

EDITAL DE CONVOCAÇÃO**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90387/2024****UASG: 806030 SERPRO/SEDE SUPGA/GATIC/GABSA****PROCESSO SIGADOC: SERPRO-PTI-2024/00014****MODO DE DISPUTA: ABERTO****CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR GRUPO****PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: NÃO**

Objeto: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Contact Center de 1º nível, para atendimento das demandas da Central de Serviços SERPRO, com adoção de solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) na modalidade Contact Center as a Service - CCaaS, abrangendo serviços de migração e implantação, e Serviço técnico especializado, sob demanda.

Prazo Contratual: 60 meses**Data de Abertura: 09/07/2024****Horário: 10h****Local - Sítio do Portal de Compras do Governo Federal:** <https://www.gov.br/compras/pt-br/>**E-mail para comunicação:** compras.gabsa@serpro.gov.br**Observação:**

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>>. Pregoeiro Designando conforme DESIGNAÇÃO DE PREGOEIRO E DE EQUIPES DE APOIO – SERPRO. Identificação: SUPGA-GA-002/2022. ASSINATURA DIGITAL PREGOEIRO:

EDITAL 90387/2024

1. PREÂMBULO ➤
2. OBJETO ➤
3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO ➤
4. DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL ➤
5. DA REPRESENTAÇÃO E DO CADASTRO NO PORTAL DE COMPRAS DO GOV. FED. ➤
6. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO ➤
7. DA SESSÃO PÚBLICA ➤
 - DO INÍCIO ➤
 - DA FASE DE LANCES ➤
 - DA NEGOCIAÇÃO ➤
 - DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES ➤
 - DO JULGAMENTO ➤
 - DA AVALIAÇÃO DE AMOSTRA ➤
8. DA HABILITAÇÃO ➤
9. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS ➤
10. DO ENCERRAMENTO DO PREGÃO ➤
11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ➤
12. DO PAGAMENTO ➤
13. DA RESCISÃO ➤
14. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FORNECIMENTO ➤
15. DA ASSINATURA DIGITAL DO CONTRATO ➤
16. DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DE FORNECEDORES ➤
17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS ➤
18. DO QUADRO DE REFERÊNCIAS EXTERNAS ➤

ANEXO I – CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO ➤

1. OBJETO
2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO A SER CONTRATADO
3. AVALIAÇÃO DO OBJETO
4. FATURAMENTO

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL ➤**ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO ➤****ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE TRANSAÇÃO COM PARTE RELACIONADA E NEPOTISMO****ANEXO A – MATRIZ DE RISCOS ➤**

CRONOGRAMA

24/06/2024 - Publicação no DOU

04/07/2024 - Prazo Limite para envio de
Esclarecimentos e Impugnações08/07/2024 - Prazo Limite para resposta de
Esclarecimentos e Impugnações

09/07/2024 - Abertura da Sessão Pública

08 dias¹ - Prazo para entrega de Amostra08 dias¹ - Prazo para teste de homologação¹: dias úteis

SEÇÃO I - PREÂMBULO

O **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)** leva ao conhecimento dos interessados que, no horário de Brasília, data e endereço abaixo, na forma do Regulamento de Licitações e Contratos do **SERPRO**, disponível no endereço eletrônico www.serpro.gov.br e de acordo com a Lei nº 13.303/16 c/c artigo 26 do Regulamento de Licitações e Contratos do SERPRO; a Lei Complementar nº 123/06, a Lei nº 8.248/91, o Decreto nº 7.174/10, o Decreto nº 8.538/15, o Decreto nº 3.722/01 e a Instrução Normativa nº 3/18 da SEGES/MP, todos com suas alterações, fará realizar a licitação em epígrafe, na modalidade de **PREGÃO**, na forma eletrônica, com base no artigo 26 do Regulamento de Licitações e Contratos do Serpro e nos procedimentos definidos na Lei 14.133/21, do tipo **MENOR PREÇO POR GRUPO**, sob o modo de disputa **ABERTA**, conforme descrito neste edital e respectivos anexos.

Às: 10h

Do dia: 09/07/2024

No endereço: <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

SEÇÃO II - DO OBJETO

- 2.1 O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Contact Center de 1º nível, para atendimento das demandas da Central de Serviços SERPRO, com adoção de solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) na modalidade Contact Center as a Service - CCaaS, abrangendo serviços de migração e implantação, e Serviço técnico especializado, sob demanda, de acordo com as especificações e detalhamentos consignados neste Edital e seus anexos.
- 2.1.1 A licitação será realizada em grupo único, formados por 14 itens, conforme tabela constante no Anexo I, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.
- 2.2 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no portal de compras do Governo Federal e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

SEÇÃO III - DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

- 3.1 Poderão participar deste pregão os interessados que estejam regularmente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e no sistema eletrônico do Portal de Compras do Governo Federal ([ver seção XVIII](#)), e que atenderem a todas as exigências deste edital e seus anexos.
- 3.1.2 As empresas consorciadas, constituídas de acordo com os artigos 278 e 279, da Lei 6.404/76, poderão participar desta licitação, desde que observadas as seguintes exigências:

- a) Será permitido a formação de consórcio composto de pelo menos, uma empresa ou mais de telefonia e uma de call center;
- b) Comprovação de existência de compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados, no qual deverá constar a responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas fases de licitação e durante a vigência do contrato, com indicação da empresa líder, obrigatoriamente empresa brasileira, no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras, que atenderá às condições de liderança estabelecidas no edital e representará as consorciadas perante o **SERPRO**;
- c) A apresentação da documentação de habilitação descrita na seção VIII (da habilitação), na data de abertura desta licitação, por parte de cada consorciado;
- d) A comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada empresa consorciada, na forma estabelecida no edital;
- e) A demonstração, por parte de cada empresa consorciada, do atendimento aos índices contábeis definidos no edital, para fins de qualificação econômico-financeira do consórcio;
- f) Se vencedor da licitação, será obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido na alínea “b” deste subitem. O primeiro pagamento só será efetuado ao consórcio mediante a apresentação da condição de inscrito no CNPJ, de que trata a Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil (RFB) nº 1.863/2018.

3.1.2.1 Fica vedada a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, por meio de mais de um consórcio ou isoladamente.

3.2 Não será admitida nesta licitação a participação de empresas:

- 3.2.1. Concordatárias ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- 3.2.1.1 As **LICITANTES** em recuperação judicial e extrajudicial não são impedidas de participar do certame, desde que comprovem quando da apresentação da proposta e documentação de habilitação, a sua aptidão econômica e financeira para participar no certame por meio de apresentação de certidão emitida pela instância judicial competente.
- 3.2.2 Que esteja com o direito de licitar e contratar com o **SERPRO** suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- 3.2.3 Proibidas de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

- 3.2.4 Cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste edital.
- 3.2.5 Que se enquadrem em alguma das vedações previstas no art. 38 da Lei 13.303/16.
- 3.2.6 Estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.
- 3.3 Nos termos do preceituado no § 4º, art. 3º, da Lei Complementar 123/06, as empresas que porventura ali se enquadrem, não poderão invocar as prerrogativas legais concedidas na lei supracitada.

SEÇÃO IV - DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

- 4.1 Conforme previsto no art. 59 do Regulamento de Licitações e Contratos do **SERPRO**, os documentos deverão ser enviados exclusivamente por via eletrônica.
- 4.2 O horário de funcionamento do **SERPRO/SEDE**, em **Brasília**, nos dias úteis, é das 8 horas às 18 horas.
- 4.2.1 A prática eletrônica do envio da petição poderá ocorrer em qualquer horário dentro do prazo estabelecido.
- 4.3 Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente edital e seus anexos, deverão ser encaminhados ao Pregoeiro, através do e-mail **compras.gabsa@serpro.gov.br**, e só serão aceitos se formulados até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, não sendo consideradas alegações de não entendimento ou de interpretação errônea das condições fixadas para esta licitação, após a abertura do certame;
- 4.3.1 O Pregoeiro responderá aos esclarecimentos no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais a área técnica competente.
- 4.4 Até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste pregão.
- 4.4.1 A impugnação deverá ser encaminhada ao Pregoeiro, por meio do e-mail **compras.gabsa@serpro.gov.br**.
- 4.4.2 A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao Pregoeiro, auxiliado pela área técnica competente, decidir sobre a petição no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data do recebimento.
- 4.4.3 Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.
- 4.5 As respostas aos pedidos de esclarecimento e impugnação, bem como demais informações relevantes, serão divulgadas mediante publicações no Portal de Compras do Governo Federal ([ver seção XVIII](#)), e vincularão os participantes e o **SERPRO**.

- 4.6 Qualquer pedido de esclarecimento ou impugnação, enviado fora do prazo e horário estabelecido neste edital, não será conhecido, por ser intempestivo, não tendo o **SERPRO** obrigação de respondê-lo.
- 4.7 Não será considerado o pedido de esclarecimento e a impugnação sem as devidas qualificações do interessado, como razão social ou nome, número do CNPJ ou CPF, endereço, endereço eletrônico, telefone e, quando for o caso, nome completo do representante legal, não sendo o **SERPRO** obrigado a respondê-los.
- 4.8 Até a abertura da sessão pública, o e-mail informado **compras.gabsa@serpro.gov.br** só serve para que os LICITANTES enviem seus pedidos de esclarecimento ou impugnação, qualquer outro tipo de mensagem enviada não será considerada, não sendo o **SERPRO** obrigado a respondê-las.

SEÇÃO V - DA REPRESENTAÇÃO E DO CADASTRO NO PORTAL DE COMPRAS DO GOVERNO FEDERAL
--

- 5.1 As **LICITANTES** e seus representantes legais deverão estar previamente cadastrados no Portal de Compras do Governo Federal, antes da data de realização do Pregão, devendo credenciar-se no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores ([ver seção XVIII](#)), utilizando Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.
- 5.1.1 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 5.1.2 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 5.1.3 As informações sobre o cadastramento e credenciamento nos sistemas deverão ser obtidas no site <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, nos Manuais disponíveis para consulta e impressão naquele site e nos órgãos da Administração ou nos telefones das centrais de atendimento do Portal de Compras ([ver seção XVIII](#)).
- 5.2 O Portal de Compras do Governo Federal é a ferramenta eletrônica adotada pelo **SERPRO**. As **LICITANTES** interessadas se submetem as regras e etapas previstas naquele Portal.
- 5.3 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.
- 5.4 A **LICITANTE** descredenciada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) terá sua chave de identificação (login) e senha suspensa automaticamente.
- 5.5 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da **LICITANTE** ou de seu representante legal na presunção de sua capacidade técnica para

realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

- 5.6 O acesso ao Portal de Compras pela **LICITANTE** é de sua responsabilidade exclusiva, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Serviço Federal de Processamento de Dados (**SERPRO**), promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

SEÇÃO VI - DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

- 6.1 Como requisito para a participação no pregão, a **LICITANTE** deverá:
- 6.1.1 Inserir **PROPOSTA COMERCIAL**, conforme estabelecido neste Edital, no Portal de Compras do Governo Federal ([ver seção XVIII](#)) entre a data de divulgação deste Edital e a data de abertura do pregão; e,
- 6.1.2 declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital e, se for o caso, que está na condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (ME/EPP) e que atende aos requisitos legais estabelecidos nos incisos I, II e III, art. 5º, do Decreto nº 7.174/10.
- 6.2 As **LICITANTES** poderão retirar ou substituir sua proposta de preços, até o momento da abertura da sessão.
- 6.2.1 As **LICITANTES** arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas.
- 6.3 O cadastramento da proposta de preços não resulta em ordem de classificação das propostas, o que ocorrerá somente após a etapa de lances e negociação.
- 6.4 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e da proposta sujeitará a **LICITANTE** às sanções previstas neste edital.
- 6.5 O cadastramento da proposta de preços pela **LICITANTE** no sistema eletrônico pressupõe o pleno conhecimento e concordância com as premissas constantes desta seção e os requisitos específicos previstos neste edital e seus anexos.
- 6.6 Caberá à **LICITANTE** comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

SEÇÃO VII - DA SESSÃO PÚBLICA

DO INÍCIO

- 7.1 O início da sessão pública dar-se-á pelo pregoeiro, via sistema eletrônico, na data e horário constante do preâmbulo deste edital.
- 7.2 Aberta a sessão pública, o pregoeiro passará a analisar a aceitabilidade das propostas até então encaminhadas.

- 7.2.1 O pregoeiro não aceitará as propostas que não sejam compatíveis com as especificações definidas para o objeto licitado e que não cumpram os requisitos formais estabelecidos neste edital.
- 7.2.2 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, acompanhado em tempo real por todos os participantes.
- 7.3 Desclassificadas as propostas reputadas irregulares, o sistema eletrônico ordenará automaticamente as demais, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

DA FASE DE LANCES

- 7.4 Somente as **LICITANTES** com propostas classificadas participarão da fase de lances.
- 7.5 A **LICITANTE** será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeira sua proposta e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seus representantes.
- 7.6 Incumbirá à **LICITANTE** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 7.7 No início da etapa de lances, ainda não haverá a identificação dos participantes, o que somente ocorrerá após o encerramento desta etapa, conforme as regras estabelecidas neste edital e de acordo com as normas vigentes.
- 7.8 Iniciada a etapa competitiva, as **LICITANTES** poderão encaminhar lance exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 7.9 As **LICITANTES** poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação.
- 7.9.1 O valor do lance é de responsabilidade da **LICITANTE**, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro.
- 7.9.2 Os lances serão ofertados em reais e com até duas casas decimais.
- 7.10 As **LICITANTES** somente poderão oferecer lances inferiores ao último por eles ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.10.1 As **LICITANTES** poderão ofertar lances ainda que não sejam suficientes para se tornar o lance vencedor da disputa em razão do previsto no subitem 7.42.
- 7.10.2 A **LICITANTE** poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

- 7.10.3 O pregoeiro poderá, durante a disputa, como medida excepcional, excluir a proposta ou o lance que possa comprometer, restringir ou frustrar o caráter competitivo do processo licitatório, mediante comunicação eletrônica automática via sistema.
- 7.10.3.1 Eventual exclusão de proposta da **LICITANTE**, implica a retirada da **LICITANTE** do certame.
- 7.10.4 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro poderá admitir o reinício da disputa aberta para a definição das demais colocações e apresentação de lances intermediários.
- 7.11 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.12 Durante o transcurso da sessão pública, as **LICITANTES** serão informadas, em tempo real, do valor do melhor lance registrado, que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação da detentora do lance.
- 7.13 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às **LICITANTES** para a recepção dos lances.
- 7.13.1 O pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 7.13.2 Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.14 A etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos.
- 7.14.1 A prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o item 7.14, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.
- 7.14.2 Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos subitens 7.14 e 7.14.1, a etapa de lances da sessão pública será encerrada automaticamente.
- 7.15 Encerrada a etapa de lances da sessão pública sem a prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no subitem 7.14.1, o pregoeiro poderá assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.
- 7.16 O intervalo mínimo de diferença entre os lances será de **0,01%**, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

- 7.17 Após a etapa de envio de lances, haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos no Decreto 7.174/2010 e nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, conforme disposto no art. 5º do Decreto 8.538/15.
- 7.17.1 Também será assegurada preferência na contratação, nos termos do art. 3º da Lei nº 8.248/91, conforme disposto nos art. 4º, 5º, 6º e 8º do Decreto nº 7.174/10.
- 7.17.1.1 Somente será possível o exercício da preferência, se todos os bens/serviços ofertados para o item ou grupo, possuírem tecnologia desenvolvida no país (TDP) e/ou forem produzidos de acordo com o Processo produtivo Básico (PPB).
- 7.18 Para a aplicação dos critérios de desempate e exercício dos direitos de preferência, serão observadas as ferramentas e regras do Portal Compras Governamentais.
- 7.19 No caso de impossibilidade da aplicação dos critérios de desempate de forma automática pelo sistema, poderá ser enviado questionamento às **LICITANTES** de forma a verificar o atendimento das condições para o exercício dos direitos de preferência.
- 7.20 Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do item 7.17 e seus subitens, caso não haja envio de lances após o início da fase competitiva.
- 7.21 Licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação.

DA NEGOCIAÇÃO

- 7.22 Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro deverá encaminhar contraproposta ao **LICITANTE** mais bem classificado, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital.
- 7.23 Após o encerramento da etapa competitiva, os **LICITANTES** poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do **LICITANTE** mais bem classificado. A apresentação de novas propostas não prejudica o resultado da licitação em relação ao **LICITANTE** mais bem classificado.
- 7.23.1 A negociação será realizada por meio da ferramenta de mensagens da sessão pública (CHAT) disponível no Portal de Compras do Governo Federal ([ver seção XVIII](#)), e poderá ser acompanhada pelos representantes dos **LICITANTES**.
- 7.24 Conforme dispõe o art. 34 da Lei 13.303/16, e o art. 14 do Regulamento de Licitações e Contratos do **SERPRO**, o valor estimado ou o valor máximo aceitável para a contratação é de caráter sigiloso, e será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.

DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- 7.25 Após o encerramento da etapa de lances e negociações, o pregoeiro fará a solicitação de envio:

- 7.25.1 da **PROPOSTA COMERCIAL** revisada (adequada ao último lance ou valor negociado) e, se necessário, dos documentos complementares, por meio da ferramenta “Convocar Anexo” disponível no Portal de Compras do Governo Federal, concedendo o prazo mínimo de 02 (duas) horas para o envio.
- 7.25.1.1 Contendo as especificações detalhadas do produto, com os valores unitários e totais;
- 7.25.1.2 Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da abertura deste prego;
- 7.25.1.3 Especificação clara e detalhada do objeto em conformidade com os anexos deste edital, razão social, endereço, telefone, número do CNPJ, banco, agência, número da conta corrente, praça de pagamento, e-mail, nome e cargo da autoridade que assinará o contrato;
- 7.25.1.4 Declaração expressa, de que sua proposta engloba todas as despesas, assim como todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas, e quaisquer outros dispêndios que incidam ou venha incidir sobre o objeto desta licitação, possuindo todas as condições necessárias para a execução do objeto licitado e ainda, de que a empresa não se enquadra nas vedações do art. 38, da Lei nº 13.303/16 ou emprega familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança no **SERPRO**. Estas declarações estão contidas no Anexo II (Modelo de Proposta).
- 7.25.2 Da DECLARAÇÃO DE TRANSAÇÃO COM PARTE RELACIONADA E NEPOTISMO, conforme **anexo IV** deste Edital.
- 7.25.3 **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA** - Comprovação da aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, realizada por meio de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado. Os atestados deverão ser emitidos em papel timbrado, contendo razão social, endereço, CNPJ, telefone e fax da pessoa jurídica que o emitiu, além da identificação (nome e função) do declarante. Caso estes requisitos não sejam atendidos, impossibilitando o **SERPRO** de efetuar diligência, se julgar necessário, os atestados não serão considerados;

7.25.4 Da Qualificação Técnica

- 7.25.4.1. Para fins da comprovação de aptidão para a prestação dos serviços os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:
- 7.25.4.1.1. Fornecimento de solução integrada contemplando prestação de serviços, de forma satisfatória, de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviço operacionais de atendimento por meio de canais multimeios (atendimento via telefônico, e-mails, formulários eletrônicos, aplicativos de mensageria, chatbot, voicebot, chat humano, SMS, URA CTI, Redes Sociais e Lojas de aplicativos), bem como o fornecimento de infraestrutura completa, incluindo as instalações físicas, métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado.

7.25.4.1.2. Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade mínima de 100 (cem) mil atendimentos por mês.

7.25.4.1.3. Comprovação de atuação primária ou secundária no ramo de atividade de serviços de Central de Relacionamento / Central de Atendimento / Teleatendimento. A comprovação deverá ocorrer por meio de cópia do estatuto social, contrato social ou documento legal de constituição da empresa.

7.25.4.1.4. Comprovação de uso e administração de solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel).

7.25.4.1.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

7.25.4.1.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

7.25.4.1.7. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

7.26. Homologação Técnica Documental

7.26.1. O Processo de homologação técnica é composto pela análise de documentação técnica oficial do fabricante fornecida pela **LICITANTE**.

7.26.2. Essa análise tem como objetivo comprovar o atendimento aos requisitos exigidos nas especificações técnicas do anexo I do Edital.

7.26.3. A **LICITANTE** deve enviar juntos com a Proposta Comercial todos os arquivos digitais que compõem a documentação técnica oficial do fabricante e que comprovem o atendimento de todos os requisitos técnicos especificados.

7.26.4. Serão aceitos somente documentos que sejam do fabricante dos produtos/serviços para comprovação dos requisitos exigidos nas especificações.

7.26.5. Não serão aceitos folhetos, folders com adaptações com a finalidade de comprovação das características técnicas.

7.26.6. A **LICITANTE** deverá entregar junto com a documentação técnica oficial do fabricante documento (planilha), onde devem estar listados cada item desta especificação técnica e seu correspondente atendimento na documentação fornecida, onde indique a localização da informação e a comprovação.

7.26.7. A planilha deve ter no mínimo os seguintes campos conforme modelo abaixo:

Item do Edital	Descrição do Item Edital	Nome do Arquivos	Página	Texto/Figura Comprovação	Análise
Nnn	Descrição do requisito	Manual nnn / Declaração quando aplicável	nnn	nnn	Atendido/Não atendido

7.26.7.1. A ordem dos itens no arquivo deverá obedecer a ordem contida na especificação técnica.

7.27 A licitante deverá encaminhar, quando não constar no SICAF, os seguintes documentos:

7.27.1 Certidão negativa de feitos sobre falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede da **LICITANTE**,

7.27.1.1 A certidão que não contiver de modo explícito o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão;

7.27.1.2 Será aceita a certidão emitida pela instância judicial competente, quando a empresa estiver em recuperação judicial e extrajudicial, comprovando sua aptidão econômica e financeira para assumir compromissos.

7.27.2 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

7.27.2.1 No caso de sociedade anônima (SA), deverá ser apresentada comprovante da publicação do balanço, na forma da lei;

7.27.3 Comprovação de boa situação financeira da empresa, representada pela obtenção dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) em valores superiores a 1 (um);

7.28 Para empresas que se enquadram A **LICITANTE** quando enquadrada no Processo Produtivo Básico (PPB), previsto no Decreto 7.174/10, deverá encaminhar:

7.28.1 Do documento expedido pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA comprovando o atendimento ao Processo Produtivo Básico (PPB) dos bens de informática e automação ofertados pela **LICITANTE**, no caso de a mesma exercer o direito de preferência relativo a esta comprovação;

7.29 Para empresas estrangeiras: Quando empresas estrangeiras participarem da licitação:

7.29.1 Quando empresas estrangeiras participarem da licitação, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados com tradução livre.

7.29.2 A sociedade estrangeira deverá apresentar a autorização do Poder executivo para funcionamento no País e averbação do instrumento de nomeação do representante, conforme previsto no Art. 1.134 e 1.138 do Código Civil.

7.29.3 Se vencedor da licitação, para fins de assinatura do Contrato, os documentos de habilitação deverão ser reapresentados pela empresa estrangeira, agora, por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660/2016, ou

de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

- 7.30 A **LICITANTE** deverá anexar a proposta de preços revisada e demais documentos no sistema dentro do prazo estipulado pelo pregoeiro.
- 7.30.1 Para o encaminhamento da proposta de preços e, quando solicitado, dos documentos complementares, a **LICITANTE** utilizará sua chave de acesso e senha privada do Portal.
- 7.30.2 Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, deverão ser apresentados em formato digital, via sistema ou por e-mail em sede de diligência, após a solicitação do pregoeiro.
- 7.31 Se, por algum motivo, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta e ao final deste período ainda persista o interesse do **SERPRO**, este poderá solicitar prorrogação geral da validade da proposta, por igual período, no mínimo.
- 7.32 Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente previstos sujeitam-se a ser considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a esse ou a qualquer título, devendo os insumos serem entregues ao **SERPRO** sem ônus adicional.
- 7.33 Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o teor da proposta, seja quanto ao preço, prazo, ou quaisquer outras condições que importem em modificações de seus termos originais, exceto quanto aos preços negociados por meio de lance, ressalvadas, apenas, as alterações absolutamente formais, destinadas a sanar evidentes erros materiais, sem nenhuma alteração do conteúdo das condições referidas.
- 7.34 A relutância da proponente em honrar as propostas ou os lances, será tratada na conformidade do que dispõem as sanções previstas neste edital.
- 7.35 Os valores cotados deverão ser em moeda corrente nacional, ou seja, em real (R\$), incluindo todo o desembolso que o **SERPRO** vier a ter que despender por força da presente contratação.
- 7.36 O preço proposto será de exclusiva responsabilidade da **LICITANTE**, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração deste sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 7.36.1 Ocorrendo discrepância entre o preço unitário e total e entre o valor em algarismo e por extenso, prevalecerá aquele que tenha equivalência com o valor apurado após a etapa de lances.
- 7.37 Conforme art. 59 do Regulamento de Licitações e Contratos do **SERPRO**, os documentos desta licitação deverão ser enviados exclusivamente por via eletrônica. Através do Portal de Compras do Governo Federal.
- 7.37.1 O teor e a integridade dos documentos enviados digitalizados e dos natos digitais serão de responsabilidade da **LICITANTE**, que responderá nos termos da legislação civil, penal e administrativa por eventuais fraudes.

- 7.38 Poderão ser requisitadas, a exclusivo critério do **SERPRO**, informações complementares ou adicionais a respeito de qualquer item da documentação apresentada, de forma a subsidiar a análise da proposta, sendo informado pelo pregoeiro o prazo máximo para atendimento, que não será inferior a 2 (duas) horas, podendo ser prorrogado por interesse do **SERPRO**.
- 7.38.1 O não atendimento no prazo fixado implicará a desclassificação da **LICITANTE** e sujeitará a aplicação das sanções cabíveis.
- 7.38.2 O **SERPRO** poderá exigir, a seu critério, a apresentação da versão impressa que originou o documento digitalizado.
- 7.38.3 Os originais de documentos digitalizados recebidos no **SERPRO** serão devolvidos a **LICITANTE**, ou, na impossibilidade de fazê-lo sem ônus para o **SERPRO**, serão eliminados.
- 7.39 As **LICITANTES** que não apresentarem os documentos exigidos nesta seção, ou que os apresentarem incompletos, incorretos ou com a validade expirada, serão desclassificadas.
- 7.40 As **LICITANTES** poderão deixar de apresentar os documentos que constem do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), assim como os que serão obtidos a partir da consulta “on-line”, previstos na alínea “a” do item 8.1 deste Edital.

DO JULGAMENTO

- 7.41 O pregoeiro efetuará o julgamento das propostas de preços segundo o critério de **MENOR PREÇO POR GRUPO**, decidindo sobre aceitação dos preços obtidos e promovendo a desclassificação daquelas que não atendam as condições do art. 56 da Lei 13.303/16.
- 7.41.1 Considera-se melhor preço, o que atende o prazo para execução do contrato e o fornecimento, as especificações técnicas, os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade, as demais condições do edital e que, estando abaixo do valor estimado, seja a proposta de menor valor.
- 7.42 Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos, o pregoeiro divulgará o resultado de julgamento das propostas de preços.
- 7.43 Na ocorrência de indícios de inexecutibilidade da proposta de preço, ou na necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência na forma do inciso V e § 2º do art. 56 da Lei nº 13.303/16 para efeito de comprovação de sua exequibilidade.
- 7.44 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a **LICITANTE** desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro retornará à fase de negociação e examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.
- 7.45 O pregoeiro poderá, no julgamento das propostas e habilitação, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante decisão fundamentada, registrada

em ata e acessível aos **LICITANTES** e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de classificação.

