ATIVIDADES/SEGMENTOS DE ATENDIMENTO	DIAS E HORÁRIO
Serviço de Atendimento telefônico - <b>Humano</b> Serviço de Atendimento telefônico (ouvidoria) - <b>Humano</b> Serviço de Atendimento por <i>E-mails</i> - <b>Humano</b>	Segunda-feira a domingo, inclusive feriados locais e nacionais, 24 horas ininterruptas, observado as disposições do Código de Ética do PROBARE para contatos ativos.
Serviço de Atendimento por <i>Chat</i> - <b>Humano</b>	
Serviço de Atendimento via Mídias Sociais - <b>Humano</b>	
Serviço de Atendimento por <i>CHATBOT/WhatsApp</i> - <b>Eletrônico</b> Serviço de Campanha de envio de SMS e/o <i>E-mail</i> - <b>Eletrônico</b> Serviço de Atendimento por URA CTI/Voicebot- <b>Eletrônico</b>	Segunda-feira a domingo, inclusive feriados locais e nacionais, 24 horas ininterruptas.

Descrição dos Serviços	Produto (Evidência da Entrega)	Estimativa de demanda mensal	Volume estimado para 30 (meses)
Serviço de Atendimento Receptivo - Humano	Atendimento realizado	20.000	600.000
Serviço de Atendimento Receptivo (ouvidoria) - Humano	Atendimento realizado	800	24.000
Serviço de Atendimento Ativo - Humano	Atendimento realizado	2.000	60.000
Serviço de Atendimento Ativo (ouvidoria) - Humano	Atendimento realizado	120	3.600
Serviço de Atendimento por Chat - Humano	Atendimento realizado	16.000	480.000
Serviço de Atendimento por SMS	SMS enviado	25.000	750.000
Serviço de Atendimento por E-mail - Humano	Atendimento realizado	500	15.000
Serviço de Atendimento - Robotizado (Chatbot/WhatsApp)	Atendimento realizado	100.000	3.000.000
Serviço de Atendimento via Voicebot	Atendimento realizado	10.000	300.000
Serviço de Atendimento via Mídias Sociais	Atendimento realizado	400	12.000
Disparo de mensagens via WhatsApp sem interação, do tipo Utilidade ou Autenticação.	Mensagem enviada	50.000	1.500.000
Disparo de mensagens via WhatsApp sem interação, do tipo Marketing.	Mensagem enviada	10.000	300.000

ANEXO IX PERFS PROFISSIONAIS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

**COORDENADOR DE OPERAÇÃO ATRIBUIÇÕES:**

- Coordenar as atividades de supervisão e monitoria;
- Planejar os serviços da operação;
- Acompanhar e analisar os indicadores de performance da operação;
- Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências (horários de almoço, férias);
- Interagir com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- Acompanhar, orientar e manter a disciplina;
- Organizar e controlar os documentos e informações de uso dos operadores (em pastas físicas e lógicas).

**PRÉ-REQUISITOS:**

- Nível escolar obrigatório: ensino superior completo;
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- Possuir 1 (um) ano de experiência anterior compatível com a função;
- Definir ações que garantam a solução de conflito ou omissões não previstas em contrato;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Ampla conhecimento de técnicas de gerenciamento de Call Center;
- Domínio técnico de métricas de Call Center;
- Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- Liderança;
- Habilidade de gerenciar e de administrar conflitos;
- Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pela CAERN, inclusive treinamento em:
  - Telemarketing;
  - Técnicas de gestão de pessoas;
  - Técnicas gerenciais específicas de Call Center;
  - Uso da Posição de Atendimento - P.A. - (sistema telefônico);
  - Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
  - Utilização dos roteiro/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CAERN);

**SUPERVISOR DE OPERAÇÃO****ATRIBUIÇÕES:**

- Esclarecer as dúvidas dos operadores;
- Acompanhar a performance dos operadores;
- Dar feedback aos operadores;
- Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- Gerenciar a satisfação dos serviços sob sua condução;
- Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços.

**PRÉ-REQUISITOS:**

- Nível escolar obrigatório: ensino superior em andamento;
- Possuir 1 (um) ano de experiência anterior compatível com a função;
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows, Office (Word, Excel e Access) e internet;
- Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pela CAERN, inclusive treinamento em:
  - Telemarketing;
  - Técnicas de gestão de pessoas;
  - Técnicas gerenciais específicas de Call Center;
  - Uso da Posição de Atendimento - P.A. - (sistema telefônico);
  - Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
  - Utilização dos roteiro/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CAERN);

**OPERADOR ATRIBUIÇÕES:**

- Realizar os serviços descritos, naquilo que couber, neste termo, além de outros semelhantes que vierem a ser solicitados pela CAERN.