- 7.46 Conforme prevê o § 3º, do art. 57, da Lei 13.303/16, o **SERPRO**, dependendo do critério de julgamento, revogará os itens ou os Grupos que apresentem o resultado final acima do valor estimado.
- 7.47 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 7.48 Caso a proposta da **LICITANTE** vencedora não atenda ao quantitativo total estimado para a contratação, poderá ser convocada a quantidade de licitantes necessária para alcançar o total estimado, respeitada a ordem de classificação, observado o preço da proposta vencedora, precedida de posterior habilitação.

DA AVALIAÇÃO DE AMOSTRA

- 7.49 Após o aceite da proposta de preços, documentação de habilitação e, quando exigido, os documentos de comprovação técnica, a **LICITANTE** detentora da melhor proposta será convocada para comprovação das funcionalidades descritas na especificação do objeto deste edital de convocação, a ser realizada através da confirmação comprobatória da documentação apresentada em uma avaliação de amostra, conforme as regras estabelecidas no anexo I do edital - características da contratação.
- 7.49.1 Não será aceita a proposta da **LICITANTE** que tiver amostra rejeitada, que não enviar amostra ou que não a apresentar no prazo estabelecido.
- 7.49.2 A apresentação de amostra falsificada ou deteriorada, como original ou perfeita, configura comportamento inidôneo, punível nos termos deste edital.

<u>SEÇÃO VIII - DA HABILITAÇÃO</u>

- 8.1 A habilitação da LICITANTE será verificada, pelo pregoeiro, após a análise e julgamento das Propostas de Preços, da seguinte forma:
- a) Consulta “On-line”:
- a.1 Do certificado de regularidade junto ao gestor do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), dentro do período de validade;
- a.2 Da Certidão Negativa de Débitos (CND) ou Certidão Positiva de Débitos com Efeitos de Negativa (CPD-EN), que comprova a regularidade em relação às contribuições devidas por lei, junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por força da vigência da Lei nº 11.457/07, expedida pela Receita Federal do Brasil (RFB), dentro do período de validade; (“a”, inc. I, art. 47, Lei 8.212/91 c/c o § 3º, art. 195, Constituição Federal)
- a.3 No Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas ou Suspensas (CEIS), para verificar se há aplicação de penalidade;

- a.4 No Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e por Ato que implique Inelegibilidade (CNCIAI), disponível no Portal do CNJ, para verificar se há aplicação de penalidade por ato de improbidade administrativa.
- a.4.1 Registros de condenação por ato de improbidade administrativa são considerados impedimentos de contratação;
- a.4.2 Os dispositivos de inelegibilidade constantes das alíneas “e”, “g” e “l”, do inciso “I”, do art. 1º, da Lei Complementar nº 64/90, são considerados impedimentos de contratação.
- a.5 Quando for o caso, da Declaração de que é microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, de acordo com os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/06;
- a.6 Ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).
- a.6.1 A comprovação de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), da regularidade com as contribuições devidas ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), da comprovação da Negativa de Falência e Concordata, o balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, a comprovação da boa situação financeira da empresa e dos Índices Financeiros do Balanço poderão ser comprovados por meio de declaração extraída do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).
- a.6.2 No caso de a documentação obrigatória ou parcial não estarem válidas no SICAF, a **LICITANTE** deverá apresentar a comprovação da documentação atualizada quando do envio da proposta e dos documentos de habilitação, conforme subitem 7.25 deste edital.
- a.6.3 Enquanto perdurarem os efeitos, a **LICITANTE** não poderá constar em seu registro no SICAF:
- a.6.3.1 com sanção de suspensão temporária de participação em licitação e de contratação com o **SERPRO**;
- a.6.3.2 com impedimento de licitar e contratar com a UNIÃO;
- a.6.3.3 com declaração de inidônea para licitar ou contratar com a UNIÃO.
- a.6.4 Caso conste no SICAF a existência de ocorrências impeditivas indiretas, o pregoeiro deverá diligenciar previamente à inabilitação.
- 8.2 As empresas **LICITANTES** que apresentarem resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices do balanço, deverão comprovar que possuem capital social registrado ou patrimônio líquido mínimo igual ou superior conforme tabela abaixo, para serem habilitadas.

GRUPO	Capital Social/PL R\$
1	3.300.000,00

- 8.3 Para fins de habilitação, a verificação pelo pregoeiro em sítios eletrônicos oficiais de

órgão e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova;

- 8.4 A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte será realizada nos termos do art. 4º do Decreto 8.538/15.
- 8.5 Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no edital, o **LICITANTE** será declarada habilitada.
- 8.6 As sanções mencionadas nos itens 3.2.2 e 3.2.3, bem como suas respectivas vigências, serão verificadas e distinguidas, de acordo com sua base legal, por meio, em especial, de consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas ou Suspensas (CEIS) disponível no Portal da Transparência, ao Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa e por Ato que implique Inelegibilidade (CNCIAI), disponível no Portal do Conselho Nacional de Justiça ([ver seção XVIII](#)).
- 8.6.1 As informações poderão ainda ser consultadas na Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União, a qual abrange o cadastro do CNJ, do CEIS, do próprio TCU e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP do Portal da Transparência ([ver seção XVIII](#)).

SEÇÃO IX - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 9.1 Após o término do julgamento das propostas e após o término do ato de habilitação ou inabilitação, o pregoeiro abrirá prazo não inferior a 10 minutos, durante o qual qualquer **LICITANTE** poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.
- 9.2 A **LICITANTE** recorrente deverá apresentar em momento único as razões do recurso, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis.
- 9.3 As demais **LICITANTES** poderão apresentar contrarrazões em até 3 (três) dias úteis, contados a partir do término do prazo do recorrente.
- 9.4 É assegurada às **LICITANTES**, vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses, com a finalidade de subsidiar a preparação de recursos administrativos e de contrarrazões.
- 9.5 A decisão do pregoeiro deverá ser motivada e, quando o mesmo mantiver sua decisão, deverá submetê-la à autoridade competente. O pregoeiro(a) decidirá no prazo de 3 (três) dias úteis a contar do término do prazo das **LICITANTES** para apresentação das contrarrazões, dispondo a autoridade superior do prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, para a decisão final.
- 9.6 O acolhimento do recurso administrativo implica tão somente na invalidação daqueles atos que não sejam passíveis de aproveitamento.
- 9.7 Os autos do processo eletrônico permanecerão com vistas franqueadas aos interessados em qualquer uma das Regionais do **SERPRO**.

- 9.8 Não serão conhecidos os recursos administrativos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como aqueles que não tiveram manifestada a intenção, devidamente motivada, na forma estabelecida no subitem 9.2 deste edital ou contiver motivação diversa da registrada na manifestação da intenção de interpor recurso Administrativo;
- 9.8.1 Intenção motivada de recorrer é aquela que indica, objetivamente, o fato e o direito que a **LICITANTE** deseja ser revisto pela autoridade superior àquela que proferiu a decisão.
- 9.9 Iniciada a fase de lances - subitem 7.8 deste edital, os **LICITANTES** têm o direito ao contraditório e à ampla defesa quanto aos atos de revogação ou anulação desta licitação.
- 9.9.1 O pedido com as razões para a revisão da decisão de revogação ou anulação da licitação, deverá ser encaminhado, através do e-mail compras.gabsa@serpro.gov.br.
- 9.9.2 Os prazos para apresentação das razões, das contrarrazões e da decisão serão os mesmos citados nos subitens 9.2, 9.3 e 9.5.

SEÇÃO X – DO ENCERRAMENTO DO PREGÃO

- 10.1 Encerradas as fases de julgamento e habilitação e exauridos os recursos administrativos, o pregoeiro encaminhará o processo licitatório para a autoridade competente.
- 10.2 A autoridade competente poderá:
- a) determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
 - b) revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
 - c) proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
 - d) adjudicar o objeto e homologar procedimento licitatório.
- 10.3 A homologação do resultado implica a constituição de direito relativo à celebração do contrato em favor do **LICITANTE** vencedor.

SEÇÃO XI - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 11.1 Ficará impedida de licitar e contratar com o **SERPRO**, pelo prazo de até 2 (dois) anos, com registro obrigatório das penalidades no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas ou Suspensas (CEIS), sem prejuízo das demais cominações legais, a **LICITANTE** que incorrer em algum dos eventos previstos neste edital.
- 11.2 Será aberto Processo Administrativo conforme previsto em legislação e estarão sujeitas a penalidade prevista neste edital as **LICITANTES** que:

Infração		Penalidade
1	Não manter proposta de preços sob alegação de equívoco, erro de digitação ou falha eletrônica, sem frustrar a licitação.	Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de 3 (três) meses
2	Apresentar proposta comercial em desacordo com edital.	
3	Descumprir prazos estabelecidos pelo pregoeiro durante a sessão de licitação para qualquer manifestação.	
4	Ensejar retardamento na realização do certame, porém, sem frustrá-lo.	
5	Não manter proposta de preços sob alegação de eventos atribuídos a terceiros, sem frustrar a licitação.	
6	Adotar comportamentos inidôneos distintos dos especificados, sem frustrar a licitação	
7	Forjar a classificação como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa para obtenção de tratamento favorecido em licitações incentivadas.	Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de 6 (seis) meses
8	Apresentar documento ou declaração falsa que provoque atrasos na conclusão da licitação ou sua frustração.	Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de 1 (um) ano
9	Deixar de apresentar original de documento digitalizado entregue por ocasião da licitação, quando solicitado pelo SERPRO.	
10	Não submissão à realização de testes, ensaios, exames de provas e outros procedimentos constantes do edital e necessários à adjudicação da licitação.	Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de 1 (um) ano e 6 (seis) meses
11	Adotar comportamentos inidôneos distintos dos especificados, ocasionando a frustração da licitação.	
12	Não manter proposta de preços sob alegação de eventos atribuídos a terceiros, ocasionando a frustração da licitação.	
13	Não apresentar outros documentos exigidos em edital, ocasionando a frustração da licitação.	
14	Apresentar proposta comercial em desacordo com edital, ocasionando a frustração da licitação.	
15	Não celebrar contrato, em convocação dentro do prazo de validade de proposta.	
16	Difamar ou caluniar equipes técnica e pregoeiro, bem como pessoas que as integram ou processos do SERPRO, com denúncias ou acusações de direcionamento da licitação, sem apresentar provas legais em processo administrativo instaurado.	Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de 2 (dois) anos
17	Frustrar a licitação, com o cometimento de fraude fiscal.	
18	Frustrar a licitação em conluio com outros licitantes.	
19	Obter vantagens financeiras na licitação, em decorrência de conluio com outros licitantes.	

11.3 Caberá ao pregoeiro verificar as **LICITANTES** que cometeram as infrações e relatar os fatos para a autoridade superior, que deverá abrir processo administrativo fundamentado nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

11.4 As sanções administrativas da **CONTRATADA** encontram-se descritas na minuta de contrato, Anexo III, deste edital.

SEÇÃO XII - DO PAGAMENTO

12.1 As condições de pagamento encontram-se relacionadas na minuta de contrato, Anexo III deste Edital.

SEÇÃO XIII - DA RESCISÃO

13.1 As condições de rescisão contratual encontram-se relacionadas no Anexo III deste Edital.

SEÇÃO XIV - DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FORNECIMENTO

14.1 As condições para a prestação do serviço ou fornecimento estão discriminadas nos Anexos I e III deste Edital.

SEÇÃO XV - DA ASSINATURA DIGITAL DO CONTRATO

- 15.1 Após a homologação da licitação, o **SERPRO** convocará oficialmente a LICITANTE vencedora, durante a validade da sua proposta, para assinar digitalmente o contrato, sob pena de decadência do direito da contratação, sem prejuízo das sanções administrativas previstas neste edital.
- 15.2 O CONTRATO será assinado por certificação digital e para assinar digitalmente o documento, o representante da **LICITANTE** deverá dispor de Certificação Digital conforme a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-BRASIL) e utilizar o Assinador Digital do **SERPRO** ([ver seção XVIII](#)).
- 15.2.1 A assinatura digital deverá ser de um representante legal da empresa com competência para firmar contratos ou por meio da assinatura digital da pessoa jurídica.
- 15.3 Em caso de dificuldades técnicas para o uso da ferramenta, o representante da **LICITANTE** poderá se dirigir a qualquer Regional do **SERPRO** e providenciar a assinatura junto a um empregado do **SERPRO** indicado.
- 15.4 Na hipótese de a **LICITANTE** vencedora não comprovar as condições de habilitação consignadas neste edital, não apresentar a documentação substitutiva de regularidade no prazo concedido ou se recusar a assinar o contrato, outro LICITANTE poderá ser convocada **LICITANTE** remanescente, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato, sujeitando-se a **LICITANTE** desistente às sanções administrativas descritas neste edital.
- 15.4.1 Na hipótese de nenhuma **LICITANTE** aceitar a contratação nos termos do item anterior e desde que o respectivo valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, será facultado ao **SERPRO**:
- a) convocar as licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;
 - b) adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelas licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.
- 15.5 Na [seção XVIII](#) estão disponíveis as autoridades certificadoras e as autoridades de registro que podem emitir certificado digital no Padrão ICP/Brasil.

**SEÇÃO XVI - DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE E ANÁLISE DE
TRANSAÇÃO COM PARTE RELACIONADA**

- 16.1 Previamente a assinatura do contrato, de modo a certificar-se que há não riscos à integridade, danos à imagem ou à reputação do **SERPRO** e que não há conflitos de interesses ou situações impeditivas à celebração do contrato, a **LICITANTE** será submetida a:
- 16.1.1 Avaliação de integridade, realizada por meio do Questionário de Due Diligence de Integridade de Terceiros (DDI), conforme Norma de Avaliação de Integridade de terceiros do **SERPRO**, disponível em <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due->

[diligence-de-integridade>](#).

16.1.2 Avaliação de transação com partes relacionadas, conforme Política de Transações com Partes Relacionadas do Serpro, disponível em <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/base-juridica>.

16.2 Ao participar da licitação, a **LICITANTE** desde já concorda que, em sendo vencedora, deverá responder à avaliação de integridade quando requerida, bem como prestar as informações requisitadas pelo **SERPRO**, ficando ciente que a sua recusa impedirá a assinatura do contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na Lei 13.303/16.

16.2.1 A avaliação de integridade será encaminhada ao Representante Legal ou pessoa formalmente designada por delegação específica de poderes para representar a **LICITANTE** vencedora de acordo com o estatuto social ou contrato social da mesma, devendo ser preenchido e devolvido no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, caso outro prazo superior não esteja definido pelo **SERPRO**.

16.2.2 Com base nas informações prestadas no Formulário, será realizada análise de perfil, histórico, reputação e práticas de prevenção e combate à fraude e corrupção, dentro outros, adotadas pela **LICITANTE**.

16.2.3 O **SERPRO** poderá solicitar, a qualquer momento, esclarecimentos adicionais ou documentos para subsidiar sua análise de integridade, cabendo à **LICITANTE** atender no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, caso outro prazo superior não esteja definido pelo **SERPRO**.

16.2.4 O resultado da avaliação de integridade determinará o Grau de Risco de Integridade (GRI), que poderá variar entre Alto, Médio e Baixo.

16.2.5 Os documentos relativos a esses processos serão considerados sigilosos, sendo a sua divulgação prevista somente em casos de solicitação de autoridades competentes.

16.3 A avaliação descrita no item 16.1.2 tem por finalidade de identificar se a **LICITANTE**, por meio do seu quadro de proprietários, administradores e/ou sócios, está relacionada com o pessoal-chave do **SERPRO**, se há conflito de interesse nos termos da Lei nº 12.813/2013, art. 3º, inciso I, e de realizar o registro nas notas explicativas das demonstrações contábeis, quando cabível.

16.3.1 A **LICITANTE** deverá preencher a Declaração de Transação com Partes Relacionadas, **Anexo IV** deste Edital, quando da apresentação da documentação exigida na fase de julgamento da proposta. A análise de transação com parte relacionada será realizada pelo **SERPRO**, previamente à assinatura do contrato.

16.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos previstos nesta seção serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), conforme a CLÁUSULA DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

SEÇÃO XVII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para

o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do pregoeiro em contrário;

- 17.1.1 Os horários estabelecidos neste edital, no aviso e durante a sessão observarão o horário de Brasília, Distrito Federal, inclusive para contagem de tempo e registro no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.
- 17.1.2 Nos prazos expressos em dias úteis, serão computados somente os dias em que ocorrer expediente administrativo no **SERPRO**.
- 17.1.2.1 Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente, se o expediente for encerrado antes da hora normal ou se houver indisponibilidade da comunicação eletrônica.
- 17.2 As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, resguardados o interesse do **SERPRO**, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 17.3 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da **LICITANTE**, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.
- 17.4 É facultado ao pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, para sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar do mesmo desde a realização da sessão pública.
- 17.4.1 O pregoeiro poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade, a fim de subsidiar sua decisão.
- 17.5 As **LICITANTES** são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 17.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no **SERPRO**.
- 17.7 A autoridade competente poderá revogar a licitação em decorrência do previsto no § 3º, do art. 57 e inciso II, do § 2º do art. 75, todos da lei nº 13.303/16, ou por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado que constitua óbice manifesto e incontornável, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado, conforme previsto no art. 62, da citada Lei.
- 17.7.1 Os **LICITANTES** não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório.
- 17.8 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes do Regulamento de

Licitações e Contratos do **SERPRO**, (*ver seção XVIII*), das Lei nº 13.303/16 e nº 14.133/21, do Decreto nº 7.174/10, todos com suas posteriores alterações.

- 17.9 Quando a **LICITANTE** vencedora não apresentar situação regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), no ato da assinatura do contrato, em virtude do vencimento de alguma certidão no intervalo entre a habilitação e a data de assinatura do instrumento e não apresentar a documentação substitutiva de regularidade, após a concessão do contraditório e da ampla defesa, poderá ser convocada outra **LICITANTE**, observada a ordem de classificação para celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observado o disposto no subitem 7.43 deste edital.
- 17.10 A **LICITANTE** obriga-se a manter as condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas pela **CONTRATADA** durante a vigência do contrato, exceto a manutenção do porte de ME/EPP e opção de regime tributário, informando ao responsável pela fiscalização do contrato, imediatamente, a superveniência de qualquer ato ou fato que venha a modificar suas condições iniciais de habilitação.
- 17.11 As **LICITANTES** assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o **SERPRO** não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 17.12 Os Anexos deste Edital integram o rol das obrigações decorrentes da presente licitação, dele fazendo parte, obrigando as partes ao inteiro teor de suas disposições.
- 17.13 Os dados pessoais, sensíveis ou não, obtidos em razão dos procedimentos da licitação serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

SEÇÃO XVIII - DO QUADRO DE REFERÊNCIAS EXTERNAS E LEGISLAÇÃO VINCULANTE

REFERÊNCIA	Endereço
Portal de Compras do Governo Federal	https://www.gov.br/compras/pt-br/
SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores	https://www.gov.br/compras/pt-br/
Atendimento do Portal de Compras	http://portaldeservicos.planejamento.gov.br e 0800 978 9001
Portal do Conselho Nacional de Justiça	http://www.cnj.jus.br
Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União	https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/
Assinador Digital do SERPRO	www.serpro.gov.br/assinador-digital
Relação de autoridades certificadoras e de registro emissárias de certificado digital no Padrão ICP/Brasil	http://www.it.gov.br/icp-brasil/estrutura
Norma de Avaliação de Integridade de Fornecedores	https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/documentos/norma-tr-010-v01.pdf
Regulamento de Licitações e Contratos do SERPRO	https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/documentos
Política de Segurança da Informação do SERPRO	https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/documentos/sg-018-2019.pdf
Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO	https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/etica
Cartilha de Integridade do PAQ	https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos

Due Diligence de Integridade	https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade
------------------------------	---

Legislação	Endereço
Constituição Federal	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
Lei nº 13.303/16 - Lei das Estatais	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13303.htm
Lei nº 14.133/21 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos	https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.133-de-1-de-abril-de-2021-311876884
Lei nº 11.457/07 - Dispõe sobre a Administração Tributária Federal	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11457.htm
Lei nº 8.248/91 - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8248.htm
Lei nº 8.212/91 - Dispõe sobre a organização da Seguridade Social	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8212cons.htm
Lei nº 9.711/98 - Dispõe sobre Tesouro Nacional, INSS e Dívida Pública	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9711.htm
Lei nº 9.609/98 - Dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9609.htm
Lei nº 8.078/90 - Dispõe sobre a proteção do consumidor	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm
Lei nº 6.404/76 - Dispõe sobre as Sociedades por Ações	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6404compilada.htm
Lei nº 12.846/13 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm
Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm
Lei nº 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação (LAI)	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm
Lei Complementar nº 64/90 - Estabelece, casos de inelegibilidade, prazos de cessação, e outras	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp64.htm
Lei Complementar nº 123/06 - Lei da Micro e Pequena Empresa	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm
Decreto nº 7.203/10 - Dispõe sobre a vedação do nepotismo	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7203.htm
Decreto nº 7.174/10 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7174.htm
Decreto nº 8.538/15 - Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8538.htm
Decreto nº 3.722/01 - Dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF	http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3722.htm
Decreto nº 8.660/16 - Convenção sobre a Eliminação da Exigência de Legalização de Documentos Públicos Estrangeiros	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8660.htm
Instrução Normativa RFB nº 1.234/12 - Dispõe sobre a retenção de tributos	http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37200
Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental	https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A81881F7595543501762A30FA9A2BA7
Instrução Normativa nº 3/18 da SEGES/MP - regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf	https://www.in.gov.br/web/guest/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/12186346/do1-2018-04-27-instrucao-normativa-n-3-de-26-de-abril-de-2018-12186342
Resolução CGPAR nº 29 - Estabelece orientações às empresas estatais federais para a contratação de bens e serviços de tecnologia da informação - TI.	https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cgpar-n-29-de-5-de-abril-de-2022-394197201

ANEXO I - CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO**1 - Objeto**

- 1.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Contact Center de 1º nível, para atendimento das demandas da Central de Serviços SERPRO, com adoção de solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) na modalidade Contact Center as a Service - CCaaS, abrangendo serviços de migração e implantação, e Serviço técnico especializado, sob demanda.

2 - Especificação do objeto a ser contratado

- 2.1 Serviços de Contact Center de 1º nível, para atendimento das demandas da Central de Serviços SERPRO, com adoção de solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) na modalidade Contact Center as a Service - CCaaS, abrangendo serviços de migração e implantação, e Serviço técnico especializado sob demanda, conforme tabela abaixo:

Grupo	Itens	Descrição	Unidade	Quantidade Total Estimada para o período de 60 Meses
1	1	Serviço de atendimento telefônico	Acionamento	295.408
	2	Serviço de atendimento por e-mails	Acionamento	126.883
	3	Serviço de atendimento por formulários eletrônicos	Acionamento	828.861
	4	Serviço de atendimento por aplicativos de mensageria	Acionamento	146.605
	5	Serviço de atendimento por chatbot	Acionamento	8.896.671
	6	Serviço de atendimento por voicebot	Acionamento	26.903
	7	Serviço de atendimento por chat humano	Acionamento	259.693
	8	Serviço de atendimento por SMS	Acionamento	252.170
	9	Serviço de atendimento por URA CTI	Acionamento	156.187
	10	Serviço de atendimento nas Redes Sociais	Acionamento	5.090
	11	Serviço de atendimento nas Lojas de aplicativos (App stores)	Acionamento	81.630
	12	Serviço de acesso à solução CCaaS	Usuários simultâneos (Sob Demanda)	91
	13	Serviço de migração e implantação da Central de Serviços	Serviço	1
	14	Serviço técnico especializado	Hora (Sob Demanda)	21.798

- 2.1.1. A **CONTRATADA** deve disponibilizar recursos humanos capacitados, infraestrutura, gestão, processos e tecnologia para o atendimento em 1º nível básico e avançado aos usuários Central de Serviços Serpro - CSS, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste documento, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços.

- 2.1.2. A **CONTRATADA** deve prover solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) de forma a permitir que toda a jornada do

usuário seja gerenciável e integrada, compreendendo os seguintes canais de atendimento: Telefone, URA CTI (Unidade de Resposta Audível), E-mail, Formulário Eletrônico, Lojas de Aplicativos, Mensageria Instantânea, Rede Sociais, SMS (Short Message Service), Chat Humano, Chatbot e Voicebot.

2.1.3. A solução deve integrar com as aplicações ITSM, CRM, ERP, entre outras ferramentas do Serpro por meio de API's (Application Program Interface) ou via webservice.

2.1.4. A **CONTRATADA** deve fornecer serviços de migração e implantação dos serviços de Contact Center de 1º nível e da implementação da solução Omnichannel, na modalidade Contact Center as a Service – CCaaS, conforme condições e requisitos estabelecidos neste documento, abrangendo todos os recursos necessários à execução dos serviços.

2.1.5. No decorrer da vigência contratual o consumo máximo dos itens 1 a 11 poderá ser ultrapassado desde que haja saldo no contrato não utilizado anteriormente dos serviços de atendimento.

2.1.6. As quantidades são estimativas e não constituem qualquer compromisso futuro para o Serpro, de forma que os pagamentos devidos à **CONTRATADA** dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

2.1.7. Entende-se por acionamento, um encapsulamento de conjunto de interações, identificação, cadastro, conversa, trocas de mensagens, orientações e e-mails recebidos, referentes a um atendimento, independente de em quantos canais tenha ocorrido.

2.1.7.1. Cada acionamento que constitui um atendimento deve ser integrado para os sistemas de ITSM ou CRM, de acordo com as regras que serão disponibilizadas;

2.1.7.2. Somente os acionamentos, nos quais o usuário recebeu pelo menos uma orientação, constituem acionamentos válidos;

2.1.7.3. Os acionamentos que contêm somente as interações iniciais, de cadastro e saudações que ocorrem antes da apresentação de qualquer orientação ao usuário, não constituem acionamentos válidos e não podem ser replicados para as ferramentas da **CONTRATADA**.

2.1.7.4. A **CONTRATADA** deve acessar e atender os chamados sob sua responsabilidade, enfileirados nos grupos do ITSM do **SERPRO**, durante todo o regime de atendimento 24x7 preconizado neste contrato.

2.2. Requisitos dos Serviços de Contact Center de 1º nível

2.2.1. Item 1 - Serviço de Atendimento Telefônico

2.2.1.1. Serviço de Atendimento Ativo

2.2.1.1.1. Realização de retorno às solicitações, do tipo pedidos de informações e reclamações, que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo, de segunda a sexta-feira, no horário das 8 às 20h.

2.2.1.1.2. Realização de pesquisas de satisfação/opinião e campanhas específicas dos serviços prestados pelo **SERPRO**, 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 pelo **SERPRO**, de acordo com a necessidade de cada pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas.

2.2.1.1.3. O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal do **SERPRO**. A **CONTRATADA** deverá dispor de meios necessários para executar mais de uma pesquisa de satisfação/opinião e campanha específica simultaneamente. Ao critério do **SERPRO**, a **CONTRATADA** deverá fazer o atendimento ativo para campanhas específicas em outros canais de atendimento além do Telefônico.

2.2.1.1.4. O atendimento ativo realizará pesquisas com clientes de todas as regiões administrativas e/ou áreas atendidas pelo **SERPRO**, considerando a qualidade e satisfação da execução dos serviços que foram solicitados, de acordo com cronograma e roteiro de perguntas pré-estabelecidas pelo **SERPRO**.

2.2.1.1.5. A periodicidade das pesquisas poderá sofrer alterações a critério do **SERPRO**, com comunicação prévia de, no mínimo, 10 (dez) dias à **CONTRATADA**.

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

2.2.1.1.7. Apresentar, em até 3 (três) dias úteis antes do início da pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas, o planejamento de execução ou estudo solicitado para aprovação do **SERPRO**.

2.2.1.1.8. Apresentar o relatório final analítico, em até 5 (cinco) dias úteis após o término da realização da pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas.

2.2.1.1.9. As ligações ativas deverão ser feitas por atendentes com treinamento e preparação específica para a execução de tais serviços, com a utilização de aplicativos que permitam a identificação e agilidade na discagem dos números dos clientes do **SERPRO**, no caso de retorno, tendo na tela da estação de trabalho todos os dados referentes à ligação completada.

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

2.2.1.1.11. 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).

2.2.1.1.12. O call back deverá ser feito pelo mesmo canal originador ao atendimento.

2.2.1.1.13. A **CONTRATADA** deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do atendimento ativo, disponibilizar ao **SERPRO** os relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados;

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

2.2.1.1.15. Ter um grupo especializado para ligar para os usuários, os quais deram nota baixa nas consultas, buscando informação sobre sua experiência em contatar nossa Central de Atendimento e se já foi resolvida a sua dúvida, ou ainda tem dúvida sobre e gostaria de solucionar.

2.2.1.2. Serviço de Atendimento Receptivo

2.2.1.2.1. Consiste na execução de serviços de atendimento receptivo através de múltiplos canais, como: telefone, e-mail, formulário eletrônico, mensageria, aplicativos, chat, chatbot, voicebot, lojas ou outra forma definida pelo **SERPRO**, objetivando prestar informações, registrar solicitações de serviços e dar encaminhamento, face aos serviços prestados pelo **SERPRO**.

2.2.1.2.2. O chatbot, a ser disponibilizado pela **CONTRATADA**, será acessado por meio do site do **SERPRO**, e deverá ser compatível com a estrutura tecnológica do **SERPRO**.

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

2.2.1.2.4. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários do **SERPRO**, se expressando com clareza e objetividade, cordialidade seguindo sempre a base de conhecimentos.

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

2.2.1.2.6. Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços contratados.

2.2.1.2.7. 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);

2.2.1.2.8. O call back descrito no item 2.2.1.2.7 deverá ser feito pelo mesmo canal originador ao atendimento.

2.2.1.2.9. As pesquisas ativas, em regra, deverão ser realizadas de segunda a sexta-feira, das 8 às 20h, com exceção dos itens 2.2.1.2.7 e 2.2.1.2.8.

2.2.1.2.10. A empresa deverá possuir ferramentas de transcrição de áudio em texto ("Speech to Text") ou similares.

2.2.1.2.11. O Teleatendimento Receptivo dos usuários que contatar a Central de Serviços **SERPRO**, será realizado inicialmente, de forma eletrônica por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, que deverá ser disponibilizada 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive nos feriados.

2.2.1.2.12. O Teleatendimento Receptivo, efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos demandantes as opções de acesso aos itens de serviços definido pelo **SERPRO**, podendo, ainda, prestar informações sobre o andamento das solicitações de serviços e outros dados relativos ao CPF do usuário, interagindo com o usuário do **SERPRO**, a partir de mensagens pré-gravadas por Agente Virtual de Atendimento por Voz ou por intermédio da Unidade de Resposta Audível – URA.

2.2.2. Item 2 - Serviço de Atendimento por E-mails

2.2.2.1. O serviço deve interpretar os e-mails com demandas formatadas ou não, provenientes de clientes/ usuários e internalizar como acionamento do atendimento;

2.2.2.2. Permitir definição de filas de acordo com os endereços de e-mail de destino e/ou origem, como também a capacidade de configurar filas usando caixas de correio internas ou externas para entregar e-mails na fila;

2.2.2.3. Permitir envio de reposta automática de recebimento de e-mail, bem como desprezar as notificações com mensagem padrão (fora do escritório ou férias);

2.2.2.4. Possuir editor WYSIWYG (What You See Is What You Get) totalmente funcional, com controles sobre a formatação da fonte e layouts de parágrafo, no qual permite visualizar o resultado final de uma publicação ou impressão, em tempo real.

2.2.2.5. Suporte para HTML, imagens, anexos e/ou mensagens de texto sem formatação.

2.2.2.6. Permitir entrega automática de e-mails para agentes, com suporte para "inclusão" e "remoção" do agente na lista de e-mails, é esperado que e-mails que entrem na caixa corporativa do atendimento da Central de Serviços do **SERPRO** sejam roteados automaticamente para outros colaboradores, permitindo a inclusão ou remoção de colaboradores nos grupos de atendimentos das caixas postais corporativas.

2.2.3. Item 3 - Serviço de Atendimento por Formulários Eletrônicos

2.2.3.1. A **CONTRATADA** deverá ter amplo domínio em formulários eletrônicos para atendimento dos chamados oriundos por este meio dando solução e/ou encaminhamento para outro nível de atendimento.

2.2.4. Item 4 - Serviço de Atendimento por aplicativos de Mensageria

2.2.4.1. O atendimento em aplicativos de Mensageria é a simulação de um ser humano em uma máquina com Inteligência Artificial (bot), 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.

2.2.4.2. A **CONTRATADA** deve realizar análises diárias, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e análise de respostas úteis, quais não são úteis e as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem assertividade crescente.

2.2.4.3. O atendimento digital efetuado por Serviços de Mensageria, deverá ter como atribuição, a compreensão da necessidade do usuário com o objetivo de lhe prestar informações, interagir com este de forma espontânea e registrar as solicitações de serviços do **SERPRO**. Tais ações, deverão estar sustentadas por consultas aos sistemas de ITSM, CRM, ERP ou outro informado pelo

SERPRO, bem como à base de conhecimento informatizada, onde a identificação do usuário e o fornecimento do número do protocolo de atendimento serão obrigatórios.

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

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

2.2.4.6. As demandas NÃO passíveis de atendimento pelo Serviço de Mensageria, deverão ser direcionadas ao canal de atendimento receptivo humano (chat humano) ou com encaminhamento de acionamento para atendimento posterior, após comunicar ao usuário, para continuidade do atendimento.

2.2.4.7. O Serviços de Mensageria deve possuir a integração com Inteligência Artificial nativa.

2.2.4.8. A critério do **SERPRO**, o serviço de mensageria poderá ser usado para notificar os usuários de alterações de status dos seus acionamentos com mensagens pré-formatadas e com dados buscados das ferramentas do **SERPRO**.

2.2.4.9. Verificação junto à operadora/provedora de telefonia do status de entrega de uma mensagem.

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

2.2.5. Item 5 - Serviço de Atendimento por Chatbot

2.2.5.1. O atendimento por Chatbot é a simulação de um ser humano em uma máquina com Inteligência Artificial (bot), 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.

2.2.5.2. A **CONTRATADA** deve 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.

2.2.5.3. Chatbot deve ser implementado mediante o uso de modelos de inteligência artificial fundamentados em recuperação de informação e abordagem generativa, empregando abordagens de aprendizado de máquina. O sistema deve operar com base no conceito de detecção de intenções, de forma a discernir as necessidades dos usuários durante as interações.

2.2.6. Item 6 - Serviço de atendimento por Voicebot

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

2.2.6.2. Esta solução será amparada pelo serviço de Curadoria, que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que o Voicebot atenda, de forma assertiva e eficaz, às demandas de serviços dos usuários do **SERPRO**, que utilizarão este canal.

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

2.2.6.4. Atender demandas cujas respostas dependam de consultas aos sistemas corporativos do **SERPRO**. O Voicebot proverá solução baseado em inteligência cognitiva e na compreensão da tomada de decisão à demanda do usuário, de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.

2.2.6.5. A persona do Voicebot deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto. A qualidade da síntese de voz deve ser otimizada, considerando entonação, ritmo e entonação, a fim de proporcionar uma experiência auditiva que se assemelhe de maneira autêntica à comunicação humana.

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

2.2.6.7. As solicitações que não podem ser atendidas pelo Voicebot devem ser encaminhadas ao canal de atendimento humano receptivo. Esse encaminhamento deve incluir o histórico da conversa entre o bot e o usuário, que será transcrito do áudio para texto utilizando um algoritmo otimizado para o Português do Brasil. Alternativamente, caso seja apropriado, o acionamento pode ser direcionado para atendimento posterior, mediante comunicação prévia ao usuário, assegurando a continuidade do serviço.

2.2.6.8. O Voicebot deve ser habilmente treinado para compreender a linguagem natural falada pelo usuário, eliminando a necessidade de restrições a palavras-chave ou números específicos durante as interações. O sistema deve ser capaz de interpretar e responder de maneira eficaz a expressões linguísticas variadas, proporcionando uma experiência de diálogo mais natural e intuitiva.

2.2.7. Item 7 - Serviço de Atendimento por Chat Humano

2.2.7.1. O atendimento por Chat humano consiste nas interações entre um usuário e um atendente por meio de mensagens instantâneas, por texto ou voz, que podem ser respondidas imediatamente pelo atendente. Os Chats funcionam como diálogos, uma lista de interações, geralmente perguntas e respostas, que se seguem como em uma lista.

2.2.7.2. A **CONTRATADA** deve estabelecer o canal de chat humano para continuidade dos atendimentos prévios dos Bots (Chatbot, Mensageria, SMS), dando sequência ao atendimento. O canal deve ser capaz de ser disponibilizado como canal primário, isto é, sem ser recorrência de outro canal.

2.2.7.3. O Chat Humano deve ter condições de receber as dúvidas e trocar mensagens com os usuários até sua solução e/ou encaminhar para outro nível de atendimento.

2.2.7.4. Para o atendimento por Chat, devem ser observados os seguintes itens:

2.2.7.5. Realizar atendimentos com maior rapidez por operador.

2.2.7.6. As mensagens devem ser claras e bem concatenada com a coordenação gramatical e com a utilização de corretor ortográfico.

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

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

2.2.7.9. Deve ter texto simples e objetivos, com terminologia clara de acordo com a gramática da língua portuguesa.

2.2.7.10. O canal Chat Humano deve permitir que o tempo de espera do usuário, para ser atendido por atendente humano, possa ser devidamente registrado para fins de apuração de indicador.

2.2.8. Item 8 - Serviço de Atendimento por SMS

2.2.8.1. O serviço de atendimento eletrônico via SMS – Short Message Service deverá ser executado através da entrega e recebimento de mensagens curtas com o usuário.

2.2.8.2. A **CONTRATADA** deve conhecer e seguir fielmente as orientações disponibilizadas nos Script de atendimento fornecido pelo **SERPRO**.

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

2.2.8.3.1. Segmentação dos envios de SMS por usuário.

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

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

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

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

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

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

2.2.8.3.8. O funcionamento deste canal deve utilizar a mesma tecnologia de bot com Inteligência Artificial, Machine Learning, entre outros de acordo com o já preconizado nas definições dos canais Chatbot, Voicebot e Mensageria.

2.2.8.3.9. Todas as mensagens trafegadas devem ser gravadas em uma base de dados, formando um log, com possibilidade dos logs serem guardados em nuvem indicada pelo **SERPRO**. Este log contém informações essenciais para obtenção de relatórios para permitir a avaliação constante dos resultados dos aplicativos e ações efetuadas, bem como integração com o sistema comercial do **SERPRO** de modo a registrar os eventos de atendimento realizados através dessa funcionalidade.

2.2.9. Item 9 - Serviço de Atendimento por URA CTI

2.2.9.1. O Atendimento por Unidade de Resposta Audível (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 o atendimento aos usuários, também deverá ter flexibilização para novas programações.

2.2.9.2. A URA deve fazer a identificação do usuário, caso o mesmo não esteja cadastrado, a URA deverá efetuar de forma automatizada o cadastro do novo usuário com no mínimo os seguintes dados: CPF, Nome, Telefone e E-mail.

2.2.9.3. Os atendimentos via URA devem possuir a integração CTI (Computer Telephony Integration) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech – TTS).

2.2.9.4. A **CONTRATADA** deve prover o número adequado de canais ativos para uso na URA para atender as necessidades do **SERPRO**.

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

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

2.2.9.7. Possuir atendimento automático com mensagem de anúncio/apresentação, podendo ser específica para cada sistema e/ou serviço do **SERPRO**.

2.2.9.8. Os esclarecimentos devem ser claros e objetivos.

2.2.9.9. Deve seguir os procedimentos padronizados de relacionamento com os usuários.

2.2.9.10. O **SERPRO** sempre deve aprovar o conteúdo do menu que será diferenciado para cada serviço.

2.2.9.11. A **CONTRATADA** deve prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível – URA, finalizadas na própria URA ou transferidas para o Distribuidor Automático de Chamadas – DAC.

2.2.9.12. As informações inseridas pelos clientes na URA devem ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no software de distribuição automática de chamadas (DAC), de

modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente. Este é um componente de integração que deve ser disponibilizado na plataforma de atendimento.

2.2.9.13. Os dados do usuário, bem como a demanda do mesmo, devem estar disponibilizados na tela do atendente, quando a chamada for transferida para o atendimento humano.

2.2.9.14. As opções de acesso a URA devem ser de fácil configuração para se adaptarem às necessidades de comunicação do **SERPRO**.

2.2.9.15. A **CONTRATADA** deve propor serviços de autoatendimento na URA, devendo o **SERPRO** analisar e validar para desenvolvimento e implantação.

2.2.9.16. Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço e/ou sistema do **SERPRO**, pelos números de telefone de origem ou identificação por CPF.

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

2.2.9.18. Árvore de atendimento com até 7 (sete) níveis de mensagem.

2.2.9.19. A **CONTRATADA** deve prover os áudios a serem utilizados na Unidade de Resposta Audível - URA ou similar.

2.2.9.19.1. Os áudios devem ter boa qualidade e inteligibilidade e poderão ser gravados por serviço de locução profissional em estúdio ou transformação de texto em áudio, utilizando-se de software apropriado para este fim.

2.2.9.19.2. Caberá ao **SERPRO** definir o conteúdo (mensagem) dos áudios a serem gravados e disponibilizados pela **CONTRATADA** na Unidade de Resposta Audível - URA, ou similar.

2.2.9.19.3. O **SERPRO** se exime de qualquer responsabilidade quanto ao direito de utilização de voz no serviço de locução para utilização na URA (ou similar), sendo a exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

2.2.9.19.4. Nas situações de locução em estúdio com profissionais, quando demandado pelo **SERPRO**, o prazo de gravação, inclusão, alteração e disponibilização de mensagem na URA (ou similar) será de 5 (cinco) dias contínuos.

2.2.9.19.5. Nas situações de transformação de texto em áudio, quando demandado pelo **SERPRO**, o prazo de gravação, inclusão, alteração e disponibilização de mensagem na URA (ou similar) será de 60 minutos.

2.2.9.19.6. Caberá ao **SERPRO** definir se a locução será feita em voz masculina ou feminina, e também, quando a gravação deverá ser feita em estúdio profissional ou por conversão de texto em áudio.

2.2.9.19.7. Nas situações de locução de voz em estúdio com profissional, será observado o prazo definido no item 2.2.9.19.4.

2.2.10. Item 10 - Serviço de atendimento nas Redes Sociais

2.2.10.1. Realização de retorno (respostas) às postagens realizadas por pessoas nas redes sociais virtuais que o **SERPRO** participa, seja no canal do **SERPRO**, no canal de algum produto/serviço do

SERPRO ou em Permitir redundância local e geográfica no Brasil. quaisquer postagens onde o **SERPRO** ou seus produtos/serviços forem mencionados, exemplos: Instagram, Twitter, Facebook, Youtube, LinkedIn, TikTok, Pinterest, Reddit e ReclameAqui.

2.2.10.2. Todas as postagens devem ser respondidas com mensagens automatizadas pré-definidas e/ou com utilização de inteligência artificial ou ainda, internalizados para atendimento humano na Solução CCaaS, de acordo com os processos a serem especificados futuramente.

2.2.10.3. Prioritariamente, toda resposta à pessoa deve ser inserida na própria postagem da Rede Social, podendo haver situações em que a resposta, ou complemento da resposta, seja também enviada para pessoa através de outro canal de atendimento (Mensageria, Email e SMS).

2.2.10.4. Todos as postagens e as respectivas respostas, automatizadas ou humanas, devem ser registradas na solução CCaaS com, no mínimo: identificador único do acionamento, nome da pessoa, nome da Rede Social, data e horário da postagem.

2.2.10.5. Deve permitir encaminhar os acionamentos aos demais níveis de atendimento, de acordo com orientações e do fluxo de atendimento para solução da demanda.

2.2.11. Item 11 - Serviço de atendimento nas Lojas de Aplicativos (App stores)

2.2.11.1. Realização de retorno (respostas) às avaliações dos usuários dos aplicativos nos canais dos Produtos/Serviços (Apps) disponibilizados pelo **SERPRO**, seja através de perfis dos seus clientes ou em perfil do próprio **SERPRO**, exemplos: Loja Google (Play Store), Loja Apple (Apple Store), Loja Microsoft.

2.2.11.2. Todas as avaliações devem ser respondidas com mensagens automatizadas pré-definidas e/ou com utilização de inteligência artificial ou ainda, internalizadas para atendimento humano na Solução CCaaS, de acordo com os processos a serem especificados futuramente.

2.2.11.3. Prioritariamente, toda resposta ao usuário/pessoa deverá ser postada no próprio comentário/mensagem (post) da Loja de Aplicativos onde o comentário/mensagem foi postado, podendo haver situações em que a resposta, ou complemento da resposta, seja também enviado para o usuário/pessoa através de outro canal de atendimento (Mensageria, Email e SMS).

2.2.11.4. Todas as avaliações e as respectivas respostas, automatizadas ou humanas, devem ser registradas na solução CCaaS com, no mínimo: identificador único do acionamento, nome do usuário, nota da avaliação (Ex.: 1 a 5 estrelas), nome da Loja de Aplicativos, data e horário da avaliação.

2.2.11.5. Deve permitir encaminhar os acionamentos aos demais níveis de atendimento, de acordo com orientações e do fluxo de atendimento para solução da demanda.

2.2.12. Características comuns para os serviços de atendimento por Bot: Serviços de Mensageria, Chatbot e Voicebot

2.2.12.1. A **CONTRATADA** é responsável pela criação e modificação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento dos bots usados nestes canais.

2.2.12.2. A **CONTRATADA** é responsável pela manutenção do serviço de comunicação escrita ou falada, e mensagens gravadas, deverão ser norteadas por um Guia de procedimento a ser criado pelo **SERPRO**.

2.2.12.3. A **CONTRATADA** é responsável pela modificação da arquitetura das conversas dos bots.

2.2.12.4. A **CONTRATADA** é responsável pelo monitoramento, curadoria e testes de performance dos bots, enviando ao **SERPRO** os resultados dos testes.

2.2.12.5. Os serviços de atendimento pelos canais de Chatbot, Voicebot e Serviços de Mensageria serão amparados pelo serviço de curadoria, conforme descrito, que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que esses serviços atendam, de forma assertiva e eficaz, às demandas dos usuários do **SERPRO** que utilizarão este canal, bem como quaisquer outros canais que possam vir a ter implementação de bot.

2.2.12.5.1. Sobre Serviço de Curadoria e Design: A curadoria é necessária para garantir a eficiência nos atendimentos por Chatbots, Voicebots e Serviços de Mensageria. Deve prover definição e manutenção da árvore de conhecimento; realizar a análise das interações, mapeamento e criação de novos exemplos para o modelo de inteligência artificial, e também acompanhamento dos objetivos de negócio para constante adequação ao negócio do **SERPRO**. O Serviço de Curadoria e Design não isentam a **CONTRATADA** de suas obrigações diárias de manter o canal em pleno funcionamento, corrigindo erros e efetuando ajustes necessários diversos de curadoria.

2.2.12.6. Os serviços de atendimento por todos os canais de atendimento devem ter capacidade de realizar pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pelo **SERPRO**, utilizando script previamente elaborado pela **CONTRATADA** e aprovado pelo **SERPRO**.

2.2.12.7. O **SERPRO** objetiva a estruturação destes serviços de atendimento por bots baseado em inteligência cognitiva e na compreensão da tomada de decisão, conforme segue:

2.2.12.8. Atender demandas cujas respostas dependam de consultas aos sistemas corporativos do **SERPRO**. Neste caso, os serviços de atendimento por bot proverão solução à demanda do usuário de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.

2.2.12.9. A **CONTRATADA** será responsável pelo treinamento cognitivo dos bots para a automação dos serviços.

2.2.12.10. A **CONTRATADA** será responsável pelas análises de relatórios dos bots, incluindo perguntas que não são encontradas, a fim de produzir e aprimorar o conteúdo dos canais. Devem ser oferecidas sugestões de melhorias periodicamente, apontado pela Curadoria.

2.2.12.11. A **CONTRATADA** deverá realizar análises diárias, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e Análise de respostas úteis, quais não são úteis, as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem a produtividade.

2.2.12.12. Os serviços de bots deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma, devem contar com IA e Machine Learning:

2.2.12.12.1. Deverá ainda, conter tecnologias de Inteligência Artificial embarcada na própria solução, tais como Machine Learning, Deep Learning, OCR, NLU, IA Generativa entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o bot.

2.2.12.13. Deverá possuir processamento de Linguagem Natural para melhorar a assertividade na interação com o usuário.

2.2.12.14. Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço e/ou sistema do **SERPRO**, pelos números de telefone de origem ou identificação por CPF.

2.2.12.15. A solução deve disponibilizar uma interface visual de curadoria que permita à equipe do **SERPRO** autonomia na análise dos dados gerados pelos bots. Essa interface deve capacitar a identificação de percepções para possíveis melhorias, bem como possibilitar a modificação da estrutura e conteúdo de treinamento dos bot de maneira eficiente e acessível.

2.2.12.16. A solução deve incluir a capacidade de exportar a estrutura, bases de conhecimento e dados de treinamento do chatbot no formato JSON (JavaScript Object Notation). De modo a proporcionar a flexibilidade necessária para gerenciar, armazenar e compartilhar os elementos essenciais do chatbot de maneira interoperável e de fácil manipulação.

2.2.13. Características comuns para todos os canais de atendimento

2.2.13.1. Todos os canais de atendimento deverão realizar a identificação do usuário, caso o mesmo não esteja cadastrado, o canal deverá efetuar de forma automatizada o cadastro do novo usuário com no mínimo os seguintes dados: CPF, Nome, Telefone e E-mail.

2.2.13.2. A solução CCaaS (omnichannel) deverá permitir a configuração com geração de relatórios técnicos e gerenciais, assim como ser compatível com outras plataformas existentes.

2.2.13.3. Facilidade de gerar relatórios com informações dos atendimentos, desempenho e estatística de acesso.

2.2.13.4. Esses relatórios deverão ser disponibilizados através de painéis de fácil customização, além da possibilidade de exportar nos formatos: xlsx, html, csv, txt, ods, pdf, json e odf.

2.2.13.5. Permitir geração de novos relatórios em um prazo curto para fins de diligências.

2.2.13.6. Permitir auditoria possibilitando rastreamento dos canais e gravação.

2.2.13.7. Encaminhar o atendimento de qualquer canal aos demais níveis de atendimento do **SERPRO**, de acordo com as orientações, para solução da demanda.

2.2.13.8. Deverá realizar a avaliação ao término de cada atendimento (Pesquisa de Satisfação – Pós-Atendimento), em acordo aos padrões do **SERPRO**.

2.2.13.9. A **CONTRATADA** deve alcançar os níveis de serviços especificados no item “Nível de Serviço” para cada canal.

2.2.13.10. Realizar atendimentos simultâneos em todos os canais automatizados e chat humano.

2.2.13.11. Para os canais de atendimento URA CTI e VOICEBOT, a gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e audível sendo bem concatenada com a coordenação gramatical.

2.2.13.12. A gravação de voz deverá incluir as interações pré e pós atendimento humano.

2.2.13.13. A **CONTRATADA** será corresponsável pela manutenção da base de conhecimento para as operações de atendimento.

2.2.13.14. Contabilizar a quantidade de mensagens/notificações simultâneas, Telefônica, Chat, Chatbot, Voicebot, URA etc., em fila de espera se ocorrer, quantificar o tempo de espera de cada mensagem/notificação e fornecer o tempo médio dessas notificações em espera.

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

2.2.13.16. Totalizar as mensagens/notificações (Chat, Chatbot, Voicebot, Telefônica, URA etc.), que obtiveram êxito e abandonadas, como também as mensagens excluídas ou canceladas pelos usuários.

2.2.13.17. Sob demanda do **SERPRO** permitir o bloqueio de mensagens e/ou ligações recebidas, de telefonia fixa, móvel celular, móvel digital, chat e chatbot, voicebot, mensageria ou qualquer outro canal disponível.

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

2.2.13.19. A **CONTRATADA** deve dispor de acesso à Internet e permitir que os operadores acessem os sites relacionados aos serviços e/ou sistemas do **SERPRO**, sempre que houver tal orientação prevista em Script e/ou Quadro de Avisos.

2.2.13.20. A **CONTRATADA** deverá prover a rastreabilidade de 100% (cem por cento) da jornada do usuário nos canais de atendimento.

2.2.13.21. Todos os acionamentos registrados devem estar vinculados com os respectivos registros do atendimento (gravações, logs e textos).

2.2.13.22. Todos os logs, conversas, registros e demais informações sobre os atendimentos, devem permanecer em base no território nacional ou nas dependências do **SERPRO**, conforme sua solicitação. Importante que o **SERPRO** tenha acesso total a solução de CCaaS (omnichannel), assim como informações do atendimento, rastreabilidades e demais informações importantes para auditorias e controles de gestão.

2.2.13.23. Todas as notificações de registro, conclusão e eventos intermediários dos acionamentos devem ser enviadas de acordo com as regras de cada canal e nos meios previstos nos fluxos de cada serviço.

2.2.13.24. O **SERPRO** conta com amplo Banco de Dados e Banco de Soluções (Scripts), e poderá ter novas implementações para consulta. Caso ainda não conste solução no Banco, para determinada solicitação, a **CONTRATADA** deverá comunicar ao grupo de Gestores do **SERPRO**.

2.2.13.25. Encaminhar aos demais níveis de atendimento de acordo com orientações do Fluxo de atendimento para solução da Demanda.

2.2.13.26. A solução CCaaS utilizada pela **CONTRATADA** para fins de atendimento de todos os canais deverá permitir a integração com os sistemas do **SERPRO**, por meio de API's (Application Program Interface) ou via webservice.

2.2.13.27. Permitir a profissionais do **SERPRO**, devidamente identificados, o acesso a todos os conteúdos de gravações, transcrição das interações, logs dos atendimentos na solução CCaaS (omnichannel) da **CONTRATADA**.

2.2.13.28. A **CONTRATADA** deve disponibilizar e manter constantemente atualizados os mapas e desenhos de todos os fluxos de atendimento de todos os serviços em todos os canais, em formato que possam ser reaproveitados.

2.3. item 12 - Serviço de acesso à solução CCaaS, sob demanda

2.3.1. Requisitos Gerais da Solução Integrada de Gestão de Serviços Digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) na modalidade Contact Center as a Service - CCaaS

2.3.1.1. A Solução deve ser capaz de integrar-se com Sistemas de Telefonia através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol), implementando todas as funcionalidades da RFC 3261.