**PRÉ-REQUISITOS:**

- Nível escolar obrigatório: ensino médio completo
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- Possuir treinamento específico em técnicas de Telemarketing receptivo e ativo;
- Possuir aprovação em exame foniátricos e audiométricos;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet;
- Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pela CAERN, inclusive treinamento em:
  - Telemarketing;
  - Técnicas de gestão de pessoas;
  - Técnicas gerenciais específicas de Call Center;
  - Uso da Posição de Atendimento - P.A. - (sistema telefônico);
  - Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
  - Utilização dos roteiro/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CAERN);

**HABILIDADE E ATITUDES:**

- Análise: habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções.
- Comunicação: saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos.
- Flexibilidade: Capacidade de rever opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentações convincentes.
- Relacionamento: Habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

**SUPORTE E APOIO ADMINISTRATIVO (BACKOFFICE):****ATRIBUIÇÕES:**

- Acesso e manuseio de sistemas tecnológicos disponíveis a fim de obter informações necessárias ao atendimento;
- Registro de informações em aplicativos específicos;
- Responder pela satisfação do cliente nos serviços prestados;
- Responder pela qualidade dos serviços prestados;
- Resguardar e cuidar da confidencialidade das informações.
- Realizar os serviços descritos, naquilo que couber, neste termo, além de outros semelhantes que vierem a ser solicitados pela CAERN.

**PRÉ-REQUISITOS:**

- Nível escolar obrigatório: ensino médio completo
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- Possuir treinamento específico em técnicas de Telemarketing receptivo e ativo;
- Possuir aprovação em exame foniátricos e audiométricos;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Conhecimento de microinformática básica, digitação, Windows e Office (Word e Excel) e internet;
- Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA, com critérios validados pela CAERN, inclusive treinamento em:
  - Telemarketing;
  - Técnicas de gestão de pessoas;
  - Técnicas gerenciais específicas de Call Center;
  - Uso da Posição de Atendimento - P.A. - (sistema telefônico);
  - Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
  - Utilização dos roteiro/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CAERN);

A CONTRATADA deverá disponibilizar a equipe operacional para reciclagem ou capacitação, a serem ministrados pela CAERN, 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.

A CONTRATADA por meio de representante, deverá participar da capacitação ministrada pela CAERN, devendo disseminar todo o conhecimento repassado pela CAERN aos supervisores e a todos os seus Operadores de Contact Center, inclusive para

aqueles que porventura sejam admitidos após a capacitação ministrada pela CAERN.

A CONTRATADA deverá repassar o conhecimento a todos os atendentes da CONTRATADA em até 3 (três) dias úteis após o término da ação de capacitação realizada pela CAERN, 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 CAERN da execução da atividade.

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

Sempre que houver a necessidade de capacitação da equipe da CONTRATADA, independente se o treinamento for ministrado pela CAERN ou não, a CONTRATADA deverá manter ininterruptamente o atendimento aos clientes/usuários da CAERN, sem prejuízo aos níveis mínimos de serviço.

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

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 a CAERN. a CAERN poderá solicitar treinamento específico para serviço/sistema conforme interesse, sem qualquer ônus adicional.

ANEXO X – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PROPOSTA COMERCIAL					
<b>OBJETO:</b> Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Contact Center, receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônico e humano, por meio telefônico e digital, incluindo planejamento, desenvolvimento, integração, implantação e operação de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo Omnichannel, destinados à Central de Relacionamento com o Cliente e Ouvidoria da Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte – CAERN					
Nome da Empresa:					
CNPJ:					
Endereço:					
Fone/Celular:					
E-mail:					
Validade da Proposta:					
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND.	QUANT. GLOBAL ESTIMADA (30 MESES)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviços de Contact Center, receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônico e humano, por meio telefônico e digital, integração, implantação e operação de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo Omnichannel.	UTA / Mês	2.092.440	R\$ -	R\$ -
VALOR TOTAL DO GRUPO					R\$ -
Carimbo e assinatura do proponente					
Local					_____ dia _____ de _____ de 2025

ELABORAÇÃO E REVISÃO

REV.	HISTÓRICO DE REVISÕES	RESP. ALTERAÇÃO	MAT.	ÁREA
00	Emissão Inicial	Matheus Viana Soares Lima	5094	GRC/DC
01	- Inclusão do item 18 - DA PROPOSTA COMERCIAL E DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS; - Inclusão da planilha: Modelo de composição de custos 38764870; - Alteração no Anexo VII - A execução da prova de conceito será somente na modalidade presencial; - Alteração no item 3.1 do Anexo IV - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFORMIDADE: (Remoção da exigência da certificação ISO e inclusão da exigência do envio de documentos comprobatórios) - Alteração no item 17.12 - O pagamento será realizado às empresas integrantes do consórcio. - Alteração do item 10: A emissão da Ordem de Serviço ficará condicionada à comprovação e à aprovação prévia do endereço do Call Center. - Alteração no Anexo VII - PROVA DE CONCEITO.	Matheus Viana Soares Lima	5094	GRC/DC
02	- Ajuste dos valores quantitativos exigidos no item 14 – Qualificação Técnica, e inclusão da justificativa. - Remoção do antigo item 10.1. - Inclusão da justificativa para a exigência Econômico-financeira no item 13.3.1.	Matheus Viana Soares Lima	5094	GRC/DC
03	- Exclusão do Anexo IX - PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS; - Redução no escopo de profissionais constantes na central de relacionamento (novo) Anexo IX - PERFIS PROFISSIONAIS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO; - Exclusão do item 7.1.9 - - Adequação da quantidade de UTA's constantes na tabela do item 4 - ESCOPO SUMARIZADO DO OBJETO; - Adequação dos valores constantes na tabela do ANEXO VIII - ESTIMATIVA PRÉVIA DE DEMANDA DE VOLUMES DA OPERAÇÃO DOS CANAIS; - Adequação da quantidade global estimada de UTA's constantes na tabela do ANEXO X - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL; - Alteração no item 7.1.5 - Inclusão da possibilidade de atendimentos simultâneos; - Criado o item 7.1.6 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO POR CHATBOT – ELETRÔNICO; - Alteração do termo (telefone e Chat) para (telefone e/ou Chat) no item 14 - C; -Exclusão do serviço - "Serviços Técnicos de Suporte Especializado ao Atendimento - Humano"; - Inclusão do item 8 - DA EVOLUÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DA SOLUÇÃO OMNICHANNEL. - Melhoria na descrição do serviço de SMS no item 7.1.7; - Removido o item 1.10 do anexo VII - PROVA DE CONCEITO; - Inclusão dos itens 7.5.9 e 7.5.10 - PLATAFORMA/SOLUÇÃO OMNICHANNEL; - Alteração no item 7.5.1 - PLATAFORMA/SOLUÇÃO OMNICHANNEL; - Alteração para "uma ou mais plataformas" no item 3 - ESCOPO GERAL DA CONTRATAÇÃO; - Ampliação do prazo para realização da POC de 5 para 10 dias úteis.	Matheus Viana Soares Lima	5094	GRC/DC
04	- Redução do prazo para realização da POC, de 10 para 5 dias úteis; - Ajuste no texto do item 13.12; - Exclusão do antigo item 13.17; - Inclusão dos itens 13.17, 13.18 e 13.19 (Justificativa da POC presencial); - Alteração no item 15 - Qualificação Técnica; - Exclusão do item 10.6, que solicitava o envio do endereço do call center após a conclusão da POC; - Inclusão do item 17 - REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO; -Inclusão do item 18 - PERÍODO DE TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO; - Inclusão do item 19 - REQUISITOS DA ORDEM INICIAL DE SERVIÇO; - Ajuste no Anexo V - INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO;	Matheus Viana Soares Lima	5094	GRC/DC
05	- Ajuste no subitem 9.18.71.27, com indicativo do Anexo IX que trata da especificação da qualificação profissional exigida.	Anderson Luiz Galúcio de Oliveira	4200	UACL/ GRC/DC



Documento assinado eletronicamente por Anderson Luiz Galucio de Oliveira, Coordenador da Unidade de Atendimento ao Cliente, em 13/04/2026, às 09:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por Maria Rita Furtado Campos, Gerente de Relacionamento com Clientes, em 13/04/2026, às 10:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.mn.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.mn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 40621780 e o código CRC 7ED4B475.