2.3.1.2. A solução deve ser capaz de emitir gravação a ser ouvida pelo usuário, antes do início do atendimento, de forma que seja informado que o atendimento será gravado.

2.3.1.3. A solução deve se integrar com uma aplicação Gerenciamento de Serviços - ITSM (Information Technology Service Management), além da possibilidade de se integrar com uma aplicação CRM (Customer Relationship Management) de mercado, uma solução de ERP e outros sistemas do **SERPRO**, provendo no mínimo às seguintes funcionalidades:

2.3.1.3.1. Telefonia e canais digitais com roteamento (Distribuição Automática de Interações), CTI (Computer Telephony Integration), URA, Softphone e gravação/registro de interações;

2.3.1.3.2. Obtenção de dados do cliente;

2.3.1.3.3. Abertura automática de ticket.

2.3.1.4. A solução deve armazenar todos os contatos realizados com os usuários por todos os canais configurados, e ainda disponibilizar interface de recuperação das gravações/registros com restrição de acesso.

2.3.1.5. A solução deverá reter as gravações/registros de áudio, texto e tela em nuvem pública.

2.3.1.6. Todos os dados, metadados, cópias de segurança (backup), informações e conhecimentos produzidos ou custodiados, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro.

2.3.1.7. No caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.

2.3.1.8. A solução deve fornecer uma experiência multimídia totalmente unificada (omnichannel), capaz de realizar atendimento ativo e receptivo, contemplando no mínimo os seguintes canais: Telefone, URA CTI, Voicebot, E-mail, Chatbot, Chat Humano, Aplicativos de Mensageria, Redes Sociais, Lojas de Aplicativos, Formulário Eletrônico e SMS.

2.3.1.9. A solução deve fazer uso de mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando o padrão de protocolo SAML 2.0 ou OAuth2/OpenID Connect.

2.3.1.10. A solução deve ser responsiva e em APP mobile, tanto para o cliente como para o atendente;

2.3.1.11. A solução deve ter a capacidade de integração com os sistemas corporativos do **SERPRO**, via API REST.

2.3.1.12. A solução deve ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual), via API REST.

2.3.1.13. Suporte Técnico no Brasil em português.

2.3.1.14. Cadastro Unificado - a solução do CCaaS deverá ter um cadastro único relativo aos usuários da ferramenta para todas as funcionalidades do CCaaS, incluindo Orquestrador e WEM.

2.3.1.15. Capacidade de repassar as informações da jornada do cliente, incluindo o conteúdo e dados das interações de voz e de mídias de texto à aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.1.16. A solução deve provisionar plataforma para construção de fluxos de bot integrado, low code e com possibilidade de exportação e importação de fluxos para reaproveitamento.

2.3.1.17. A solução deve permitir a integração com plataformas de bots de mercado, assim como Brokers (Meta) para utilização de Canal WhatsApp.

2.3.1.18. A solução deve permitir atendimento utilizando interpretação de texto em linguagem natural para os canais digitais.

2.3.1.19. A solução deve possuir funcionalidade que permita ensinar a Inteligência Artificial do bot (Curadoria).

2.3.1.20. A solução deve disponibilizar relatórios e painéis que indicam o desempenho/assertividade das respostas do bot com base na entrada do cliente (assertividade/erros, confusões, inseguranças, entradas não reconhecidas).

2.3.1.21. A solução deve possuir funcionalidade que permita o cadastro individual e massivo de intenções/formas de escrita.

2.3.1.22. A Solução deve permitir que o usuário consiga anexar novos arquivos, prints de telas, entre outros documentos, nos acionamentos já abertos.

2.3.1.23. O bot deve ser capaz de entender e responder em vários idiomas.

2.3.1.24. O bot deve ser capaz de manter o contexto da conversa e compreender referências anteriores.

2.3.1.25. O bot deve possuir formato híbrido (menus dinâmicos e linguagem natural).

2.3.1.26. Possibilitar submeter, a qualquer momento da interação com o cliente (no atendimento ou na comunicação) e em qualquer canal, pesquisas de satisfação e NPS para captação de sentimento do cliente.

2.3.1.27. A solução deve dispor dos mesmos recursos e funcionalidades dos acessos que serão usadas na Operação pelos agentes e supervisores.

2.3.1.27.1. Os acessos poderão serem usados para:

2.3.1.27.1.1. eventuais atendimentos feitos pelo **SERPRO** como recorrência da **CONTRATADA**;

2.3.1.27.1.2. gestão e acompanhamento do atendimento;

2.3.1.27.1.3. gestão da plataforma; e

2.3.1.27.1.4. gestão de fluxos e políticas de atendimento.

2.3.2. Requisitos Funcionais

2.3.2.1. Encaminhamento de chamadas

2.3.2.1.1. Permitir retorno a fluxos anteriores da interação sem perda de sessão.

2.3.2.1.2. Detectar se as chamadas são de telefone fixo ou móvel (por exemplo, através dos bits de informação ANI II 62 e 63) e rotular devidamente.

2.3.2.1.3. Permitir o roteamento e transferência de chamadas para usuários que não estão na plataforma, via rede pública de telefonia.

2.3.2.1.4. Exibir todos os dados e atributos coletados na área de trabalho do agente.

2.3.2.1.5. Anexar todos os dados e atributos coletados por mensagens de voz, e deixá-los acessíveis para os agentes.

2.3.2.1.6. Permitir a transferência de interações de um serviço para outro.

2.3.2.1.7. Permitir configuração de pesquisa pós-chamada e rastreamento de resultados, com acesso através de relatórios padrões do sistema.

2.3.2.1.8. Permitir configurar quando as pesquisas pós-chamada são oferecidas manualmente pelo agente ou por métodos automatizados.

2.3.2.2. URA

2.3.2.2.1. Identificar originador da chamada de voz - calling number (número de origem) - bem como a possibilidade de tratamento personalizado, de acordo com a origem.

2.3.2.2.2. Documentação em ajuda online de todas as funções passíveis de utilização nos fluxos de URA e roteamento.

2.3.2.2.3. Permitir o envio de arquivos de áudio (.wav) através de upload para a nuvem dentro da própria ferramenta de desenvolvimento

2.3.2.2.4. Permitir a realização de testes e análise de fluxos antes de enviar para produção

2.3.2.2.5. Possibilitar integrações com sistemas externos, via API REST

2.3.2.2.6. Capacidade de TTS (Text To Speech), em português (Brasil)

2.3.2.2.7. Capacidade de ASR (Automatic Speech Recognition), em português (Brasil)

2.3.2.2.8. Integração para comunicação interativa por voz (ASR/TTS).

2.3.2.2.9. Utilizando ASR/TTS, a solução deverá ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual) ou com qualquer outro canal que necessite do reconhecimento de voz, via API REST.

2.3.2.2.10. Roteamento baseado em informações dos clientes.

2.3.2.2.11. Roteamento de interações aos agentes de acordo com o skill.

2.3.2.2.12. Capacidade de rotear uma chamada para um fluxo específico de acordo com o número de entrada (DNIS).

2.3.2.3. Aplicação para configuração de fluxos de atendimento

2.3.2.3.1. Interface gráfica “clique e arraste”.

2.3.2.3.2. Permitir incorporar blocos de funcionalidades pré-construídas.

2.3.2.3.3. Permitir a troca de informações com sistema de terceiros para rastreabilidade e continuidade do atendimento, via API REST.

2.3.2.3.4. Permitir no mínimo, o uso de RESTful web services, métodos GET, POST, PUT e DELETE para acessar aplicativos web e definir os eventos das próximas etapas de interação.

2.3.2.3.5. Incluir tratamento de erros internos e validação/teste de novo fluxo.

2.3.2.3.6. Possuir controle de versão, podendo voltar para fluxos anteriores.

2.3.2.3.7. Capacidade de duplicar os fluxos de atendimento existentes.

2.3.2.3.8. Possuir capacidade de importação de áudios.

2.3.2.4. Mensagens de voz

2.3.2.4.1. Deverá ser permitido uso em todos os aspectos do fluxo de atendimento (ex.: menus, filas) de: Mensagens pré-gravadas, importadas pela plataforma e conversão de texto em fala (text-to-speech), podendo ser de upload único ou em massa.

2.3.2.4.2. Permitir o gerenciamento de mensagens rápidas: Os envios podem ser rotulados, com controle de versão e disseminados automaticamente para os serviços quando alterados.

2.3.2.5. Atendimento Ativo ("Outbound")

2.3.2.5.1. Suportar no mínimo os seguintes modos de discagem: manual, progressivo, preditivo.

2.3.2.5.2. Permitir criação de: campanhas e listas de distribuição.

2.3.2.5.3. Capacidade de conectar-se a outras fontes de dados existentes como fonte de dados para criação de listas.

2.3.2.5.4. Permitir importação de listas de contatos a partir de arquivos ".csv".

2.3.2.5.5. Fornecer no mínimo: música, tom de tom, tom de sussurro da chamada para os agentes.

2.3.2.5.6. Suportar roteamento para uma mensagem automatizada ou para um script de URA.

2.3.2.5.7. Permitir modificar a identificação do número originador da chamada com base na campanha ou no tipo de chamada.

2.3.2.5.8. Permitir modificar a identificação do número originador da chamada para chamadas manuais.

2.3.2.5.9. Incluir "melhor horário para ligar" e gerenciamento de fuso horário.

2.3.2.5.10. Suporte para campanhas automatizadas de e-mail de saída e de aplicativos de mensageria.

2.3.2.5.11. Suporte para campanhas SMS de saída automatizadas.

2.3.2.5.12. Estes recursos para atendimento outbound devem estar disponíveis na ferramenta CCaaS, e poderão ser usados pelo **SERPRO** conforme necessidade.

2.3.2.6. Canais Digitais de Texto

2.3.2.6.1. Possuir capacidade para interações com os seguintes canais digitais: E-mail, Chatbot, Chat Humano, Aplicativos de Mensageria, Redes Sociais, Lojas de Aplicativos, Formulário Eletrônico e SMS.

2.3.2.6.2. Possuir modelos (templates) de resposta disponíveis para os canais de mensagem: E-mail, Chatbot, Chat Humano, Aplicativos de Mensageria, Redes Sociais, Lojas de Aplicativos, Formulário Eletrônico e SMS.

2.3.2.6.3. Capacidade de consultar o histórico de atendimento (independente do canal utilizado).

2.3.2.6.4. Capacidade de preencher previamente saudações e respostas comuns.

2.3.2.6.5. Possuir capacidade de receber e enviar anexos.

2.3.2.6.6. Possui capacidade de filtrar/bloquear anexos suspeitos (ex.: .exe)

2.3.2.6.7. Possuir recurso de busca de interações para todos os canais.

2.3.2.7. Interoperabilidade

2.3.2.7.1. Possuir capacidade de realizar transferência de chamadas.

2.3.2.7.2. Capacidade de transferir dados do usuário ou ID de interação para outros sistemas e aplicativos.

2.3.2.7.3. Capacidade de receber dados do usuário ou ID de interação de outros sistemas e aplicativos.

2.3.2.7.4. Ser capaz de aceitar um GUID (global unique identifier) de outro sistema, por exemplo, um Session Border Controller (SBC).

2.3.2.7.5. Permitir que um usuário remoto faça login seguro de qualquer lugar usando seu próprio dispositivo.

2.3.2.7.6. A solução deverá ser capaz de realizar integrações com aplicações via API REST.

2.3.2.8. WEM (Workforce Engagement Management)

2.3.2.8.1. Possuir funcionalidade de WFM (Work Force Management)

2.3.2.8.2. Possuir funcionalidade de Análise de Fala e Texto (Speech and Text Analytics)

2.3.2.8.3. Possuir funcionalidade de Monitoria de Qualidade do Atendimento (Quality Monitoring), automática e manual.

2.3.2.8.4. Possuir funcionalidade de Gravação, Registro e Recuperação das interações de voz (com apresentação da senóide do áudio), texto e tela.

2.3.2.8.5. Possuir funcionalidade de Gerenciamento de Performance (Performance Management)

2.3.2.8.6. Possuir interface de administração única para o sistema de WEM.

2.3.2.8.7. Possuir funcionalidade de criação, customização, gerenciamento, agendamento e extração de relatórios e dashboards, além dos nativos da solução.

2.3.3. Requisitos de Orquestração do Atendimento

2.3.3.1. Todos os canais

2.3.3.1.1. Roteamento multicanal unificado e enfileiramento em: Telefone, URA CTI, Voicebot, E-mail, Chatbot, Chat Humano, Aplicativos de Mensageria, Redes Sociais, Lojas de Aplicativos, Formulário Eletrônico e SMS.

2.3.3.1.2. Permitir definição de regras de roteamento e alocações de habilidades específicas para cada tipo de mídia.

2.3.3.1.3. Oferecer suporte ao roteamento baseado em habilidades (skills), incluindo a capacidade de permitir que as habilidades sejam priorizadas ou ponderadas.

2.3.3.1.4. Permitir criação de filas múltiplas e atribuir agentes individuais ou em grupo.

2.3.3.1.5. Permitir definição de grupos de habilidades múltiplas (multskill) e atribuir agentes individuais ou em grupo.

2.3.3.1.6. Permitir definição de níveis de serviço e alterar filas com base no desempenho, tanto dinamicamente quanto usando regras configuráveis.

2.3.3.1.7. Possuir capacidade de encaminhamento de chamadas baseado em dados armazenados em aplicativos de terceiros.

2.3.3.1.8. Além de status de agentes configuráveis, permitir no mínimo os seguintes status: disponível, em espera, em atendimento, não disponível.

2.3.3.1.9. Permitir integração com aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.3.1.10. Permitir escalar chamadas e/ou interações enfileiradas para um supervisor se elas não tiverem sido processadas em um período configurável.

2.3.3.1.11. A solução deverá ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual), via API REST.

2.3.3.1.12. Prover indicação visual para o agente do tipo de mídia que está na fila.

2.3.3.1.13. Ter funcionalidades que permitam criar fluxos diferenciados por tipo ou por classificação de cliente, com possibilidade de definir a oferta de canais que melhor se adequa ao tipo ou classificação do cliente.

2.3.3.2. Chamadas de voz

2.3.3.2.1. Informar aos usuários sobre seu lugar na fila e fornecer um tempo estimado de espera.

2.3.3.2.2. Capacidade de rotear chamadas de voz utilizando variáveis selecionáveis como ANI (Automatic Number Identification), DNIS (Dialed Number Identification Service) e dados capturados da resposta interativa.

2.3.3.2.3. Capacidade de efetuar retornos de chamadas, de forma automática e programada. (callback).

2.3.3.2.4. Permitir definição automática do estado do agente como "não disponível" se uma chamada de voz não for atendida pelo agente.

2.3.3.2.5. Permitir transferência de dados coletados do cliente em uma chamada de voz quando encaminhada entre filas de atendimento.

2.3.3.2.6. Permitir definição de filas com base nos endereços de e-mail de destino e/ou origem.

2.3.3.3. E-mail

2.3.3.3.1. Permitir definição de filas com base nos endereços de e-mail de destino e/ou origem.

2.3.3.3.2. Capacidade de configurar as filas de e-mail usando caixas de correio internas ou externas para entregar e-mails na fila.

2.3.3.3.3. Permitir envio de reposta automática de recebimento de e-mail.

2.3.3.3.4. Possuir editor WYSIWYG (What You See Is What You Get) totalmente funcional, com controles sobre a formatação da fonte e layouts de parágrafo.

2.3.3.3.5. Suporte para HTML, imagens, anexos e/ou mensagens de texto sem formatação.

2.3.3.3.6. Permitir entrega automática de e-mails para agentes, com suporte para "inclusão" e "remoção" do agente na lista de e-mails.

2.3.3.3.7. Permitir integração com aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.3.4. Chat WEB

2.3.3.4.1. Permitir sugestão de alternar para outros canais de atendimento, por exemplo, "enviar e-mail" quando não houver agentes de chat disponíveis.

2.3.3.4.2. Permitir personalizar mensagem de introdução e oferta do chat.

2.3.3.4.3. Suporte para transição do canal de mídia social ou WhatsApp para o chat web/app.

2.3.3.4.4. Permitir todas as transições possíveis entre os canais, sem perda de dados, sem perda de histórico, com o mesmo número do acionamento, com transparência para o usuário, de forma simplificada, continuada e sem interrupção da jornada do usuário.

2.3.3.4.5. Suporte para compartilhamento de tela / co-navegação (em combinação com web chat).

2.3.3.4.6. Suporte para retorno de contato (mantendo histórico da interação), via chat web ou app.

2.3.3.4.7. Permitir integração com aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.3.5. Mídias Sociais

2.3.3.5.1. A solução deverá ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual), via API REST.

2.3.3.5.2. Permitir integração com aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.4. Requisitos de aplicação

2.3.4.1. Interface do agente

2.3.4.1.1. Conectividade/Softphone WebRTC: Os agentes se conectarão a solução via protocolo WebRTC de qualquer localidade.

2.3.4.1.2. Permitir visibilidade dos dados de desempenho da fila pessoal e da equipe na área de trabalho do agente.

2.3.4.1.3. Permitir visibilidade das informações do SLA de atendimento, em todos os canais.

2.3.4.1.4. Possuir visualização de informações do cliente na área de trabalho do agente.

2.3.4.1.5. Capacidade de alternar entre grupos de atendimento ou atividades de inbound/outbound na área de trabalho do agente.

2.3.4.1.6. Permitir acesso a recursos externos, como por exemplo: sites, base de conhecimento e portais corporativos na área de trabalho do agente.

2.3.4.1.7. Permitir configuração de scripts de atendimento baseados em fila específica, características da interação e canal de atendimento.

2.3.4.1.8. Capacidade de "desencaixar" a interação (pop up), independente do canal em uso.

2.3.4.1.9. Apresentar, para o agente, o histórico de todas as interações que o cliente realizou através dos canais da plataforma (jornada do cliente)

2.3.4.1.10. Permitir personalizar o wrap-up code ou disposition codes (códigos de finalização de chamada).

2.3.4.1.11. Permitir acessar as gravações/registro de interações na interface do agente.

2.3.4.1.12. Possuir mecanismos para obter ajuda de colegas ou do supervisor durante uma ligação (voz) ou interação digital (texto).

2.3.4.1.13. Permitir a criação de anúncio de saudação pessoal por grupos de atendimento.

2.3.4.1.14. Permitir execução via os navegadores Google Chrome ou Mozilla Firefox ESR, nas versões mais atuais.

2.3.4.2. Interface do supervisor

2.3.4.2.1. Conectividade/Softphone WebRTC: Os supervisores se conectarão a solução via protocolo WebRTC de qualquer localidade.

2.3.4.2.2. Prover indicação do tipo de mídia que está na fila.

2.3.4.2.3. Permitir alterar o status de um agente.

2.3.4.2.4. Realizar supervisão das mídias em atendimento pelos agentes, em tempo real.

2.3.4.2.5. Interagir na chamada entre o agente e o cliente.

2.3.4.2.6. O supervisor deve poder realizar chamadas, receber chamadas, transferir, consultar e fazer conferências.

2.3.4.2.7. Permitir mover agentes para diferentes filas.

2.3.4.2.8. Permitir "entrar" em um atendimento de um agente através dos canais de voz e texto, e visualizar mensagens à medida em que são digitadas.

2.3.4.2.9. Possibilidade de alterar o encaminhamento de chamadas, campanhas e anúncios.

2.3.4.2.10. Permitir acessar arquivos de gravação/registro de voz, texto e tela.

2.3.4.2.11. Permitir execução via os navegadores Google Chrome ou Mozilla Firefox ESR, nas versões mais atuais.

2.3.4.3. Relatórios

2.3.4.3.1. Permitir exportação automática de dados para um data lake.

2.3.4.3.2. Emitir relatório com todas as atividades de entrada (inbound) e saída (outbound) de todos os canais de atendimento.

2.3.4.3.3. Emitir relatório de produtividade dos agentes por canal de atendimento.

2.3.4.3.4. Capacidade de criar relatórios personalizados, com recurso baseado em fórmula.

2.3.4.3.5. Capacidade de exportar relatórios para o formato CSV, XLSX, ODS e PDF

2.3.4.3.6. Capacidade de agendar relatórios para grupos de destinatários configuráveis.

2.3.4.3.7. Capacidade fazer drill-down nos relatórios.

2.3.4.3.8. Possuir estrutura de banco de dados para relatórios históricos e em tempo real para todos os canais de atendimento.

2.3.4.3.9. Capacidade de definir se um relatório é visível com base na função ou no nível de acesso.

2.3.4.4. Criação de painéis (dashboards)

2.3.4.4.1. Permitir acesso a tabelas e representações gráficas de interações de agente, fila e mídia em tempo real.

2.3.4.4.2. Exibir estatísticas em tempo real das filas de atendimento (Ex: Interações em andamento, clientes aguardando, SLA), permitindo também agregar dados de várias filas de atendimento.

2.3.4.4.3. Permitir a personalização do layout do painel de visualização (dashboard) do supervisor "em tempo real".

2.3.4.4.4. Permitir criação de visualizações personalizadas através da definição de fórmulas e baseadas em indicadores de atendimento e performance.

2.3.4.4.5. Possuir tela totalmente responsiva via navegador (Google Chrome ou Mozilla Firefox).

2.3.4.4.6. O acesso às visualizações deverá fazer uso de mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando os padrões de protocolos SAML ou OAuth2/OpenID Connect, disponibilizados pelo **SERPRO**.

2.3.4.5. Gravação/registo das interações de voz, texto e tela

2.3.4.5.1. Suportar 100% de gravação/registo das interações de voz (com apresentação da senóide do áudio), texto e tela.

2.3.4.5.2. Permitir ao agente gravar sob demanda.

2.3.4.5.3. Permitir gravar a tela do agente.

2.3.4.5.4. Possuir monitoração em caso de falha no serviço gravação.

2.3.4.5.5. Suportar exportação das gravações de voz no formato .WAV ou .MP4.

2.3.4.5.6. A solução deverá gravar índices do banco de dados com no mínimo: identificador único da interação, agente, data / hora, grupo de atendimento, de forma a prover pesquisa rápida e fácil.

2.3.5. Requisitos de infraestrutura e administração do produto

2.3.5.1. Interface de Administração

2.3.5.1.1. Possuir interface centralizada de administração para solução de CCaaS.

2.3.5.1.2. Toda interface deverá ser disponibilizada em língua portuguesa (Brasil).

2.3.5.1.3. Importação/atualização de forma massiva de agentes.

2.3.5.1.4. Troca de skill de maneira massiva.

2.3.5.1.5. Capacidade de criar, configurar e medir KPIs, incluindo recursos visuais, como gráficos e alarmes de limite (Ex: verde/amarelo/vermelho).

2.3.5.2. Segurança da aplicação

2.3.5.2.1. A solução deve ser disponibilizada em plataforma de nuvem (cloud) em centro de dados localizados em território brasileiro.

2.3.5.2.2. A **CONTRATADA** deve fornecer, no mínimo, os ambientes de homologação e produção.

2.3.5.2.3. A solução deve estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem, por meio de auditoria anual Service and Organization Controls 2 (SOC 2), conduzida por um auditor independente, e demonstrar sua adequação com a apresentação dos relatórios de tipo I e tipo II. Desejável possuir Certificação ISO 27001 e 27017 (nuvem).

2.3.5.2.4. A solução deve prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso.

2.3.5.2.5. O serviço deverá possuir recursos de alta disponibilidade, além de sistemas para cópias de segurança, restauração de dados e auditoria.

2.3.5.2.6. Proteção contra-ataques distribuídos por Negação de serviço - solução anti- DDoS.

2.3.5.2.7. Solução de Firewall, contemplando ao menos, controle de aplicação (application control), filtro de URL e controle de políticas de acesso.

2.3.5.2.8. A solução deverá possuir solução de firewall dedicado à proteção de ambiente virtualizado.

2.3.5.2.9. Suportar acesso restrito a visões e configurações com base em privilégios de usuário.

2.3.5.2.10. Controle de acesso a solução via whitelist.

2.3.5.2.11. Capacidade de gerenciar usuários e contas remotamente.

2.3.5.2.12. Suporte para conexões seguras com clientes e parceiros de negócios.

2.3.5.2.13. Sistema de prevenção à Intrusão (IPS), mecanismo que possa responder a ataques em tempo real, bloqueando os pacotes considerados maliciosos e ameaças persistentes avançadas (APT).

2.3.5.2.14. Solução de antivírus e malwares para servidores físicos e virtualizados.

2.3.5.2.15. Procedimentos de gerenciamento de vulnerabilidades e aplicação de patches de segurança.

2.3.5.2.16. Suportar autenticação usando o padrão de protocolo OAUTH 2.0, para execuções de API.

2.3.5.2.17. Suportar o uso de verificadores de credenciais por múltiplo fator (MFA, 2FA) ou outro mecanismo adicional de autenticação.

2.3.5.2.18. A solução deverá estar em conformidade com os princípios de serviço confiáveis, incluindo segurança, disponibilidade, integridade, confidencialidade e privacidade.

2.3.5.2.19. Prover criptografia para os dados, tanto servidor-servidor, quanto cliente- servidor; tanto no tráfego quanto armazenamento.

2.3.5.2.20. Possuir mecanismos de proteção contra-ataques cibernéticos.

2.3.5.2.21. A solução deve permitir a customização de relatórios gerenciais de segurança.

2.3.5.2.22. O provedor do serviço deve armazenar na nuvem os registros de:

2.3.5.2.22.1. Acessos autorizados;

2.3.5.2.22.1.1. Acessos indevidos por ataques ou invasões;

2.3.5.2.22.1.2. Tentativas de acessos não autorizados:

2.3.5.2.22.1.2.1. ações de usuários rejeitadas ou processadas com falhas;

2.3.5.2.22.1.2.2. violação das políticas de acesso.

2.3.5.2.22.1.3. Operações privilegiadas:

2.3.5.2.22.1.3.1. uso de contas privilegiadas;

2.3.5.2.22.1.3.2. inicialização e finalização do sistema operacional;

2.3.5.2.22.1.3.3. alterações ou tentativas de alterações nos controles e parâmetros de sistemas e recursos;

2.3.5.2.22.1.3.4. alertas de:

2.3.5.2.22.1.3.4.1. registros das exceções do sistema operacional;

2.3.5.2.22.1.3.4.2. gerenciamento da rede;

2.3.5.2.22.1.3.4.3. Sistema de controle de acesso.

2.3.5.2.23. O provedor do serviço deve comprovar que o serviço passa por testes periódicos de intrusão com recorrência mínima anual, efetuar a apresentação dos resultados das vulnerabilidades encontradas, suas correções, e ações adotadas para elevar a resiliência cibernética do serviço.

2.3.5.2.24. Possuir mecanismos de controle de acesso às APIs para mitigar os riscos de identidade e ameaças.

2.3.5.2.25. Possuir mecanismos de gerenciamento de APIs que deve ser capaz de identificar uma aplicação de forma exclusiva e controlar as operações que a própria aplicação pode executar.

2.3.5.2.26. O gerenciamento de API deve monitorar o uso e gerar logs aos administradores do sistema a fim de disponibilizar dados para análises do comportamento de uso da API.

2.3.5.2.27. Suporte para certificados SSL/TTS.

2.3.5.2.28. Suporte a gravações de voz criptografadas.

2.3.5.2.29. Suporte para fluxo de comunicação e criptografia de mensagens de sinal - por exemplo, SRTP para criptografia de fluxo de mídia (RFC 4568 SDES voz) e criptografia de mensagens de sinal TLS Security (conforme fornecido por um Session Border Controller (SBC)).

2.3.5.3. Log de auditoria e acesso ao sistema

2.3.5.3.1. Registrar as principais ações do usuário, contendo:

2.3.5.3.1.1. Identificador do usuário (interno e externo);

2.3.5.3.1.2. Tipo de evento;

2.3.5.3.1.3. Data e horário (sincronizados);

2.3.5.3.1.4. Aplicativos utilizados;

2.3.5.3.1.5. Arquivos acessados;

2.3.5.3.1.6. Tipo de acesso (consulta ou alteração);

2.3.5.3.1.7. Identificação do terminal;

2.3.5.3.1.8. Endereços e protocolos de rede;

2.3.5.3.1.9. Localização geográfica.

2.3.5.3.1.10. A localização geográfica do usuário pode ser obtida a partir da correlação entre endereço de rede atribuído e seu local físico.

2.3.5.3.2. Permitir que logs de acesso sejam usados para fins de auditoria.

2.3.5.3.3. Garantir que os registros de log armazenados não sejam alterados.

2.3.5.3.4. Possuir aplicativo integrado para log de eventos.

2.3.5.3.5. Registrar atividades e eventos de conexão de rede e telefonia.

2.3.5.3.6. Registrar atividade de canal digital e registro de eventos.

2.3.5.4. Arquitetura da Plataforma

2.3.5.4.1. Os componentes da plataforma deverão ser disponibilizados em nuvem pública.

2.3.5.4.2. A plataforma deverá possuir sítio público na internet ou disponibilizar ferramenta web ao **SERPRO** para consulta e acesso às informações de disponibilidade da plataforma, além dos registros de incidentes, caso existam, para acompanhamento transparente de SLAs do ambiente em nuvem contratada.

2.3.5.4.3. Disponibilizar itens de monitoração por meio protocolo de monitoração SNMP e/ou API Rest, a fim de centralizar a monitoração de todas as aplicações da solução;

2.3.5.4.4. Disponibilizar visualização de alarmes, incidentes e manutenções programadas.

2.3.5.4.5. Garantir que todos os sistemas integrantes da solução tenham a capacidade de funcionar de forma transparente e plenamente integrados entre si.

2.3.5.4.6. Possuir ambientes segregados para desenvolvimento, homologação e produção.

2.3.5.4.7. Suportar conectividade com SIP de forma nativa.

2.3.5.4.8. Suportar o serviço em nuvem pública de conectividade privada (exemplos do mercado: Direct Connect, ExpressRoute e Interconnect).

2.3.5.4.9. A solução deverá ser projetada para processamento distribuído, com alta disponibilidade local e remota, com suporte a failover e disaster recovery.

2.3.5.4.10. A integridade dos dados do sistema e do cliente deverão ser mantidas no caso de uma falha em um dos componentes do sistema.

2.3.5.4.11. Ter a capacidade de agregar os dados, mesmo após indisponibilidades, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos dados.

2.3.5.4.12. Prover, no mínimo 99,99% de disponibilidade para interações de voz e texto.

2.3.5.5. Arquitetura de SBC (Session Border Controller)

2.3.5.5.1. Possuir funcionalidade de SBC em nuvem pública.

2.3.5.5.2. Possuir redundância total local e geográfica no Brasil.

2.3.5.5.3. Suportar codecs G.711 e G.729.

2.3.5.5.4. Suporte ao protocolo SIP conforme RFC's 3261, 3262, 3265, 3311 e 3842.

2.3.5.5.5. Solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações).

2.3.5.5.6. Capacidade de monitoração do call flow e volume das chamadas (ativas e receptivas).

2.3.5.5.7. Capacidade de monitoração da disponibilidade e desempenho dos SIP trunks e conexões entre os SBCs.

2.3.5.5.8. Suportar o acesso direto das operadoras de telefonia ao POP (Point of Presence) de voz à infraestrutura da nuvem pública no Brasil.

2.3.5.5.9. Capacidade de monitorar a qualidade da voz, podendo ser por MOS (Mean Opinion Score) ou por jitter, perda de pacotes e latência.

2.3.5.6. Autenticação de usuários

2.3.5.6.1. A solução deve fazer uso de mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando o padrão de protocolo SAML 2.0, disponibilizado pelo **SERPRO**.

2.3.5.6.2. O fornecedor deve permitir o uso de verificadores de credenciais por múltiplo fator (MFA, 2FA).

2.3.6. Requisitos Complementares

2.3.6.1. Requisitos de integração e interoperabilidade

2.3.6.1.1. A solução deverá possuir a opção de integração com as aplicações ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.6.1.1.1. Telefonia e canais digitais com roteamento (Distribuição Automática de Interações), CTI (Computer Telephony Integration), URA, Softphone e gravação/registro de interações;

2.3.6.1.1.2. Obtenção de dados do cliente;

2.3.6.1.1.3. Abertura automática de ticket.

2.3.6.1.2. Capacidade de integração com os sistemas corporativos do **SERPRO**, via API REST.

2.3.6.1.3. Cadastro Unificado - a solução do CCaaS deverá ter um cadastro único relativo aos usuários da ferramenta para todas as funcionalidades do CCaaS, incluindo Orquestração e WEM.

2.3.6.2. Requisitos funcionais

2.3.6.2.1. URA

2.3.6.2.1.1. Permitir navegar opções via DTMF

2.3.6.2.1.2. Permitir ASR (Automatic Speech Recognition) e TTS (Text to Speech)

2.3.6.2.2. Unidade de Resposta Interativa

2.3.6.2.2.1. Interação de Atendimento com base em data, hora, calendários, incluindo tratamentos diferenciados, quando solicitado, para sábados, domingos, feriados municipais, estaduais, nacionais e intervalos personalizados de horários de início, almoço e fim de expediente, bem como mensagens de áudio ou texto personalizadas para cada cenário.

2.3.6.2.3. Canais Digitais de Texto

2.3.6.2.3.1. Capacidade de "retirar" de uma fila (com base em permissões), em vez de receber a próxima interação da fila de forma automática.

2.3.6.2.4. Gravação/registro das interações de voz, texto e tela; Speech e Text Analytics; e Quality Monitoring

2.3.6.2.4.1. Capacidade de gravar uma chamada de ponta a ponta, mesmo se for transferida.

2.3.6.2.4.2. Permitir gravar a tela do agente no modo atendimento.

2.3.6.2.4.3. Capacidade de gravar chamada transferida para um número fixo ou móvel, via rede pública de Telefonia (RPTC), incluindo metadados oriundos da URA (ex. CPF).

2.3.6.2.4.4. Speech Analytics/Quality Monitoring: Capacidade de transcrever o áudio da gravação, realizar análise e fazer a monitoria de qualidade do atendimento.

2.3.6.2.4.5. Text Analytics/Quality Monitoring: Capacidade de realizar análise e fazer a monitoria de qualidade do atendimento.

2.3.6.2.4.6. Capacidade de gravar uma interação de texto (canais digitais), mesmo se for transferida.

2.3.6.3. Requisitos de orquestração de atendimento

2.3.6.3.1. Permitir roteamento com base em regras de prioridade. Incluindo VIP reconhecido e chamada abandonada anterior.

2.3.6.3.2. Permitir atribuição de quantas interações poderão ser realizadas por canal de comunicação ao mesmo tempo por um agente.

2.3.6.3.3. Determinar a fila de atendimento para rotear uma chamada com base nas informações do sistema ou interação com o cliente em tempo real.

2.3.6.3.4. Permitir rotear de volta para o último agente com o qual o cliente interagiu.

2.3.6.3.5. Permitir atribuição de wrap-up codes ou disposition codes (códigos de finalização de chamada) com base na fila de atendimento.

2.3.6.3.6. A solução deverá ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual), via API REST.

2.3.6.4. Requisitos de aplicação

2.3.6.4.1. Interface do agente

2.3.6.4.1.1. Permitir controle de chamadas completo, incluindo espera (com mensagens e música), transferência e conferência.

2.3.6.4.1.2. Permitir transferência de contexto de maneira transparente entre agentes, através de canais de chat.

2.3.6.4.1.3. Permitir transferência de atendimento entre canais (voz para texto) sem perda do contexto.

2.3.6.4.1.4. Permitir transferência de atendimento entre canais (texto para voz) sem perda do contexto.

2.3.6.4.1.5. Fornecer "anúncios de sussurro" à medida que as chamadas são entregues, detalhando a fila e outras informações relevantes.

2.3.6.4.2. Interface do supervisor

2.3.6.4.2.1. Capacidade de filtrar mensagens de redes sociais da fila, com suporte de ferramentas de seleção em massa.

2.3.6.4.2.2. Permitir pesquisar gravações/registros de voz e texto.

2.3.6.4.2.3. Permitir transmitir mensagens para equipe (broadcast).

2.3.6.4.2.4. Permitir configurar alertas com base no desempenho do contact center e na atividade individual do agente.

2.3.7. Transição Contratual

2.3.7.1. **CONTRATADA** terá até 30 (trinta) dias corridos antes do encerramento do contrato para entregar ao **SERPRO** todas as configurações exportadas em arquivos de padrão aberto como XML ou outro formato previamente acordado, todos os dados e informações do **SERPRO** que estejam armazenados no ambiente provido pela **CONTRATADA**.

2.3.7.2. A propriedade dos dados e informações gerados pelo **SERPRO** no ambiente provido pela **CONTRATADA**, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente do **SERPRO**.

2.3.7.3. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do **SERPRO**.

2.3.8. Da Contratação Inicial, adicional ou Renovação Anual dos serviços de acesso de Usuários Simultâneos (Sob Demanda) à Solução CCaaS

2.3.8.1. A contratação de serviços de acesso de Usuários Simultâneos para uso exclusivo do **SERPRO** para acesso solução CCaaS, será sob demanda, por meio de Solicitação de Serviço (SS) a ser emitida pelo **SERPRO**.

2.3.8.2. As Solicitações de Serviço (SS) para contratação de usuários da solução CCaaS serão abertas de acordo com a real necessidade do **SERPRO**.

2.3.8.3. A **CONTRATADA** terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Solicitação de Serviço (SS).

2.3.8.4. A **CONTRATADA** terá o prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de assinatura da Solicitação de Serviço (SS), para ativar os serviços de acesso de Usuários Simultâneos à solução CCaaS.

2.3.8.5. A contratação dos usuários será sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte da quantidade estimada.

2.3.8.6. Caberá à **CONTRATADA** usar suas próprias licenças para atender os usuários próprios (de acordo com o volume médio informado) na sua solução CCaaS.

2.3.8.7. Da vigência do serviço de acesso de Usuários Simultâneos

2.3.8.7.1. A vigência do serviço de acesso de Usuários Simultâneos contratados por SS será de 12 (doze) meses, contados a partir do recebimento definitivo.

2.3.8.7.2. A vigência do serviço de acesso de Usuários Simultâneos, contratados durante a vigência do contrato, será iniciada no mês da contratação e findará ou no aniversário seguinte do contrato ou no vencimento do contrato, o que ocorrer primeiro.

2.3.8.7.3. A renovação anual do serviço de acesso de Usuários Simultâneos no aniversário do contrato, não será automática, devendo ser anualmente renovadas por meio de Solicitação de Serviço (SS).

2.3.8.8. Da supressão do serviço de acesso de Usuários Simultâneos

2.3.8.8.1. As supressões do serviço de acesso de Usuários Simultâneos somente poderão ocorrer no aniversário do contrato.

2.4. Item 13 - Serviço de migração e implantação da Central de Serviços

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

2.4.1.1. No cronograma da Implantação deve constar como última entrega, a atualização do Plano de Contingência, que tem o objetivo de garantir as tratativas mínimas para as falhas de infraestrutura e sistemas.

2.4.1.2. Local da Prestação de Serviços

2.4.1.2.1. A prestação do serviço poderá ocorrer em qualquer localidade do território brasileiro, contudo será exigido que exista uma representação ou parte da operação em Brasília-DF ou em São Paulo-SP.

2.4.2. Implantação dos serviços 0800

2.4.2.1. A implantação do atendimento telefônico pela empresa **CONTRATADA** deverá atender todos os requisitos previstos em contrato para seu perfeito funcionamento a partir da data acordada com o **SERPRO**. Dentre as diversas atividades previstas no início da operação que precisam da atenção da **CONTRATADA**, destacam-se as seguintes:

2.4.2.2. Migrar para a operadora da **CONTRATADA** todos os 0800 e números fixos previstos em contrato.

2.4.2.2.1. Realizar a reunião de kick-off, especificamente para validar o entendimento de como se dará o desenvolvimento das atividades, checando os pontos prementes com entendimento dos recursos, restrições, prazos, entregáveis e cronogramas referentes a operação.

2.4.2.2.2. Autorização da **CONTRATADA** para concessão em regime de comodato dos números de 0800 e telefones fixos do **SERPRO**.

2.4.2.2.3. Estabelecer os cronogramas das atividades de migração junto a **CONTRATADA**.

2.4.2.3. Instalação de 2 links de dados entre **SERPRO** e a **CONTRATADA**, conforme previsto em contrato.

2.4.2.3.1. Link principal de 10MB, no mínimo.

2.4.2.3.2. Link redundância de 4MB, no mínimo.

2.4.2.4. Integrar a solução de CCaaS da **CONTRATADA** e a ferramenta de ITSM, CRM e ERP do **SERPRO** com todas as integrações necessárias para o atendimento (Omnichannel) e demais tecnologias.

2.4.3. Serviço de Telefonia 0800 (DDG)

2.4.3.1. A Solução deverá ser capaz de emitir sinal de gravação na qual o usuário perceba antes do início do atendimento, de maneira que seja informado que o atendimento será gravado incluindo o número do protocolo.

2.4.3.2. Deverá ainda ter capacidade para integração com sistemas de telefonia via Protocolo SIP. (Session Initiation Protocol) observando as funcionalidades da RFC 3261.

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

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

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

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

2.4.3.7. Prever o recebimento de chamadas originadas de dentro da Empresa **SERPRO**, com a facilidade de atalho (#0800)

2.4.3.8. Todas as ligações neste serviço deverão serem gravadas, e disponibilizadas ao **SERPRO**;

2.4.3.9.A **CONTRATADA** deverá providenciar todos os canais previstos no contrato, já disponíveis no início da operação.

2.4.4. Requisitos para funcionalidade do serviço 0800

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

2.4.4.2. Deverá migrar para a operadora da **CONTRATADA** todos 0800 do **SERPRO**.

2.4.4.3. Atualmente o **SERPRO** dispõe dos seguintes números para atendimento aos suas Soluções, Serviços e/ou Sistemas:

2.4.4.3.1. Números convencionais (STFC), 06 (seis): 61-3966-5651, 61-3966-5652, 61-3535-6805, 61-3535-6818, 61-3535-6823 e 61-3535-6821.

2.4.4.3.1.1. Como o local de prestação pode ser em qualquer lugar do território nacional, os números convencionais supracitados deverão ser preservados, cabendo à **CONTRATADA** a portabilidade em caso de uso de operadora de telefonia diferente.

2.4.4.3.2. No serviço de tarifação reversa (0800), 27 (vinte e sete) números telefônicos no serviço de tarifação reversa (0800):

Números 0800	
0800 646-8600	
0800728:	2323; 2324; 2325; 2326.
0800978:	2330; 2331;

	2332;
	2334;
	2335;
	2337;
	2338;
	2341;
	2343;
	2344;
	2345;
	2346;
	8282;
	2339;
	2327;
	2333;
	2328;
	2329;
	2336;
	2340;
	2342;
	2347.

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

2.4.4.5. Caso, seja da necessidade do **SERPRO**, a **CONTRATADA** deverá providenciar novos números do serviço de telefonia 0800 (DDG), desde que solicitada formalmente pelo **SERPRO** no

período mínimo de 15 (quinze) dias de antecedência. Ao final do contrato, a **CONTRATADA** deverá providenciar o previsto no item 2.4.4.4.

2.4.4.6. Para o atendimento telefônico em primeiro nível do **SERPRO**, a **CONTRATADA** deverá operacionalizar inicialmente:

2.4.4.6.1. Canais telefônicos na quantidade de até 270 (duzentos e setenta) canais, para serem utilizados/distribuídos entre os 0800, conforme determinação do **SERPRO**.

2.4.4.6.2. Canais telefônicos na quantidade de até 05 (cinco) canais, para serem utilizados/distribuídos entre números convencionais.

2.4.4.6.3. Conforme apresentado no item 2.4.4.3.2, disponibilizar 27 (vinte e sete) números e mais 02 (dois) números convencionais apresentados no item 2.10.28.3.1, compartilhados entre todos os serviços/sistemas do **SERPRO** (configuração no PABX – Sistema de gerenciamento de chamadas), devendo a **CONTRATADA** possuir condições para alcançar o previsto no item 2.4.4.5.

2.4.4.6.3.1. Atualmente o **SERPRO** utiliza 27 (Vinte e sete) números 0800 e mais 02 (Dois) convencional (STFC), sendo 18 (dezoito) números 0800 e 01 (Um) convencional (STFC) em produção, para atendimento a todos os serviços.

2.4.4.6.4. Quanto aos recursos de telefonia requeridos no item 2.10.28.6, em até 07 (sete) dias corridos após a solicitação do **SERPRO**, a **CONTRATADA** deverá:

2.4.4.6.4.1. Promover o redimensionamento/redistribuição de canais telefônicos.

2.4.4.6.4.2. Disponibilizar novos números.

2.4.4.6.4.3. Trocar números de telefone.

2.4.4.6.4.4. Desativar número de telefone.

2.4.4.6.5. Tendo em vista se tratar de números de conhecimento público e de contrato de prestação de serviço do **SERPRO**, todo o conjunto de números 0800 e convencionais utilizados no Contact Center, objeto desta contratação, estarão sob a titularidade da **CONTRATADA** durante a vigência contratual, sendo que, ao final ou na ocorrência de rescisão contratual, a **CONTRATADA** tem por obrigação efetuar a transferência da titularidade para o **SERPRO** ou outro que este, venha a indicar, para que não haja descontinuidade do atendimento.

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

2.4.5. Implantação de serviço de atendimento por e-mails

2.4.5.1. A **CONTRATADA** deverá implantar serviço de atendimento por e-mail com condição de interpretar os e-mails formatados ou não, com as dúvidas dos usuários e dar seguimento ao atendimento.

2.4.6. Implantação de serviço de atendimento por formulários eletrônicos

2.4.6.1. A **CONTRATADA** deverá implantar os formulários eletrônicos para internalização/atendimento de chamados oriundos por este meio dando solução e/ou encaminhamento para outro nível. A solução apresentada pelo prestador deve ser capaz de

renderizar formulários de forma dinâmica, de acordo com características dos componentes (catálogos) que são base para apresentação dos formulários. Toda a infraestrutura web, desenvolvimento, segurança e manutenção dos formulários devem ser fornecidos pela **CONTRATADA**, bem como a publicação dos formulários em site informado pelo **SERPRO**.

2.4.7. Implantação de serviço de atendimento por Mensageria

2.4.7.1. A **CONTRATADA** deverá implantar serviço de atendimento por mensageria em chamados oriundos por estes meios dando solução e/ou encaminhamento para outro nível. A solução apresentada pelo prestador deve ser capaz de receber demandas de Whatsapp, Telegram ou qualquer outra aplicação de mensageria existente ou que possa surgir.

2.4.7.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o “broker” e toda e qualquer infraestrutura necessária para a implantação e disponibilização do serviço.

2.4.8. Implantação de bots (chatbot e voicebot)

2.4.8.1. A **CONTRATADA** deverá migrar todos os chatbots presentes no **SERPRO**, preservando os fluxos e base de conhecimento existentes nestes canais.

2.4.8.1.1. A implantação de Chatbots e Voicebots deverá atender os serviços de mensageria como Whatsapp, Telegram e Facebook.

2.4.8.1.2. Todos os serviços de implantação de novos Chatbots e Voicebots serão prestados por meio de serviços técnicos especializados.

2.4.8.1.2.1. A **CONTRATADA** será responsável pela criação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento de Chatbots e Voicebots.

2.4.8.1.2.2. Os Chatbots e Voicebots implantados terão garantia durante a vigência do contrato para a **CONTRATADA** realizar correções de erros após as implantações.

2.4.8.1.3. A **CONTRATADA** deverá realizar a implementação do Chatbot/Voicebot de forma integral, contemplando inclusive a criação de Avatar e todos os itens necessários ao adequado funcionamento do Agente Virtual de Atendimento (Chatbot). Seguem abaixo as características dos Chatbots:

2.4.8.1.3.1. Os Chatbots com base em regras, chamamos de Chatbot simples ou baseados em IA (Inteligência Artificial), neste caso chamamos de Chatbot avançado ou de Smart.

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

2.4.8.1.3.3. Os Chatbots baseados em Inteligência Artificial (software) e Machine Learning, IA Generativa, OCR, NLU (entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o chatbot) permitem responder com mais precisão às perguntas dos usuários e a cada interação, essa máquina tenha condição de aprender com as perguntas, permitindo assim ter uma gama cada vez maior de possíveis respostas quando solicitada.

2.4.8.1.3.4. O acesso ao bot deverá ser definido para cada sistema, como também na página do **SERPRO**, além de ser disponibilizada em outros meios, como Mobile Web e diversas Redes Sociais etc., para registro de seus acionamentos.

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

2.4.8.1.3.6. Permite ainda, ter uma alta taxa de disponibilidade com um tempo de resposta instantâneo, permitindo otimizar os processos e melhorar consideravelmente o relacionamento com os clientes, principalmente nos momentos de atendimento simultâneos.

2.4.8.1.4. A **CONTRATADA** deverá prover o número de canais ativos para uso dos Chatbots adequado para atender as necessidades do **SERPRO**.

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

2.4.8.1.6. O Chatbot, fornecido pela **CONTRATADA**, será acessado por meio do site do **SERPRO** e deverá ser compatível com a estrutura tecnológica do **SERPRO**.

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

2.4.8.1.8. Os chatbots e os voicebots deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma, podem contar com IA Generativa e Machine Learning.

2.4.9. Implantação de URA's CTI

2.4.9.1. A **CONTRATADA** deverá migrar todas as URA's CTI presentes no **SERPRO**, preservando minimamente os fluxos e base de conhecimento existentes nestes canais.

2.4.9.2. As URA's (Unidade de Resposta Audível) deverão possuir integração CTI (Computer Telephony Integration) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech – TTS).

2.4.9.3. A **CONTRATADA** será responsável pela criação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento de URA's CTI.

2.4.9.4. As URA's CTI implantadas terão garantia de 12 meses para a **CONTRATADA** realizar correções de erros após as implantações.

2.4.9.5. Todos os novos serviços de implantação de novas URA's CTI serão prestados por meio de serviços técnicos especializados.

2.4.10. Implantação de Chat Humano

2.10.1. A **CONTRATADA** deverá estabelecer o canal de chat humano para continuidade dos atendimentos prévios dos Bots (chatbot, mensageria e SMS), dando sequência ao atendimento. O

canal deve ser capaz de ser disponibilizado como canal primário, isto é, sem ser recorrência de outro canal.

2.4.11. Implantação de serviço de atendimento por SMS

2.4.11.1. A **CONTRATADA** deverá implantar serviço de atendimento por SMS em chamados oriundos por estes meios dando solução e/ou encaminhamento para outro nível.

2.4.11.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o “broker” e toda e qualquer infraestrutura necessária para a implantação e disponibilização do serviço.

2.4.12. Da Integração a ferramenta de ITSM do SERPRO

2.4.12.1. Todos os meios de comunicação utilizados para o atendimento, devem ser integrados com a ferramenta de ITSM do **SERPRO**, conforme detalhado abaixo:

2.4.12.1.1. Deverá possuir interface com a ferramenta de workflow fornecida pelo **SERPRO**, via webservice, API ou outra forma de integração devidamente autorizada pelo **SERPRO**, para registro das solicitações, registro e consulta de todos os atendimentos, rastreabilidades dos atendimentos (Omnichannel) e da pesquisa de satisfação, bem como todos os seus dados.

2.4.12.1.2. A **CONTRATADA** deverá providenciar a integração entre as plataformas de acordo com as definições do **SERPRO**, de limite de cota, autenticação, segurança e demais restrições pertinentes.

2.4.12.1.3. A integração entre as plataformas se realizará através de processos das ferramentas devidamente alinhado entre a **CONTRATADA** e o **SERPRO**.

2.4.12.1.4. O **SERPRO** se responsabiliza de ceder a documentação do webservice da sua ferramenta de ITSM, CRM e ERP para que a **CONTRATADA** possa fazer suas integrações.

2.4.12.1.5. O **SERPRO** se responsabiliza ainda, por manter a **CONTRATADA** informada de qualquer modificação na documentação.

2.4.12.1.6. A solução de CCaaS da **CONTRATADA** deverá permitir outras integrações com ferramentas externas ao atendimento, desde que devidamente formalizadas e aprovadas pelo **SERPRO**.

2.4.12.1.7. A solução de CCaaS da **CONTRATADA** deverá permitir o transbordo de todas as informações do atendimento para outras ferramentas, de acordo com a solicitação do **SERPRO**.

2.4.12.1.8. A **CONTRATADA** deve replicar e manter atualizadas automaticamente, via integração, para sua solução de CCaaS, as bases de Usuário, Conhecimento, Quadro de Avisos e Catálogos/ofertas ou outras bases dos sistemas do **SERPRO**, de acordo com as necessidades que possam surgir.

2.4.13. Dos Recursos Humanos da CONTRATADA alocados na prestação de serviço ao SERPRO

2.4.13.1. A **CONTRATADA** poderá adotar o modelo de trabalho híbrido para a execução dos serviços objeto deste contrato, em conformidade com as premissas estabelecidas no Decreto 11.072, de 11 de maio de 2022.

2.4.13.2. O trabalho híbrido consiste na possibilidade de os colaboradores da **CONTRATADA** realizarem suas atividades presencialmente e remotamente, de forma alternada, conforme as diretrizes estabelecidas no referido decreto.

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

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

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

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

2.4.13.8. A qualquer momento o **SERPRO** poderá, a seu critério, mediante aviso prévio a **CONTRATADA**, realizar testes de habilidade com seus profissionais, considerando os requisitos mínimos de qualificação de cada perfil profissional e solicitar a comprovação da documentação dos profissionais conforme previsto nos itens 2.4.13.14.1 a 2.4.13.14.9.

2.4.13.9. Cabe a **CONTRATADA** disponibilizar e gerir seus profissionais, com dedicação exclusiva no atendimento ao **SERPRO**, atendendo, no mínimo, os requisitos técnicos e comportamentais definidos neste Termo de Referência, bem como aplicar Gestão da Força de Trabalho (WFM (Work Force Management) aderente ao recurso WFM da solução CCaaS).

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

2.4.13.10.1. Coordenador do Contact Center;

2.4.13.10.2. Analista de Tráfego;

2.4.13.10.3. Analista Multiplicador e Monitor;

2.4.13.10.4. Agente de Base de Conhecimento;

2.4.13.10.5. Técnico de Infraestrutura;

2.4.13.10.6. Analista Supervisor;

2.4.13.10.7. Gestor de Qualidade;

2.4.13.10.8. Analista de Tecnologia.

2.4.13.11. O quadro de profissionais utilizados pela **CONTRATADA**, sejam eles Operadores de Contact Center, Analistas (Tráfego, Multiplicador e Monitor, Infraestrutura, Supervisor e Tecnologia), Gestor de Qualidade, Coordenador, deverá ser constituído de empregados contratados nos moldes da CLT, dedicados exclusivamente ao atendimento ao **SERPRO**.

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

Profissional	Parâmetro Mínimo
Analista de Tráfego	01 (um) Analista de Tráfego para o Contact Center.
Agente de Base de Conhecimento	01 (um) Agente de Base de Conhecimento para o Contact Center.
Analista Multiplicador e Monitor	01 (um) Analista Multiplicador e Monitor para cada 30 (trinta) Operadores de Contact Center em atendimento.
Analista Supervisor	01 (um) Analista Supervisor para cada 20 (vinte) Operadores de Contact Center em atendimento.
Técnico de Infraestrutura	01 (um) Técnico de Infraestrutura para o Contact Center.
Coordenador	01 (um) Coordenador para o Contact Center
Gestor de Qualidade	01 (um) Gestor de Qualidade
Analista de Tecnologia	01 (um) Analista de Tecnologia do Contact Center

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

2.4.13.14. Principais atividades, responsabilidades e requisitos mínimos de qualificação profissional dos recursos humanos da **CONTRATADA**:

2.4.13.14.1. Operador de Contact Center

2.4.13.14.1.1. Principais Atividades/Responsabilidades

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

2.4.13.14.1.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo.

2.4.13.14.1.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses de teleatendimento.

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

2.4.13.14.1.2.4. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

2.4.13.14.1.2.5. Habilidade em digitação.

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

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

2.4.13.14.1.2.8. Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas seguindo sempre o protocolo de atendimento definido pelo **SERPRO**.

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

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

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

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

2.4.13.14.2. Analista de Tráfego

2.4.13.14.2.1. Principais Atividades/Responsabilidades:

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

2.4.13.14.2.1.2. Garantir que a quantidade de atendentes esteja adequada à demanda prevista, em cada momento orientando-se pelos painéis e ferramentas de monitoração do atendimento.

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

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

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

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

2.4.13.14.2.2. Requisito mínimos de Qualificação Profissional do Analista de Tráfego:

2.4.13.14.2.2.1. Formado em Curso Superior na área de Exatas, a ser submetido à aprovação do **SERPRO**.

2.4.13.14.2.2.2. Experiência comprovada de, pelo menos 1 ano, em controle e análise de tráfego de ligações em Call Center Experiência desejável na área de controle de tráfego em Central de Relacionamento.

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

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

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

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

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

2.4.13.14.2.2.8. Curso de Tráfego de Call Center / Teleatendimento.

2.4.13.14.2.2.9. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.

2.4.13.14.3. Agente de Base de Conhecimento

2.4.13.14.3.1. Principais Atividades/Responsabilidades:

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

2.4.13.14.3.1.2. Análise, modelagem e elaboração de fluxos de atendimento aos usuários, adequando os procedimentos de atendimento, aos sistemas do **SERPRO**;

2.4.13.14.3.1.3. Elaboração de fluxos de informação entre a Central de Serviços e as diversas áreas do **SERPRO** para inserção e/ou alteração de procedimentos dentro da Base de conhecimento; inserção e/ou alteração de procedimentos dentro do **SERPRO**.

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

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

2.4.13.14.3.1.6. Propor ao **SERPRO** e ao Órgão Parceiro alterações de métodos, procedimentos ou rotinas existentes na base de conhecimento, com o objetivo de aumentar a assertividade das soluções registradas na base de conhecimento e garantir um elevado nível de satisfação dos usuários.

2.4.13.14.3.1.7. Comunicar os Operadores de Contact Center e Supervisores sobre atualizações de Script em até 01 (uma) hora após sua publicação.

2.4.13.14.3.2. Requisitos mínimos de Qualificação Profissional do Agente de Base de Conhecimento do Contact Center:

2.4.13.14.3.2.1. Estar cursando ensino superior.

2.4.13.14.3.2.2. Conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 6 (seis) meses, em operações de Contact Center

2.4.13.14.3.2.3. Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas no atendimento e conhecimento dos processos e procedimentos do **SERPRO**.

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

2.4.13.14.3.2.5. Conhecimento das regras de ortografia.

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

2.4.13.14.3.2.7. Competência em gestão da informação.

2.4.13.14.4. Analista Multiplicador e Monitor

2.4.13.14.4.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

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

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

2.4.13.14.4.1.3. Realizar avaliação do treinamento, garantindo que somente atendentes aptos à prestação do serviço atuem no atendimento ao **SERPRO**.

2.4.13.14.4.1.4. Adotar estratégias para reciclagem e preservação do conhecimento repassado pelo **SERPRO**, relacionado a seus serviços e/ou sistemas.

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

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

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

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

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

2.4.13.14.4.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo.

2.4.13.14.4.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses como: Supervisor em Teleatendimento; ou Monitor em Teleatendimento; ou 06 (seis) meses como Operador de Contact Center.

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

2.4.13.14.4.2.4. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

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

2.4.13.14.4.2.6. Habilidade em digitação.

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

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

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

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

2.4.13.14.4.2.11. Possuir didática para a disseminação de conhecimento.

2.4.13.14.5. Analista Supervisor

2.4.13.14.5.1. Principais **Atividades/Responsabilidades:**

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

2.4.13.14.5.1.2. Realizar escuta passiva, avaliando se os atendentes estão seguindo as orientações preconizadas em scripts ou em quadro de avisos.

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

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

2.4.13.14.5.1.5. Orientar o uso do Quadro de Avisos e Scripts atualizados por parte dos Operadores de Contact Center.

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

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

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

2.4.13.14.5.1.8.1. Desligamento do telefone durante o atendimento.

2.4.13.14.5.1.8.2. Uso de gírias e expressões vulgares.

2.4.13.14.5.1.8.3. Uso incompleto e equivocado dos Scripts.

2.4.13.14.5.1.8.4. Uso excessivo do "Mute".

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

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

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

2.4.13.14.5.1.10.1. Ao correto registro dos tickets na ferramenta de workflow fornecida pelo **SERPRO**.

2.4.13.14.5.1.10.2. Ao correto cumprimento dos Scripts e informações em Quadro de avisos.

2.4.13.14.5.1.10.3. As dificuldades de assimilar a demanda apresentada pelo cliente.

2.4.13.14.5.2. Requisitos mínimos de Qualificação Profissional do Analista SUPERVISOR:

2.4.13.14.5.2.1. Escolaridade mínima: Curso Superior de qualquer área de atuação

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

2.4.13.14.5.2.2.1. Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em sua área de atuação e capacitação de, no mínimo, 40 horas por parte da **CONTRATADA** para a função a ser executada, conforme plano de capacitação aprovado pelo **SERPRO**.

2.4.13.14.5.2.2.2. Supervisor em Teleatendimento; ou

2.4.13.14.5.2.2.3. Monitor em Teleatendimento; ou

2.4.13.14.5.2.2.4. Operador de Contact Center.

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

2.4.13.14.5.2.4. Habilidade em digitação.

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

2.4.13.14.5.2.6. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

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

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

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

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

2.4.13.14.6. Técnico de Infraestrutura

2.4.13.14.6.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

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

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

2.4.13.14.6.1.3 Ter amplos conhecimentos nas ferramentas utilizadas pela **CONTRATADA**, em especial o omnichannel.

2.4.13.14.6.2. Requisitos mínimos de **Qualificação Profissional** do Técnico de Infraestrutura:

2.4.13.14.6.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo.

2.4.13.14.6.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de suporte em redes de computadores, servidores e estações de trabalho.

2.4.13.14.6.2.3. Habilidade em digitação.

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

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

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

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

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

2.4.13.14.6.2.9. Conhecimentos básicos de instalação, configuração e suporte em Microsoft Windows (10 e 11), Linux (Ubuntu), Internet, Intranet, Redes e hardware.

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

2.4.13.14.7. Coordenador

2.4.13.14.7.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

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

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

2.4.13.14.7.1.3. Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores.

2.4.13.14.7.1.4. Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação.

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

2.4.13.14.7.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo.

2.4.13.14.7.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses como Coordenador de Teleatendimento ou como ANALISTAS no atendimento ao **SERPRO**, em alguns dos perfis previstos neste Termo de Referência (Supervisor, Multiplicador e Monitor, Tráfego ou Infraestrutura).

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

2.4.13.14.7.2.4. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

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

2.4.13.14.7.2.6. Capacidade de liderança.

2.4.13.14.7.2.7. Habilidade no relacionamento interpessoal.

2.4.13.14.7.2.8. Habilidade em digitação.

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

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

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

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

2.4.13.14.8. Gestor de Qualidade

2.4.13.14.8.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

2.4.13.14.8.1.1. Monitorar as ligações e diálogos realizados pelos operadores.

2.4.13.14.8.1.2. Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo quando necessário.

2.4.13.14.8.1.3. Promover a escuta direta (online) e gravada dos atendimentos, com o objetivo de avaliar qualidade do atendimento.

2.4.13.14.8.1.4. Atuar para garantir que haja um padrão na qualidade do atendimento conforme orientações do **SERPRO**.

2.4.13.14.8.1.5. Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo aos atendimentos prestados.

2.4.13.14.8.1.6. Realizar o feedback aos operadores quanto ao desempenho e os ajustes necessários.

2.4.13.14.8.1.7 Acompanhar o desenvolvimento dos novos operadores.

2.4.13.14.8.1.8. Garantir que a organização esteja cumprindo as normas e padrões de qualidade estabelecidos na norma ISO9001.

2.4.13.14.8.1.9. Desenvolver e implementar as políticas e procedimentos de qualidade, realizando auditoria internas e externas.

2.4.13.14.8.1.10. Analisar dados e elaborar relatórios de desempenho

2.4.13.14.8.2. Requisitos mínimos de **Qualificação Profissional** do Gestor da qualidade do Contact Center:

2.4.13.14.8.2.1. Formado em Curso Superior nas áreas de Administração, gestão de pessoas ou áreas correlatas bem como atuar para garantir que haja um padrão na qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

2.4.13.14.8.2.2. Experiência no trato de “software” de monitoração e equipamentos de análise e diagnósticos.

2.4.13.14.8.2.3. Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas no atendimento e conhecimento dos processos e procedimentos do **SERPRO**.

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

2.4.13.14.9. Analista de Tecnologia

2.4.13.14.9.1. Principais Atividades/Responsabilidades:

2.4.13.14.9.1.1. Criação e implementação de recursos na Solução CCaaS utilizando ferramentas de desenvolvimento e edição.

2.4.13.14.9.1.2. Análise, modelagem e implementação dos fluxos de atendimento na Solução CCaaS.

2.4.13.14.9.1.3. Automatização da jornada de atendimento do usuário com o uso de tecnologias Machine Learning e Inteligência Artificial.

2.4.13.14.9.1.4. Projetar soluções e gerir projetos de desenvolvimento em equipes multidisciplinares

2.4.13.14.9.1.5. Manutenção e testagem dos softwares, a fim de se evitar falhas na operação do atendimento.

2.4.13.14.9.1.6. Criação, manutenção e integração de APIs (Interface de Programação de Aplicação) necessárias à comunicação entre a solução CCaaS e outras aplicações.

2.4.13.14.9.1.7. Criação de relatórios de análise e estatísticas.

2.4.13.14.9.1.8. Sugerir melhorias nos procedimentos, aplicações e demais recursos da Solução CCaaS, com vistas a evolução do atendimento.

2.4.13.14.9.1.9. Realizar o suporte técnico da solução CCaaS, com o objetivo de manter todos os recursos da solução CCaaS disponíveis e operacionais 24/7.

2.4.13.14.9.1.10. Realizar o contato e gestão dos incidentes da Solução CCaaS junto ao seu fornecedor.

2.4.13.14.9.1.11. Administrar a infraestrutura tecnológica da solução CCaaS.

2.4.13.14.9.1.12. Garantir o bom funcionamento dos canais de atendimento na solução CCaaS.

2.4.13.14.9.2. Requisitos mínimos de Qualificação Profissional do Analista de Tecnologia do Contact Center:

2.4.13.14.9.2.1. Estar cursando ensino superior.

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

2.4.13.14.9.2.3. Possuir capacidade e competência em apresentar informações estruturadas para o aprimoramento das atividades.

2.4.13.14.9.2.4. Possuir capacidade de gerir ações estruturadas com o objetivo de garantir as entregas de suas demandas.

2.4.13.14.9.2.5. Possuir Conhecimento em desenvolvimento de software, programação e banco de dados.

2.4.13.14.9.2.6. Possuir Conhecimento de UI (User Interface) e UX (User eXperience).

2.4.13.14.9.2.7. Possuir experiência com análises, design e implementação de processos e levantamento de requisitos técnicos.

2.4.13.14.9.2.8. Possuir conhecimento teórico e prático das tecnologias Machine Learning e Inteligência Artificial.

2.4.13.14.9.2.9. Possuir conhecimento de metodologias ágeis.

2.4.13.14.9.2.10. Possuir capacidade de trabalhar em equipe.

2.4.13.14.9.2.11. Possuir capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.

2.4.13.14.9.2.12. Possuir facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.

2.4.14. Quanto a Capacitação Contínua dos Recursos Humanos da CONTRATADA

2.4.14.1. No prazo citado no item 2.4.17.3, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar seus profissionais (no mínimo os operadores de Contact Center, multiplicadores e supervisores) para participarem dos treinamentos ministrados pelo **SERPRO**, sobre os sistemas e serviços que serão atendidos no Contact Center.

2.4.14.1.1. Os treinamentos ministrados pelo **SERPRO** para o início do atendimento ocorrerão em duas turmas (manhã e tarde), contemplando no mínimo o seguinte horário: das 08:00 às 12:00h e das 13:00 às 17:00h.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.14.10. A **CONTRATADA** deverá enviar para o **SERPRO**, em até 05 (cinco) dias a contar do início da prestação do serviço, uma planilha eletrônica com as informações inerentes aos empregados alocados aos serviços do **SERPRO**. Posteriormente, mensalmente, até o dia 05, a **CONTRATADA** deverá enviar a mesma planilha eletrônica atualizada para que principalmente a ferramenta de ITSM do **SERPRO** seja atualizada.

2.4.14.10.1. Os campos a serem preenchidos na planilha eletrônica referenciada são: Nome do Empregado (Ordem alfabética), Cargo, CPF, ID de Cadastro de Gerenciamento da ferramenta da **CONTRATADA** (se for o caso); Data de Admissão e Data de Desligamento.

2.4.14.11. Arcar com os custos, com pagamento dentro dos prazos legais, decorrentes de salários de seus empregados e de seus complementos, bem como de todas as despesas diretas e indiretas decorrentes de acidentes de que venham a ser vítimas os seus empregados, quando na execução do objeto deste Contrato, além de quaisquer outros encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, fiscais e comerciais resultantes de sua condição de empregador.

2.4.14.12. A **CONTRATADA** deverá responsabilizar-se pelos ônus decorrentes da execução inadequada ou insatisfatória do objeto, por imperícia, negligência, ineficiência ou imprudência de seus empregados.

2.4.14.13. A **CONTRATADA** deverá possibilitar que o Operador de Contact Center visualize o número de telefone do originador da chamada, previamente ao atendimento da ligação, seja por meio do aparelho telefônico ou software instalado no microcomputador.

2.4.14.13.1. Os aparelhos telefônicos digitais (Headset) devem ser adequados ao trabalho profissional de Atendimento, com cancelamento de ruído ativo, os quais devem contar com um sistema e processador que criam ondas sonoras capazes de minimizar os ruídos externos.

2.4.15. Infraestrutura da CONTRATADA

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

2.4.15.2. A **CONTRATADA** deve prover em sua infraestrutura, rede elétrica estabilizada que deverá em seu pleno consumo de carga na falta de energia, ter autonomia mínima de 04 (horas) horas

ininterruptas, para toda a infraestrutura necessária a plena prestação dos serviços, incluindo ar-condicionado e outros.

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

2.4.15.4. Contempla na responsabilidade da **CONTRATADA** quanto à infraestrutura do Contact Center, a garantia de manter em perfeito funcionamento toda parte elétrica, computacional, telefônica, instalações físicas e prediais para a prestação do serviço, necessárias ao cumprimento dos níveis de serviço e requisitos deste Termo de Referência.

2.4.15.5. Prover e sustentar o serviço de chamada franqueada (0800) e convencional (STFC - Serviço de Telefonia Fixo Comutado), arcando com todo o ônus decorrente.

2.4.15.6. Prover e sustentar o LINK de Comunicação entre o **SERPRO** e a **CONTRATADA**, a ser utilizado para o acesso aos sistemas do **SERPRO**, bem como outras necessidades que surgirem relacionadas a prestação do serviço de Contact Center.

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

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

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

2.4.15.10. Prover a resolução de quaisquer incidentes e problemas que venham a ocorrer em sua infraestrutura e recursos de hardware e/ou softwares necessários à plena prestação do serviço ao **SERPRO**, sem prejuízo aos níveis de serviço.

2.4.15.11. Solucionar, em até 4 (quatro) horas, os incidentes e problemas relacionados a qualquer recurso (software ou hardware), integrações e componentes de telefonia (DDG / STFC) da infraestrutura da **CONTRATADA** utilizados na prestação do serviço, que não causem indisponibilidade ou intermitência no atendimento aos clientes. Os incidentes e problemas que gerem indisponibilidade ou intermitência serão utilizados no indicador IDS - índice de disponibilidade do serviço.

2.4.15.11.1. Para problemas, erros e situações que não impliquem em falhas ou lentidão de sistemas e infraestrutura da **CONTRATADA**, esta deve solucioná-los em até 03 (três) dias úteis.

2.4.15.12. Nos casos de incidentes de outros fornecedores do **SERPRO** que afetem o atendimento em primeiro nível, **CONTRATADA** deve seguir os procedimentos previstos no Plano de Contingência.

2.4.15.13. Também é necessária a expressa deliberação por escrito do **SERPRO** para o bloqueio de mensagens e/ou ligações recebidas, de telefonia fixa, móvel celular, móvel digital, chat humano e chatbot, voicebots.

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

2.4.15.14.1. Sala de treinamento.

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

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

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

2.4.15.14.2. Sala de Descanso.

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

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

2.4.15.14.4. Sala de refeição.

2.4.15.14.5. Banheiros.

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

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

2.4.15.17. Ter a capacidade para aumentar novos pontos de atendimento em função de novas ou por aumento de volume sazonal de demandas.

2.4.15.18. Deverá ter vários recursos para identificar se a queda da comunicação ocorreu durante o acesso ou no decorrer do recebimento das orientações do atendimento, se foi ocasionada pelo usuário (ponta "A" - quem originou) ou pela **CONTRATADA** (ponta "B").

2.4.15.19. A **CONTRATADA** deverá providenciar seus profissionais para participar da capacitação a ser ministrada pela **CONTRATADA**, disponibilizando os nomes e CPF dos atendentes que serão treinados, bem como serem cadastrados na ferramenta de workflow do **SERPRO**.

2.4.15.19.1. Disponibilizar seus profissionais para participar da capacitação a ser ministrada pelo **SERPRO**, disponibilizando os nomes e CPF de forma célere para não impactar no tempo do treinamento.

2.4.15.20. A **CONTRATADA** treinará a equipe do **SERPRO** com os acessos na solução de CCaaS (omnichannel).

2.4.15.21. Prover o **SERPRO** de todas as orientações necessárias para manipulação das funcionalidades e consultas aos relatórios, Gravação Digital, URA, DAC, Sistema de Gerenciamento de Chamadas e outros recursos necessários na prestação do serviço.

2.4.15.22. A **CONTRATADA** deverá elaborar/atualizar Plano de Contingência no sentido de mitigar possíveis riscos que exijam esse tipo de atuação, preocupando-se com as vulnerabilidades que possam interromper a operação, o qual deverá ser apresentado para aprovação do **SERPRO**.

2.4.15.23. A **CONTRATADA** assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados, 24 horas por dia, sete dias por semana (inclusive em feriados), reconhecendo que o não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos podem resultar em impacto relevante nos negócios e nas operações do CONTRANTE.

2.4.15.24. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar ao **SERPRO** acesso remoto, de até 30 (trinta) usuários simultâneos, a seu ambiente via WEB, para acesso às gravações telefônicas, escuta passiva remotamente, todas as gravações referentes aos atendimentos prestados pela **CONTRATADA**, independente do meio de comunicação, bem como acesso aos registros de atendimento de todos os canais e também acesso aos relatórios requeridos.

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

2.4.15.26. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter acesso à ferramenta de workflow do **SERPRO** para o registro e consulta dos atendimentos aos usuários, quando necessário nos casos de contingência.

2.4.15.27. A **CONTRATADA** deverá manter atualizada a relação de atendentes com acesso às ferramentas ITSM ou workflow do **SERPRO**, comunicando o **SERPRO** sempre que houver alteração.

2.4.15.28. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter disponível o serviço de atendimento online.

2.4.15.29. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter atualizado o Banco de Solução (Script) na sua ferramenta, alimentado pelo Banco de Solução do **SERPRO**, via API.

2.4.15.30. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter atualizadas as informações no Quadro de Avisos na sua ferramenta, alimentado pelo Quadro de Avisos do **SERPRO**, via API.

2.4.16. Auditorias e Avaliações dos Atendimentos

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

2.4.16.1.1. Avaliar o desempenho dos agentes virtuais Inteligentes de atendimento e atendimento humano, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Agente Virtual Automatizado (chat, chatbot, voicebot e serviço de mensageria);

2.4.16.1.2. Disponibilizar acesso para as pessoas indicadas pelo **SERPRO** ao sistema de acompanhamento das informações referentes aos atendimentos, padrão Dashboard e tabelas de dados tipo planilha;

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

2.4.16.1.4. Realizar os ajustes nos relatórios conforme solicitado pelo **SERPRO**, bem como a confecção de relatórios totalmente novos no prazo máximo de 2 dias úteis;

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

2.4.16.1.6. Ter interface gráfica, apresentando gráficos de fácil customização.

2.4.16.1.7. Quanto à Norma Reguladora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (NR17) a **CONTRATADA** deverá obedecer aos seguintes requisitos:

2.4.16.1.7.1. Cumprir integralmente a Norma Reguladora nº 17 (NR17) – Ergonomia, publicada pela Portaria MTE nº 3.214 e redação dada pela Portaria MTE nº 3.751, de 23 de novembro de 1990, bem como o seu Anexo 2 - Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, redação dada pela Portaria MTE nº 9, de 30 de março de 2007.

2.4.16.1.7.2. Apresentar, em até 45 (dias) dias corridos da data de assinatura do contrato, Laudo de Avaliação do cumprimento integral à NR 17, cabendo-lhe ainda zelar pela contínua observância à respectiva norma por toda a vigência contratual.

2.4.16.1.7.2.1. A cada ano de vigência, a **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, o Laudo previsto.

2.4.16.1.7.3. Permitir ao **SERPRO** que fiscalize, a qualquer momento da vigência contratual, o cumprimento da NR 17.

2.4.16.1.7.4. Disponibilizar, quando solicitado pelo **SERPRO**, as especificações dos equipamentos, postos de trabalho e layout das instalações físicas e luminárias.

2.4.17. Prazo para Início da Prestação do Serviço

2.4.17.1. O atendimento de primeiro nível pela **CONTRATADA** aos serviços e/ou sistemas do **SERPRO** deverá se iniciar em até 60 (sessenta) dias corridos contados a partir do início da vigência do contrato.

2.4.17.1.1. Dentro desse prazo a **CONTRATADA** deverá planejar, preparar, implantar, fazer a portabilidade dos números telefônicos do **SERPRO**, configurar e organizar toda sua infraestrutura, pessoas e recursos necessários para o início ao atendimento ao **SERPRO**.

2.4.17.2. A **CONTRATADA** deverá apresentar um plano de migração e implantação da Central de Serviços em até 15 (quinze) dias corridos a partir do início da vigência do Contrato.

2.4.17.3. Em até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar seus profissionais para participar do repasse de conhecimento a ser ministrado pelo **SERPRO**.

2.4.17.3.1. O repasse de conhecimento iniciará no 16º (décimo sexto) dia corrido contados a partir do início da vigência do Contrato, podendo ser realizado até o 59º (quinquagésimo nono) dia.

2.4.17.3.1.1. O período de repasse e início da prestação do serviço poderá ser antecipado mediante acordo entre as partes.

2.4.17.3.1.2. É de responsabilidade da **CONTRATADA** disponibilizar ambiente para o repasse de conhecimento dos atendentes.

2.4.17.4. A **CONTRATADA** deverá manter registros e evidências de sua prestação de serviço, cumprimento dos requisitos contratuais e níveis de serviço, durante toda a vigência do contrato, disponibilizando tais registros sempre que solicitado pelo **SERPRO**.

2.4.17.5. A **CONTRATADA** disponibilizará ao **SERPRO**, a qualquer momento, acesso físico e/ou lógico ao ambiente de prestação do serviço, presencialmente ou remotamente, para consulta, monitoração e auditoria a todos os recursos de software e hardware, componentes, sistemas e documentação utilizados na prestação do serviço.

2.4.17.6. Mesmo com a periodicidade mensal para aferição dos níveis mínimos de serviço, a **CONTRATADA** deverá monitorar a qualidade da prestação do Serviço diariamente, objetivando um padrão de qualidade, e reportar ao **SERPRO** justificativa quando a meta diária, necessária para se alcançar a meta mensal, não for atingida.

2.4.18. Quanto ao Repasse de Conhecimento

2.4.18.1. A **CONTRATADA** deverá prover repasse de conhecimento para iniciar a prestação do serviço de atendimento em primeiro nível, primando pela utilização de todas as ferramentas necessárias para o atendimento da Central de Serviços **SERPRO**.

2.4.18.2. A **CONTRATADA** deverá realizar o repasse de conhecimento para as equipes do **SERPRO** para a utilização da Solução CCaaS (Omnichannel).

2.4.18.3. A **CONTRATADA** deverá prover o repasse de conhecimento sempre que houver inclusão de novos serviços/sistemas e/ou mudanças significativas nos mesmos observando as alterações dos scripts de atendimento.

2.4.18.3.1. É de responsabilidade exclusiva do **SERPRO** definir e relacionar quais são as mudanças significativas nos sistemas e/ou serviços que ensejarão a realização dos repasses de conhecimentos.

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

2.4.19.1. Registrar na solução de CCaaS (omnichannel) todos os atendimentos realizados, independente do canal de comunicação em tempo hábil para consulta após o registro pelos usuários:

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

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

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

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

2.4.19.5. Nos finais de semana e feriados seguir os itens de script que tratam como “fora do horário comercial” ou “atendimento de final de semana”.

2.4.19.6. Todos os Atendimentos deverão estar em conformidade com os “scripts” ou “Quadro de Avisos” disponibilizados pelo **SERPRO**.

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

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

2.4.19.9. Procurar solucionar imediatamente as solicitações dos usuários e/ou clientes baseados nas orientações do Script ou Quadro de Avisos.

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

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

2.4.19.11.1. Esse tempo mínimo poderá ser alterado pelo **SERPRO**, a qualquer momento da vigência contratual, podendo ser diferenciado entre os Serviços/Sistemas atendidos na Central de Serviços do **SERPRO**.

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

2.4.19.12.1. Em qualquer situação de queda da ligação, ou seja, da falta de conclusão do atendimento, deverá ter seu motivo registrado no campo “Observação” da ferramenta de workflow; caso tenha ocorrido devido problemas técnicos o Técnico de Infraestrutura da **CONTRATADA** deverá ser notificado para adotar providências.

2.4.19.13. Manter-se sempre:

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

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

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

2.4.19.14. Efetuar ligação telefônica quando previsto em Script tanto para números fixos como para celulares de acordo com os ANS dos clientes do **SERPRO**.

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

2.4.19.15. Conhecer e seguir fielmente as orientações disponibilizadas nos Script de atendimento fornecido pelo **SERPRO**, este serviço destina-se ao atendimento eletrônico via SMS – Short Message Service, posteriormente implantado pelos Serviços Técnicos Especializados, executado através da entrega e recebimento de mensagens curtas entre o usuário, partir de consultas ao sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos, oferecendo mobilidade e recebimento imediato dos serviços de forma ágil e prática, visando a permanente evolução dos serviços prestados pela Central de Serviços.

2.4.19.16. Desenvolver meios para que haja o vínculo/correlacionamento exato, de cada registro na ferramenta de workflow com seu respectivo atendimento/gravação em tempo hábil para pesquisa e retorno aos usuários.

2.4.19.17. Enviar informações do Contact Center, previstas neste Termo de Referência, como por exemplo a quantidade de chamadas atendidas, abandonadas, TME, TMA, entre outras, na periodicidade e horários definidos pelo **SERPRO**.

2.4.19.18. Para todos os atendimentos dos meios de comunicação previstos, o usuário deverá se identificar no início do atendimento e a partir da identificação será gerado um número de protocolo.

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

2.4.19.20. Ter capacidade de atendimento ao volume inicial conforme histórico apresentado no Anexo I – memória de cálculo, deste Termo de Referência, assim como capacidade de atendimento ao crescimento, quando solicitado pelo **SERPRO**.

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

2.4.19.22. Possuir atendimento automático com mensagem de anúncio/apresentação, podendo ser específica para cada sistema e/ou serviço do **SERPRO**.

2.4.19.23. Os esclarecimentos deverão ser claros e objetivos.

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

2.4.19.25. O **SERPRO** sempre deverá aprovar o conteúdo do menu, que será diferenciado para cada serviço.

2.4.19.26. Cada serviço e/ou sistema atendido, será avaliado por níveis de serviços especificados no contrato.

2.4.19.27. Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço e/ou sistema do **SERPRO**, pelos números de telefone de origem ou identificação por CPF.

2.4.19.28. Colocar chamadas em espera, fila de atendimento, com informação ao usuário do tempo médio na espera para atendimento; e utilização de música para ligações em espera, podendo ser específica para cada sistema e/ou serviço do **SERPRO**.

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

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

2.4.19.31. A **CONTRATADA** deverá providenciar a gestão da base de conhecimento do **SERPRO**, conforme descrito abaixo:

2.4.19.31.1. Propor a criação e manter na base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviços contratados utilizando-se da prerrogativa de inserção de feedback aos gestores do **SERPRO** para implementação de melhorias nos Scripts.

2.4.19.31.2. Levantar procedimentos e rotinas existentes no **SERPRO** que manterão relacionamentos operacionais com o Contact Center.

2.4.19.31.3. Otimizar, em conjunto com profissionais do **SERPRO**, procedimentos/rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento.

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

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

2.4.19.31.6. Desenvolver atividades para reformulação dos canais de atendimento, de forma que estes se tornem interativos, amigáveis e com altos índices de retenção, em função da implantação de técnicas e de recursos para humanização.

2.4.19.31.7. Todas as modificações, proposições e/ou melhorias propostas para a base de conhecimento deverão obrigatoriamente serem aprovadas pelo **SERPRO** antes da sua utilização em produção.

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

2.4.19.31.9. A **CONTRATADA** deverá manter a base de conhecimento atualizada na solução de CCaaS e também da ferramenta de workflow do **SERPRO**, de forma automatizada através de API.

2.4.20. Das Gravações

2.4.20.1. Todos os atendimentos devem ser gravados e disponibilizado em pasta em Nuvem Segura indicada pelo **SERPRO** no Formato: ANO, MES, DIA e SERVIÇO no formato reconhecido para a reprodução em Sistemas Operacionais Linux e Windows, e entregues ao **SERPRO** junto com a apresentação mensal da fatura.

2.4.20.2. A **CONTRATADA** deverá prover meios para que seja possível a localização de gravações, na mídia entregue ao **SERPRO**, por meio dos seguintes critérios:

2.4.20.2.1. Número de telefone de origem (originou a chamada).

2.4.20.2.2. Número do acionamento.

2.4.20.2.3. Número do telefone que recebeu a chamada.

2.4.20.2.4. Identificação do atendente.

2.4.20.2.5. Dia, Hora e Minuto do atendimento.

2.4.20.2.6 Identificação do Usuário (CPF)

2.4.20.3. Em caso de mudança do local de prestação do serviço durante a vigência contratual, respeitando os locais previstos neste contrato, a **CONTRATADA** deverá submeter previamente tal necessidade para aprovação do **SERPRO** e em caso de aprovação, arcar com todos os custos decorrentes.

2.4.20.4. A fiscalização exercida pelo **SERPRO** não exclui e nem diminui a responsabilidade da **CONTRATADA** pelo cumprimento de prazos, pela perfeita execução dos serviços ou por quaisquer danos eventualmente causados pela **CONTRATADA**.

2.4.20.5. O **SERPRO** poderá em qualquer momento da vigência contratual, realizar diligências nas dependências da **CONTRATADA** para auditoria dos itens previstos no contrato.

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

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

2.4.20.6.2. Nas situações em que houver perda de gravações, independente do motivo, a **CONTRATADA** deverá registrar tal situação ao **SERPRO**, imediatamente.

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

2.4.20.6.3.1. A solução da **CONTRATADA** deverá gravar todas as imagens das telas do monitor visualizadas pelos atendentes, permitindo a monitoração da compatibilidade entre a fala e o preenchimento dos formulários.

2.4.20.6.3.2. A solução de CCaaS da **CONTRATADA** de gravação de voz e tela, deverá permitir sincronizar voz e tela, em todos os atendimentos humanos, com facilidade de localização dos arquivos.

2.4.20.6.3.3. Os arquivos deverão ser salvos com data, hora e número do telefone/meio originador.

2.4.20.6.3.4. As gravações devem ser realizadas independentemente da posição de atendimento utilizada pelo atendente.

2.4.20.6.4. Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em qualquer media player.

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

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

2.4.20.6.6.1. Número de telefone de origem (originou a chamada).

2.4.20.6.6.2. Número do telefone que recebeu a chamada.

2.4.20.6.6.3. Identificação do atendente.

2.4.20.6.6.4. CPF.

2.4.20.6.6.5. Hora/Dia do atendimento.

2.4.20.6.6.6. Meio de atendimento.

2.4.20.6.6.7. Número do acionamento.

2.4.20.6.6.8. Outro registro solicitado pelo **SERPRO**.

2.4.21. Dos Relatórios

2.4.21.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar Relatório de Conclusão da Implantação após o encerramento da mesma, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

2.4.21.2. A infraestrutura instalada pela **CONTRATADA** para a prestação do serviço ao **SERPRO**, deverá possibilitar a extração e preservação de relatórios do atendimento em primeiro nível (Contact Center), atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

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

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

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

2.4.21.2.3.1. Número de chamadas por DDD.

2.4.21.2.3.2. Número de chamadas recebidas, atendidas, abandonadas e desistências.

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

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

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

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

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

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

2.4.21.2.3.9. Número de atendentes logados.

2.4.21.2.3.10. Número de atendentes em conversação.

2.4.21.2.3.11. Número de atendentes em pausa e/ou indisponíveis.

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

2.4.21.2.3.13. Número de chamadas em espera.

2.4.21.2.3.14. Tempo em que cada chamada permaneceu em espera.

2.4.21.2.3.15. Número de chamadas abandonadas.

2.4.21.1.3.16. Tempo de cada chamada até ser abandonada.

2.4.21.2.3.17. Número de chamadas desistentes.

2.4.21.2.3.18. Relatório de avaliações da pesquisa de satisfação do **SERPRO**, contendo no mínimo as seguintes informações:

2.4.21.2.3.18.1. Informações de serviço/sistema.

2.4.21.2.3.18.2. Notas informadas para cada pergunta.

2.4.21.2.3.18.3. Ligação que originou a avaliação.

2.4.21.2.3.18.4 Outros dados de interesse do **SERPRO** poderão ser solicitados dentro do contexto da avaliação.

2.4.21.2.4. Ficará à disposição do **SERPRO**, também, outros tipos de consultas e relatórios disponíveis no sistema de gerenciamento de telefonia fornecidos pela **CONTRATADA**, sem ônus adicional.

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

2.4.21.2.5.1. Número de origem.

2.4.21.2.5.2. Dia, hora, minuto e segundo do recebimento da chamada.

2.4.21.2.5.3. Duração da chamada.

2.4.21.2.5.4. Totalizador de número de chamadas.

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

2.4.21.2.6.1. Número de origem.

2.4.21.2.6.2. Número de destino (serviço/0800).

2.4.21.2.6.3. Tempo total de duração da chamada;

2.4.21.2.6.4. Deve ser possível identificar se a chamada passou ou não pela fila de espera.

2.4.21.2.6.5. Se a ligação passou pela espera, qual o tempo que permaneceu na espera.

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

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

2.4.21.3. Os registros (logs) do sistema de telefonia e relatórios dos atendimentos, definidos no item "2.4.21 - Dos relatórios", deverão ser gravados e disponibilizado em pasta em Nuvem Segura indicada pelo **SERPRO** no Formato: ANO, MES, DIA e SERVIÇO no formato reconhecido para a reprodução em Sistemas Operacionais Linux e Windows, e entregues ao **SERPRO** junto com a apresentação mensal da fatura.

2.5. Item 14 - Serviço Técnico Especializado, sob demanda.

2.5.1. O serviço técnico especializado deverá ser utilizado apenas para demandas do atendimento que necessite de esforço da **CONTRATADA**, independentemente da quantidade de recursos alocados, para desenvolvimento, implantação e melhorias nos canais de atendimento e nos recursos adicionais de API e bases usadas no atendimento (Usuário, Quadro de Avisos, Conhecimento e Catálogo/ofertas e outras), conforme detalhamento abaixo:

2.5.1.1. Apoio em novas demandas que necessitem esforço de desenvolvimento, manutenção por parte da **CONTRATADA**, que implementará ou aprimorará os módulos de atendimento solicitados pelo **SERPRO**;

2.5.1.2. Apoio técnico no desenvolvimento de projetos complexos e no uso de funcionalidades novas, novas tecnologias ou avançadas do serviço;

2.5.1.3. Otimização dos recursos de dados oriundos dos serviços de atendimento.

2.5.2. Os acionamentos para a prestação dos Serviço Técnico Especializado serão feitos por Ordem de Serviço – OS, a ser entregue à **CONTRATADA**.

2.5.2.1. A Ordem de Serviço – OS, a ser elaborada pelo **SERPRO**, deverá detalhar a demanda, o período de execução, a estimativa de horas, quantidade e a previsão de conclusão da demanda.

2.5.2.2. Para a elaboração da Ordens de Serviço (OS), o **SERPRO** poderá solicitar a **CONTRATADA** que apresente proposta com a mensuração do esforço para a execução dos serviços, conforme os itens abaixo:

2.5.2.2.1. A proposta deverá conter, fluxo, detalhamento das atividades, quantidade de horas necessárias, tabela de valores, Especificação de Requisitos, prazo estimado para execução. Eventuais falhas na especificação dos requisitos, não podem implicar em atrasos ou oneração do custo da Ordem de Serviço;

2.5.2.2.2. Na estimativa de prazo, deve-se destacar o tempo estimado em horas para execução do serviço solicitado e estimativa de tempo para o **SERPRO** fazer testes e, se necessário, providenciar requisitos internos, tais como ajustes na API ou nos sistemas do **SERPRO**.

2.5.2.2.3. A proposta deve ser entregue em até 03 (três) dias úteis, após a solicitação do **SERPRO**.

2.5.2.3. A **CONTRATADA** terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Ordem de Serviço – OS.

2.5.2.4. A **CONTRATADA** não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço – OS, devidamente assinada e entregue pelo Gestor do Contrato.

2.5.2.5. A **CONTRATADA** não poderá executar os serviços acima da quantidade demandada na Ordem de Serviço – OS.

2.5.2.6. O **SERPRO**, para efeito de pagamento, contabilizará somente os serviços constantes na Ordem de Serviço – OS, devidamente entregue e homologada.

2.5.2.7. Caso seja necessário reforço na quantidade demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço – OS, observados os procedimentos desta Cláusula.

2.5.2.8. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte do estimado.

2.5.2.9. A **CONTRATADA** é responsável pela prestação dos Serviços caracterizados na Ordem de Serviço – OS, devendo utilizar o pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

2.5.2.10. Não serão incluídos na Ordem de Serviço (OS), nem computados para efeito de remuneração, esforço da **CONTRATADA** para compreensão da demanda, entendimento dos requisitos, elaboração da ordem de serviço e acompanhamento gerencial de chamados.

2.5.2.11. A **CONTRATADA** deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, apresentar Relatório de Atividades dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

2.5.2.12. O serviço será considerado concluído após a emissão do Relatório de Conclusão da Ordem de Serviço – OS pelo **SERPRO**.

2.6. Do Recebimento Definitivo

2.6.1.1. Dos serviços de atendimento

2.6.1.1.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data do recebimento dos documentos fiscais e da apresentação de relatórios mensais de serviços, das mídias eletrônicas do período e a planilha eletrônica com as informações dos colaboradores atualizadas pela **CONTRATADA**.

2.6.1.2. Dos Serviço de licenciamento para acesso à solução CCaaS

2.6.1.2.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data do recebimento dos documentos fiscais e de documento confirmação dos quantitativo de acessos dos usuários simultâneos a plataforma CCaaS.

2.6.1.3. Do serviço de implantação

2.6.1.3.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data de entrega dos documentos fiscais e da apresentação de relatório de conclusão da implantação pela **CONTRATADA**.

2.6.1.4. Dos serviços técnicos especializados

2.6.1.4.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data do recebimento dos documentos fiscais, condicionado à entrega do Relatório de Atividades pela **CONTRATADA** e à emissão do Relatório de Conclusão da OS pelo **SERPRO**.

2.7. Local de Faturamento

2.7.1. Regional Brasília/DF

Endereço: SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo "G" – Brasília/DF

CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0002-80

Inscrição Estadual: 07334743/002-94

Inscrição Municipal: 07334743/002-94

3 - Avaliação de Amostra

3.1. Da Homologação Técnica de Amostra

3.1.1. O **SERPRO** exigirá da **LICITANTE** detentora da melhor proposta a homologação de amostra, que consiste na comprovação de atendimento às especificações do objeto;

3.1.1.1. Caso o **SERPRO** já tenha homologado ou internalizado o mesmo objeto ofertado pela **LICITANTE**, mesmo com a volumetria diferente, o **SERPRO** poderá descartar a necessidade da homologação citada no caput;

3.1.1.2. Todos os custos decorrentes do procedimento da homologação serão de responsabilidade da **LICITANTE**, inclusive seguro contra sinistros;

3.1.1.3. A **LICITANTE** que tiver a amostra reprovada na homologação não terá direito a qualquer indenização;

3.1.1.4. O **SERPRO** se reserva ao direito de realizar a gravação dos testes;

3.1.1.5. A amostra apresentada pela **LICITANTE** deverá ser exatamente a ofertada na sua proposta comercial.

3.1.2. A verificação de conformidade às características estabelecidas neste edital observará os testes descritos na planilha do plano de testes, conforme anexo "A" - Plano de testes.xlsx.

3.1.2.1. Mesmo existindo roteiro de homologação, que não cite todos os itens do Anexo I, o **SERPRO** poderá avaliar, a seu critério, todos os itens deste Anexo I;

3.1.3. A homologação será realizada em ambiente virtual.

3.1.3.1. A amostra deverá ser entregue no **SERPRO** Regional Brasília - ENDEREÇO: Endereço: SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo "G" - Brasília/DF, CEP: 70.836-900.

3.1.4. A entrega da amostra necessária à homologação, deverá ocorrer em até 8 (oito) dias úteis, contados a partir da solicitação formal do pregoeiro.

3.1.4.1. O **SERPRO** poderá, a seu critério, conceder a prorrogação do prazo de entrega, mediante solicitação da **LICITANTE**, devidamente justificada.

3.1.4.1.1. Caso a amostra não seja entregue no prazo estabelecido, a **LICITANTE** será desclassificada.

3.1.5. O início da homologação ocorrerá após a devida preparação, instalação e adequação dos ambientes, sejam eles físico e/ou lógico, quando for o caso.

3.1.5.1. A **LICITANTE** será desclassificada caso a amostra ofertada seja incompatível com ambiente do **SERPRO**, conforme definido nos requisitos da especificação técnica.

3.1.6. Após o atendimento dos requisitos para a homologação e/ou entrega da amostra, o **SERPRO** terá o prazo de até 8 (oito) dias úteis para avaliar às especificações técnicas.

3.1.6.1. O prazo para avaliação da amostra poderá ser suspenso e/ou prorrogado a critério do **SERPRO**, devidamente motivado.

3.1.7. Em caso de não atendimento de algum item, a **LICITANTE** poderá requisitar, devidamente motivado, prazo adicional para a regularização e comprovação do funcionamento da amostra apresentada.

3.1.7.1 Caso o **SERPRO** aceite a justificativa apresentada, será concedido o prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis para a regularização e atendimento às especificações técnicas.

3.1.8. O **SERPRO** se resguarda ao direito de fazer testes adicionais de verificação e, eventualmente, confrontar com a documentação técnica apresentada, de forma a comprovar, inequivocadamente, o atendimento às especificações técnicas.

3.1.8.1 O **SERPRO** poderá, a seu critério e devidamente motivado, conceder a prorrogação do prazo para a realização de testes adicionais, limitado a 5 (cinco) dias úteis.

3.1.9. Os testes serão realizados preferencialmente em horário comercial, de segunda a sexta-feira, na data e horário a ser informada pelo pregoeiro na sessão pública.

3.1.9.1. A critério do **SERPRO**, com a anuência da **LICITANTE**, e devidamente justificado, os testes poderão se estender após o horário comercial;

3.1.9.2 Excepcionalmente, os testes poderão ser executados em finais de semana ou feriados, devidamente motivado, não alterando os prazos previamente definidos para a realização dos testes.

3.1.10. A **LICITANTE** convocada para a realização dos testes deverá demonstrar o atendimento dos requisitos da avaliação da amostra apresentada, devendo indicar previamente o(s) nome(s) do(s) técnico(s) para participação e realização da homologação.

3.1.10.1 A indicação de representantes da **LICITANTE** é obrigatória para demonstrar o efetivo atendimento dos requisitos técnicos.

3.1.10.2. As demais **LICITANTES** poderão indicar até 02 (dois) representante para acompanhar a avaliação da amostra.

3.1.10.3. O pregoeiro informará em sessão pública o contato do **SERPRO** para a indicação dos representantes das **LICITANTES**.

3.1.11. Todos os itens devem ser atendidos para que a proposta seja aceita pelo **SERPRO**. O não atendimento de qualquer item, referente às especificações, ensejará a desclassificação da **LICITANTE**, independentemente da informação contida em sua proposta.

3.1.12. Será emitido um relatório pelo **SERPRO** descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da amostra apresentada.

3.1.13. A critério do **SERPRO**, a amostra homologada, desde que nova e atenda aos requisitos para contratação, poderá ser aceita como parte do objeto contratado.

3.1.14. É responsabilidade exclusiva da **LICITANTE** a retirada das amostras em até 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado ou negociado, a critério do **SERPRO**, não gerando qualquer direito de ressarcimento à **LICITANTE** pelo **SERPRO**.

3.1.14.1 O **SERPRO** não se responsabilizará pelas amostras não recolhidas no prazo estabelecido.

3.1.15. A amostra apresentada não precisa ser necessariamente nova, porém deve estar em quantidade suficiente para a realização dos testes e deve ser igual ao objeto oferecido na proposta comercial apresentada.

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Ao

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no **Pregão Eletrônico nº 90387/2024**.

Declaramos que esta oferta tem validade inicial de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura desta proposta.

Os serviços cotados nesta proposta dispõem das seguintes características:

Grupo	Itens	Descrição	Unidade	Quantidade Total Estimada para o período de 60 Meses {A}	Valor Unitário R\$ {B}	Valor Total estimado para 60 meses (R\$)
1	1	Serviço de atendimento telefônico	Acionamento	295.408	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	2	Serviço de atendimento por e-mails	Acionamento	126.883	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	3	Serviço de atendimento por formulários eletrônicos	Acionamento	828.861	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	4	Serviço de atendimento por aplicativos de mensageria	Acionamento	146.605	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	5	Serviço de atendimento por chatbot	Acionamento	8.896.671	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	6	Serviço de atendimento por voicebot	Acionamento	26.903	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	7	Serviço de atendimento por chat humano	Acionamento	259.693	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	8	Serviço de atendimento por SMS	Acionamento	252.170	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	9	Serviço de atendimento por URA CTI	Acionamento	156.187	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	10	Serviço de atendimento nas Redes Sociais	Acionamento	5.090	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	11	Serviço de atendimento nas Lojas de aplicativos (App stores)	Acionamento	81.630	[Valor Unitário por Atendimento]	[A*B]
	12	Serviço de licenciamento para acesso à solução CCaaS	Usuários simultâneos (Sob Demanda)	91	[Valor Unitário Anual]	[A*B*5]

	13	Serviço de migração e implantação da Central de Serviços	Serviço	1	[Valor Total do Serviço]	[A*B]
	14	Serviço técnico especializado	Hora (Sob Demanda)	21.798	[Valor Unitário por Hora]	[A*B]
Valor total						R\$

Observação: A contratação do Serviço de licenciamento para acesso à solução CcaaS relativo ao item 12, será sob demanda, sendo que a vigência de cada acesso será de 12 meses, sendo renovadas anualmente por meio de Solicitação de Serviços (SS).

Para efeito de participação no Pregão deverá ser cotado o valor anual considerando a vigência do Contrato para 60 (sessenta) meses, conforme orientação na tabela do Anexo II, considerar [A*B*5].

Nos preços mencionados estão inclusos todos os custos necessários para a fornecimento dos produtos, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.

Declaramos que os serviços a serem executados possuem as mesmas características/especificações mencionadas no anexo I do edital de Pregão Eletrônico nº **90387/2024** e nesta proposta.

Declaramos, sob as penas da lei, que nossa empresa não está impedida de participar de licitações e de ser contratada por essa Administração, por não estar enquadrada em nenhuma das hipóteses do art. 38, da Lei 13.303/16.

Atestamos que não realizamos registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa, de acordo com a recomendação realizada no Art. 2º, Inciso IV, da RESOLUÇÃO CGPAR Nº 29, DE 5 DE ABRIL DE 2022.

Declaro que atendemos aos requisitos legais do art. 5º, do Decreto nº 7.174/10, no que se refere aos incisos:

() I - bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

() II - bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País;

() III - bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

Canais de Atendimento	
Telefone:	
Site:	
Whatsapp:	E-mail:

DADOS DA EMPRESA			
Nome:			
Endereço:			
Bairro:	CEP:	Cidade:	UF:
CNPJ:		Telefone: () - - - - -	
E-mail:		Celular: () - - - - -	
DADOS BANCÁRIOS			
Banco Nº:	Agência Nº:	Conta Corrente Nº:	
CNPJ (Matriz ou Filial) para faturamento:			
O(s) CNPJ(s) informado(s) deverá estar regularmente cadastrado e com habilitação em vigor, no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.			

Dados da autoridade competente que assinará o contrato:		
Nome:		
Cargo:		
Documento de Identidade Nº:	Órgão Expeditor:	UF:
CPF Nº:		
Residente e Domiciliado em:		

Dados do responsável pela avaliação de integridade (SEÇÃO XVII do Edital)	
Nome:	
Cargo:	
Telefone:	E-mail:

(local e data)

(assinatura, devidamente identificada)

OBSERVAÇÕES:

- 1 - Anexar a essa proposta detalhamento do serviço ofertado.
- 2 - O teor e a integridade dos documentos enviados digitalizados e dos natos digitais serão de responsabilidade da **LICITANTE**. O **SERPRO** poderá exigir, a seu critério, a apresentação da versão impressa que originou o documento digitalizado.
- 3 - Somente para a assinatura do contrato será exigido cópia do estatuto social ou procuração que dá poderes à pessoa acima para assumir compromissos em nome da empresa e para assinar o contrato.
- 4 - A proposta comercial, conforme estabelecido neste Edital, deverá ser inserida no Portal de Compras do Governo Federal (sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>) entre a data de divulgação deste Edital e a data de abertura do pregão.
- 5 - A licitante que fizer jus ao direito de preferência previsto do Decreto 7.174/2010, deverá informar e comprovar em qual inciso do Art. 5º, está enquadrada, conforme declaração deste modelo de proposta.

ANEXO III - MINUTA DE CONTRATO**PARTES:**

- CNPJ: 33.683.111/0001-07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO
- CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX - XXXXXXXXXXXXXXXX

OBJETO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**PROCESSO N°** XXXXX/XXXX**VIGÊNCIA:** XXXXXX

- Por estarem de acordo com as cláusulas e anexo(s) apresentados adiante neste Contrato, as partes indicadas e representadas conforme o Preâmbulo, assinam:
- Considera-se como data de celebração do contrato a última data de assinatura digital registrada por uma das Partes.

Assinaturas:

Posicione a estampa da Assinatura aqui

SERPRO

Posicione a estampa da Assinatura aqui

CONTRATADA

Posicione a estampa da Assinatura aqui

SERPRO - GESTOR DO CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTACT CENTER DE 1º NÍVEL, PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DA CENTRAL DE SERVIÇOS SERPRO, que entre si celebram (**NOME DA EMPRESA**), com sede na (endereço da empresa), inscrita no CNPJ nº (CNPJ da empresa), a seguir designada **CONTRATADA** e representada neste ato pelo seu (cargo e nome do representante), portador do RG nº (número do RG) e do CPF nº (número do CPF), residente e domiciliado em (Local/UF), e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)**, Empresa Pública Federal, regido pela Lei nº 5.615/70, com sede no SGAN Quadra 601, Módulo V, CEP 70.836-900, Brasília/DF, inscrito no CNPJ nº 33.683.111/0001-07, adiante denominado **SERPRO**, representado pelo seu (cargo e nome do responsável), portador do RG nº (número do RG) e do CPF nº (número do CPF), residente e domiciliado em (Local/UF), com fulcro no inciso IV do art. 32, da Lei nº 13.303/2016 c/c os procedimentos do Pregão definidos na Lei nº 14.133/2021 e os preceitos de direito privado, no Regulamento de Licitações e Contratos do **SERPRO** e nos preceitos de direito privado, na forma de fornecimento **PARCELADA**, conforme **processo nº SERPRO-PTI-2024/00014** e controle **HISAQ nº 00387/2024**, as normas da Lei nº 13.303/2016, e de acordo com as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1 O objeto do presente contrato é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Contact Center de 1º nível, para atendimento das demandas da Central de Serviços SERPRO, com adoção de solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) na modalidade Contact Center as a Service - CCaaS, abrangendo serviços de migração e implantação, e Serviço técnico especializado, sob demanda, obrigando-se a **CONTRATADA** a prestá-los nas condições estabelecidas, conforme descrito na especificação do objeto, consoante **Edital nº 0XXX/202X SERPRO/SEDE**, de XX/XX/202X e seus anexos, bem como proposta comercial de XX/XX/202X, constantes do aludido processo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E LOCAL DA EXECUÇÃO

- 2.1 Serviços de Contact Center de 1º nível, para atendimento das demandas da Central de Serviços SERPRO, com adoção de solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) na modalidade Contact Center as a Service - CCaaS, abrangendo serviços de migração e implantação, e Serviço técnico especializado sob demanda, conforme tabela abaixo:

Grupo	Itens	Descrição	Unidade	Quantidade Total Estimada para o período de 60 Meses
1	1	Serviço de atendimento telefônico	Acionamento	295.408
	2	Serviço de atendimento por e-mails	Acionamento	126.883

3	Serviço de atendimento por formulários eletrônicos	Acionamento	828.861
4	Serviço de atendimento por aplicativos de mensageria	Acionamento	146.605
5	Serviço de atendimento por chatbot	Acionamento	8.896.671
6	Serviço de atendimento por voicebot	Acionamento	26.903
7	Serviço de atendimento por chat humano	Acionamento	259.693
8	Serviço de atendimento por SMS	Acionamento	252.170
9	Serviço de atendimento por URA CTI	Acionamento	156.187
10	Serviço de atendimento nas Redes Sociais	Acionamento	5.090
11	Serviço de atendimento nas Lojas de aplicativos (App stores)	Acionamento	81.630
12	Serviço de acesso à solução CCaaS	Usuários simultâneos (Sob Demanda)	91
13	Serviço de migração e implantação da Central de Serviços	Serviço	1
14	Serviço técnico especializado	Hora (Sob Demanda)	21.798

2.1.1. A **CONTRATADA** deve disponibilizar recursos humanos capacitados, infraestrutura, gestão, processos e tecnologia para o atendimento em 1º nível básico e avançado aos usuários Central de Serviços Serpro - CSS, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste documento, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços.

2.1.2. A **CONTRATADA** deve prover solução integrada de gestão de serviços digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) de forma a permitir que toda a jornada do usuário seja gerenciável e integrada, compreendendo os seguintes canais de atendimento: Telefone, URA CTI (Unidade de Resposta Audível), E-mail, Formulário Eletrônico, Lojas de Aplicativos, Mensageria Instantânea, Rede Sociais, SMS (Short Message Service), Chat Humano, Chatbot e Voicebot.

2.1.3. A solução deve integrar com as aplicações ITSM, CRM, ERP, entre outras ferramentas do Serpro por meio de API's (Application Program Interface) ou via webservice.

2.1.4. A **CONTRATADA** deve fornecer serviços de migração e implantação dos serviços de Contact Center de 1º nível e da implementação da solução Omnichannel, na modalidade Contact Center as a Service – CCaaS, conforme condições e requisitos estabelecidos neste documento, abrangendo todos os recursos necessários à execução dos serviços.

2.1.5. No decorrer da vigência contratual o consumo máximo dos itens 1 a 11 poderá ser ultrapassado desde que haja saldo no contrato não utilizado anteriormente dos serviços de atendimento.

2.1.6. As quantidades são estimativas e não constituem qualquer compromisso futuro para o Serpro, de forma que os pagamentos devidos à **CONTRATADA** dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

2.1.7. Entende-se por acionamento, um encapsulamento de conjunto de interações, identificação, cadastro, conversa, trocas de mensagens, orientações e e-mails recebidos, referentes a um atendimento, independente de em quantos canais tenha ocorrido.

2.1.7.1. Cada acionamento que constitui um atendimento deve ser integrado para os sistemas de ITSM ou CRM, de acordo com as regras que serão disponibilizadas;

2.1.7.2. Somente os acionamentos, nos quais o usuário recebeu pelo menos uma orientação, constituem acionamentos válidos;

2.1.7.3. Os acionamentos que contêm somente as interações iniciais, de cadastro e saudações que ocorrem antes da apresentação de qualquer orientação ao usuário, não constituem acionamentos válidos e não podem ser replicados para as ferramentas da **CONTRATADA**.

2.1.7.4. A **CONTRATADA** deve acessar e atender os chamados sob sua responsabilidade, enfileirados nos grupos do ITSM do **SERPRO**, durante todo o regime de atendimento 24x7 preconizado neste contrato.

2.2. Requisitos dos Serviços de Contact Center de 1º nível

2.2.1. Item 1 - Serviço de Atendimento Telefônico

2.2.1.1. Serviço de Atendimento Ativo

2.2.1.1.1. Realização de retorno às solicitações, do tipo pedidos de informações e reclamações, que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo, de segunda a sexta-feira, no horário das 8 às 20h.

2.2.1.1.2. Realização de pesquisas de satisfação/opinião e campanhas específicas dos serviços prestados pelo **SERPRO**, 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 pelo **SERPRO**, de acordo com a necessidade de cada pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas.

2.2.1.1.3. O serviço deverá ser executado a partir da solicitação formal do **SERPRO**. A **CONTRATADA** deverá dispor de meios necessários para executar mais de uma pesquisa de satisfação/opinião e campanha específica simultaneamente. Ao critério do **SERPRO**, a **CONTRATADA** deverá fazer o atendimento ativo para campanhas específicas em outros canais de atendimento além do Telefônico.

2.2.1.1.4. O atendimento ativo realizará pesquisas com clientes de todas as regiões administrativas e/ou áreas atendidas pelo **SERPRO**, considerando a qualidade e satisfação da execução dos serviços que foram solicitados, de acordo com cronograma e roteiro de perguntas pré-estabelecidas pelo **SERPRO**.

2.2.1.1.5. A periodicidade das pesquisas poderá sofrer alterações a critério do **SERPRO**, com comunicação prévia de, no mínimo, 10 (dez) dias à **CONTRATADA**.

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

2.2.1.1.7. Apresentar, em até 3 (três) dias úteis antes do início da pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas, o planejamento de execução ou estudo solicitado para aprovação do **SERPRO**.

2.2.1.1.8. Apresentar o relatório final analítico, em até 5 (cinco) dias úteis após o término da realização da pesquisa de satisfação/opinião e campanhas específicas.

2.2.1.1.9. As ligações ativas deverão ser feitas por atendentes com treinamento e preparação específica para a execução de tais serviços, com a utilização de aplicativos que permitam a identificação e agilidade na discagem dos números dos clientes do **SERPRO**, no caso de retorno, tendo na tela da estação de trabalho todos os dados referentes à ligação completada.

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

2.2.1.1.11. 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).

2.2.1.1.12. O call back deverá ser feito pelo mesmo canal originador ao atendimento.

2.2.1.1.13. A **CONTRATADA** deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do atendimento ativo, disponibilizar ao **SERPRO** os relatórios gerenciais detalhados contendo os resultados alcançados;

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

2.2.1.1.15. Ter um grupo especializado para ligar para os usuários, os quais deram nota baixa nas consultas, buscando informação sobre sua experiência em contatar nossa Central de Atendimento e se já foi resolvida a sua dúvida, ou ainda tem dúvida sobre e gostaria de solucionar.

2.2.1.2. Serviço de Atendimento Receptivo

2.2.1.2.1. Consiste na execução de serviços de atendimento receptivo através de múltiplos canais, como: telefone, e-mail, formulário eletrônico, mensageria, aplicativos, chat, chatbot, voicebot, lojas ou outra forma definida pelo **SERPRO**, objetivando prestar informações, registrar solicitações de serviços e dar encaminhamento, face aos serviços prestados pelo **SERPRO**.

2.2.1.2.2. O chatbot, a ser disponibilizado pela **CONTRATADA**, será acessado por meio do site do **SERPRO**, e deverá ser compatível com a estrutura tecnológica do **SERPRO**.

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

2.2.1.2.4. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários do **SERPRO**, se expressando com clareza e objetividade, cordialidade seguindo sempre a base de conhecimentos.

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

2.2.1.2.6. Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços contratados.

2.2.1.2.7. 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);

2.2.1.2.8. O call back descrito no item 2.2.1.2.7 deverá ser feito pelo mesmo canal originador ao atendimento.

2.2.1.2.9. As pesquisas ativas, em regra, deverão ser realizadas de segunda a sexta-feira, das 8 às 20h, com exceção dos itens 2.2.1.2.7 e 2.2.1.2.8.

2.2.1.2.10. A empresa deverá possuir ferramentas de transcrição de áudio em texto ("Speech to Text") ou similares.

2.2.1.2.11. O Teleatendimento Receptivo dos usuários que contatar a Central de Serviços **SERPRO**, será realizado inicialmente, de forma eletrônica por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, que deverá ser disponibilizada 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive nos feriados.

2.2.1.2.12. O Teleatendimento Receptivo, efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos demandantes as opções de acesso aos itens de serviços definido pelo **SERPRO**, podendo, ainda, prestar informações sobre o andamento das solicitações de serviços e outros dados relativos ao CPF do usuário, interagindo com o usuário do **SERPRO**, a partir de mensagens pré-gravadas por Agente Virtual de Atendimento por Voz ou por intermédio da Unidade de Resposta Audível – URA.

2.2.2. Item 2 - Serviço de Atendimento por E-mails

2.2.2.1. O serviço deve interpretar os e-mails com demandas formatadas ou não, provenientes de clientes/ usuários e internalizar como acionamento do atendimento;

2.2.2.2. Permitir definição de filas de acordo com os endereços de e-mail de destino e/ou origem, como também a capacidade de configurar filas usando caixas de correio internas ou externas para entregar e-mails na fila;

2.2.2.3. Permitir envio de reposta automática de recebimento de e-mail, bem como desprezar as notificações com mensagem padrão (fora do escritório ou férias);

2.2.2.4. Possuir editor WYSIWYG (What You See Is What You Get) totalmente funcional, com controles sobre a formatação da fonte e layouts de parágrafo, no qual permite visualizar o resultado final de uma publicação ou impressão, em tempo real.

2.2.2.5. Suporte para HTML, imagens, anexos e/ou mensagens de texto sem formatação.

2.2.2.6. Permitir entrega automática de e-mails para agentes, com suporte para "inclusão" e "remoção" do agente na lista de e-mails, é esperado que e-mails que entrem na caixa corporativa do atendimento da Central de Serviços do **SERPRO** sejam roteados automaticamente para outros

colaboradores, permitindo a inclusão ou remoção de colaboradores nos grupos de atendimentos das caixas postais corporativas.

2.2.3. Item 3 - Serviço de Atendimento por Formulários Eletrônicos

2.2.3.1. A **CONTRATADA** deverá ter amplo domínio em formulários eletrônicos para atendimento dos chamados oriundos por este meio dando solução e/ou encaminhamento para outro nível de atendimento.

2.2.4. Item 4 - Serviço de Atendimento por aplicativos de Mensageria

2.2.4.1. O atendimento em aplicativos de Mensageria é a simulação de um ser humano em uma máquina com Inteligência Artificial (bot), 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.

2.2.4.2. A **CONTRATADA** deve realizar análises diárias, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e análise de respostas úteis, quais não são úteis e as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem assertividade crescente.

2.2.4.3. O atendimento digital efetuado por Serviços de Mensageria, deverá ter como atribuição, a compreensão da necessidade do usuário com o objetivo de lhe prestar informações, interagir com este de forma espontânea e registrar as solicitações de serviços do **SERPRO**. Tais ações, deverão estar sustentadas por consultas aos sistemas de ITSM, CRM, ERP ou outro informado pelo **SERPRO**, bem como à base de conhecimento informatizada, onde a identificação do usuário e o fornecimento do número do protocolo de atendimento serão obrigatórios.

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

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

2.2.4.6. As demandas NÃO passíveis de atendimento pelo Serviço de Mensageria, deverão ser direcionadas ao canal de atendimento receptivo humano (chat humano) ou com encaminhamento de acionamento para atendimento posterior, após comunicar ao usuário, para continuidade do atendimento.

2.2.4.7. O Serviços de Mensageria deve possuir a integração com Inteligência Artificial nativa.

2.2.4.8. A critério do **SERPRO**, o serviço de mensageria poderá ser usado para notificar os usuários de alterações de status dos seus acionamentos com mensagens pré-formatadas e com dados buscados das ferramentas do **SERPRO**.

2.2.4.9. Verificação junto à operadora/provedora de telefonia do status de entrega de uma mensagem.

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

2.2.5. Item 5 - Serviço de Atendimento por Chatbot

2.2.5.1. O atendimento por Chatbot é a simulação de um ser humano em uma máquina com Inteligência Artificial (bot), 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.

2.2.5.2. A **CONTRATADA** deve 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.

2.2.5.3. Chatbot deve ser implementado mediante o uso de modelos de inteligência artificial fundamentados em recuperação de informação e abordagem generativa, empregando abordagens de aprendizado de máquina. O sistema deve operar com base no conceito de detecção de intenções, de forma a discernir as necessidades dos usuários durante as interações.

2.2.6. Item 6 - Serviço de atendimento por Voicebot

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

2.2.6.2. Esta solução será amparada pelo serviço de Curadoria, que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que o Voicebot atenda, de forma assertiva e eficaz, às demandas de serviços dos usuários do **SERPRO**, que utilizarão este canal.

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

2.2.6.4. Atender demandas cujas respostas dependam de consultas aos sistemas corporativos do **SERPRO**. O Voicebot proverá solução baseado em inteligência cognitiva e na compreensão da tomada de decisão à demanda do usuário, de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.

2.2.6.5. A persona do Voicebot deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto. A qualidade da síntese de voz deve ser otimizada, considerando entonação, ritmo e entonação, a fim de proporcionar uma experiência auditiva que se assemelhe de maneira autêntica à comunicação humana.

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

2.2.6.7. As solicitações que não podem ser atendidas pelo Voicebot devem ser encaminhadas ao canal de atendimento humano receptivo. Esse encaminhamento deve incluir o histórico da conversa entre o bot e o usuário, que será transcrito do áudio para texto utilizando um algoritmo otimizado para o Português do Brasil. Alternativamente, caso seja apropriado, o acionamento pode ser direcionado para atendimento posterior, mediante comunicação prévia ao usuário, assegurando a continuidade do serviço.

2.2.6.8. O Voicebot deve ser habilmente treinado para compreender a linguagem natural falada pelo usuário, eliminando a necessidade de restrições a palavras-chave ou números específicos durante as interações. O sistema deve ser capaz de interpretar e responder de maneira eficaz a expressões linguísticas variadas, proporcionando uma experiência de diálogo mais natural e intuitiva.

2.2.7. Item 7 - Serviço de Atendimento por Chat Humano

2.2.7.1. O atendimento por Chat humano consiste nas interações entre um usuário e um atendente por meio de mensagens instantâneas, por texto ou voz, que podem ser respondidas imediatamente pelo atendente. Os Chats funcionam como diálogos, uma lista de interações, geralmente perguntas e respostas, que se seguem como em uma lista.

2.2.7.2. A **CONTRATADA** deve estabelecer o canal de chat humano para continuidade dos atendimentos prévios dos Bots (Chatbot, Mensageria, SMS), dando sequência ao atendimento. O canal deve ser capaz de ser disponibilizado como canal primário, isto é, sem ser recorrência de outro canal.

2.2.7.3. O Chat Humano deve ter condições de receber as dúvidas e trocar mensagens com os usuários até sua solução e/ou encaminhar para outro nível de atendimento.

2.2.7.4. Para o atendimento por Chat, devem ser observados os seguintes itens:

2.2.7.5. Realizar atendimentos com maior rapidez por operador.

2.2.7.6. As mensagens devem ser claras e bem concatenada com a coordenação gramatical e com a utilização de corretor ortográfico.

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

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

2.2.7.9. Deve ter texto simples e objetivos, com terminologia clara de acordo com a gramática da língua portuguesa.

2.2.7.10. O canal Chat Humano deve permitir que o tempo de espera do usuário, para ser atendido por atendente humano, possa ser devidamente registrado para fins de apuração de indicador.

2.2.8. Item 8 - Serviço de Atendimento por SMS

2.2.8.1. O serviço de atendimento eletrônico via SMS – Short Message Service deverá ser executado através da entrega e recebimento de mensagens curtas com o usuário.

2.2.8.2. A **CONTRATADA** deve conhecer e seguir fielmente as orientações disponibilizadas nos Script de atendimento fornecido pelo **SERPRO**.

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

2.2.8.3.1. Segmentação dos envios de SMS por usuário.

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

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

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

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

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

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

2.2.8.3.8. O funcionamento deste canal deve utilizar a mesma tecnologia de bot com Inteligência Artificial, Machine Learning, entre outros de acordo com o já preconizado nas definições dos canais Chatbot, Voicebot e Mensageria.

2.2.8.3.9. Todas as mensagens trafegadas devem ser gravadas em uma base de dados, formando um log, com possibilidade dos logs serem guardados em nuvem indicada pelo **SERPRO**. Este log contém informações essenciais para obtenção de relatórios para permitir a avaliação constante dos resultados dos aplicativos e ações efetuadas, bem como integração com o sistema comercial do **SERPRO** de modo a registrar os eventos de atendimento realizados através dessa funcionalidade.

2.2.9. Item 9 - Serviço de Atendimento por URA CTI

2.2.9.1. O Atendimento por Unidade de Resposta Audível (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 o atendimento aos usuários, também deverá ter flexibilização para novas programações.

2.2.9.2. A URA deve fazer a identificação do usuário, caso o mesmo não esteja cadastrado, a URA deverá efetuar de forma automatizada o cadastro do novo usuário com no mínimo os seguintes dados: CPF, Nome, Telefone e E-mail.

2.2.9.3. Os atendimentos via URA devem possuir a integração CTI (Computer Telephony Integration) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech – TTS).

2.2.9.4. A **CONTRATADA** deve prover o número adequado de canais ativos para uso na URA para atender as necessidades do **SERPRO**.

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

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

2.2.9.7. Possuir atendimento automático com mensagem de anúncio/apresentação, podendo ser específica para cada sistema e/ou serviço do **SERPRO**.

2.2.9.8. Os esclarecimentos devem ser claros e objetivos.

2.2.9.9. Deve seguir os procedimentos padronizados de relacionamento com os usuários.

2.2.9.10. O **SERPRO** sempre deve aprovar o conteúdo do menu que será diferenciado para cada serviço.

2.2.9.11. A **CONTRATADA** deve prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível – URA, finalizadas na própria URA ou transferidas para o Distribuidor Automático de Chamadas – DAC.

2.2.9.12. As informações inseridas pelos clientes na URA devem ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no software de distribuição automática de chamadas (DAC), de modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente. Este é um componente de integração que deve ser disponibilizado na plataforma de atendimento.

2.2.9.13. Os dados do usuário, bem como a demanda do mesmo, devem estar disponibilizados na tela do atendente, quando a chamada for transferida para o atendimento humano.

2.2.9.14. As opções de acesso a URA devem ser de fácil configuração para se adaptarem às necessidades de comunicação do **SERPRO**.

2.2.9.15. A **CONTRATADA** deve propor serviços de autoatendimento na URA, devendo o **SERPRO** analisar e validar para desenvolvimento e implantação.

2.2.9.16. Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço e/ou sistema do **SERPRO**, pelos números de telefone de origem ou identificação por CPF.

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

2.2.9.18. Árvore de atendimento com até 7 (sete) níveis de mensagem.

2.2.9.19. A **CONTRATADA** deve prover os áudios a serem utilizados na Unidade de Resposta Audível - URA ou similar.

2.2.9.19.1. Os áudios devem ter boa qualidade e inteligibilidade e poderão ser gravados por serviço de locução profissional em estúdio ou transformação de texto em áudio, utilizando-se de software apropriado para este fim.

2.2.9.19.2. Caberá ao **SERPRO** definir o conteúdo (mensagem) dos áudios a serem gravados e disponibilizados pela **CONTRATADA** na Unidade de Resposta Audível - URA, ou similar.

2.2.9.19.3. O **SERPRO** se exime de qualquer responsabilidade quanto ao direito de utilização de voz no serviço de locução para utilização na URA (ou similar), sendo a exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

2.2.9.19.4. Nas situações de locução em estúdio com profissionais, quando demandado pelo **SERPRO**, o prazo de gravação, inclusão, alteração e disponibilização de mensagem na URA (ou similar) será de 5 (cinco) dias contínuos.

2.2.9.19.5. Nas situações de transformação de texto em áudio, quando demandado pelo **SERPRO**, o prazo de gravação, inclusão, alteração e disponibilização de mensagem na URA (ou similar) será de 60 minutos.

2.2.9.19.6. Caberá ao **SERPRO** definir se a locução será feita em voz masculina ou feminina, e também, quando a gravação deverá ser feita em estúdio profissional ou por conversão de texto em áudio.

2.2.9.19.7. Nas situações de locução de voz em estúdio com profissional, será observado o prazo definido no item 2.2.9.19.4.

2.2.10. Item 10 - Serviço de atendimento nas Redes Sociais

2.2.10.1. Realização de retorno (respostas) às postagens realizadas por pessoas nas redes sociais virtuais que o **SERPRO** participa, seja no canal do **SERPRO**, no canal de algum produto/serviço do **SERPRO** ou em Permitir redundância local e geográfica no Brasil. quaisquer postagens onde o **SERPRO** ou seus produtos/serviços forem mencionados, exemplos: Instagram, Twitter, Facebook, Youtube, LinkedIn, TikTok, Pinterest, Reddit e ReclameAqui.

2.2.10.2. Todas as postagens devem ser respondidas com mensagens automatizadas pré-definidas e/ou com utilização de inteligência artificial ou ainda, internalizados para atendimento humano na Solução CCaaS, de acordo com os processos a serem especificados futuramente.

2.2.10.3. Prioritariamente, toda resposta à pessoa deve ser inserida na própria postagem da Rede Social, podendo haver situações em que a resposta, ou complemento da resposta, seja também enviada para pessoa através de outro canal de atendimento (Mensageria, Email e SMS).

2.2.10.4. Todos as postagens e as respectivas respostas, automatizadas ou humanas, devem ser registradas na solução CCaaS com, no mínimo: identificador único do acionamento, nome da pessoa, nome da Rede Social, data e horário da postagem.

2.2.10.5. Deve permitir encaminhar os acionamentos aos demais níveis de atendimento, de acordo com orientações e do fluxo de atendimento para solução da demanda.

2.2.11. Item 11 - Serviço de atendimento nas Lojas de Aplicativos (App stores)

2.2.11.1. Realização de retorno (respostas) às avaliações dos usuários dos aplicativos nos canais dos Produtos/Serviços (Apps) disponibilizados pelo **SERPRO**, seja através de perfis dos seus clientes ou em perfil do próprio **SERPRO**, exemplos: Loja Google (Play Store), Loja Apple (Apple Store), Loja Microsoft.

2.2.11.2. Todas as avaliações devem ser respondidas com mensagens automatizadas pré-definidas e/ou com utilização de inteligência artificial ou ainda, internalizadas para atendimento humano na Solução CCaaS, de acordo com os processos a serem especificados futuramente.

2.2.11.3. Prioritariamente, toda resposta ao usuário/pessoa deverá ser postada no próprio comentário/mensagem (post) da Loja de Aplicativos onde o comentário/mensagem foi postado, podendo haver situações em que a resposta, ou complemento da resposta, seja também enviado para o usuário/pessoa através de outro canal de atendimento (Mensageria, Email e SMS).

2.2.11.4. Todas as avaliações e as respectivas respostas, automatizadas ou humanas, devem ser registradas na solução CCaaS com, no mínimo: identificador único do acionamento, nome do usuário, nota da avaliação (Ex.: 1 a 5 estrelas), nome da Loja de Aplicativos, data e horário da avaliação.

2.2.11.5. Deve permitir encaminhar os acionamentos aos demais níveis de atendimento, de acordo com orientações e do fluxo de atendimento para solução da demanda.

2.2.12. Características comuns para os serviços de atendimento por Bot: Serviços de Mensageria, Chatbot e Voicebot

2.2.12.1. A **CONTRATADA** é responsável pela criação e modificação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento dos bots usados nestes canais.

2.2.12.2. A **CONTRATADA** é responsável pela manutenção do serviço de comunicação escrita ou falada, e mensagens gravadas, deverão ser norteadas por um Guia de procedimento a ser criado pelo **SERPRO**.

2.2.12.3. A **CONTRATADA** é responsável pela modificação da arquitetura das conversas dos bots.

2.2.12.4. A **CONTRATADA** é responsável pelo monitoramento, curadoria e testes de performance dos bots, enviando ao **SERPRO** os resultados dos testes.

2.2.12.5. Os serviços de atendimento pelos canais de Chatbot, Voicebot e Serviços de Mensageria serão amparados pelo serviço de curadoria, conforme descrito, que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que esses serviços atendam, de forma assertiva e eficaz, às demandas dos usuários do **SERPRO** que utilizarão este canal, bem como quaisquer outros canais que possam vir a ter implementação de bot.

2.2.12.5.1. Sobre Serviço de Curadoria e Design: A curadoria é necessária para garantir a eficiência nos atendimentos por Chatbots, Voicebots e Serviços de Mensageria. Deve prover definição e manutenção da árvore de conhecimento; realizar a análise das interações, mapeamento e criação de novos exemplos para o modelo de inteligência artificial, e também acompanhamento dos objetivos de negócio para constante adequação ao negócio do **SERPRO**. O Serviço de Curadoria e Design não isentam a **CONTRATADA** de suas obrigações diárias de manter o canal em pleno funcionamento, corrigindo erros e efetuando ajustes necessários diversos de curadoria.

2.2.12.6. Os serviços de atendimento por todos os canais de atendimento devem ter capacidade de realizar pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pelo **SERPRO**, utilizando script previamente elaborado pela **CONTRATADA** e aprovado pelo **SERPRO**.

2.2.12.7. O **SERPRO** objetiva a estruturação destes serviços de atendimento por bots baseado em inteligência cognitiva e na compreensão da tomada de decisão, conforme segue:

2.2.12.8. Atender demandas cujas respostas dependam de consultas aos sistemas corporativos do **SERPRO**. Neste caso, os serviços de atendimento por bot proverão solução à demanda do usuário de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.

2.2.12.9. A **CONTRATADA** será responsável pelo treinamento cognitivo dos bots para a automação dos serviços.

2.2.12.10. A **CONTRATADA** será responsável pelas análises de relatórios dos bots, incluindo perguntas que não são encontradas, a fim de produzir e aprimorar o conteúdo dos canais. Devem ser oferecidas sugestões de melhorias periodicamente, apontado pela Curadoria.

2.2.12.11. A **CONTRATADA** deverá realizar análises diárias, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e Análise de respostas úteis, quais não são úteis, as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem a produtividade.

2.2.12.12. Os serviços de bots deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma, devem contar com IA e Machine Learning:

2.2.12.12.1. Deverá ainda, conter tecnologias de Inteligência Artificial embarcada na própria solução, tais como Machine Learning, Deep Learning, OCR, NLU, IA Generativa entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o bot.

2.2.12.13. Deverá possuir processamento de Linguagem Natural para melhorar a assertividade na interação com o usuário.

2.2.12.14. Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço e/ou sistema do **SERPRO**, pelos números de telefone de origem ou identificação por CPF.

2.2.12.15. A solução deve disponibilizar uma interface visual de curadoria que permita à equipe do **SERPRO** autonomia na análise dos dados gerados pelos bots. Essa interface deve capacitar a identificação de percepções para possíveis melhorias, bem como possibilitar a modificação da estrutura e conteúdo de treinamento dos bot de maneira eficiente e acessível.

2.2.12.16. A solução deve incluir a capacidade de exportar a estrutura, bases de conhecimento e dados de treinamento do chatbot no formato JSON (JavaScript Object Notation). De modo a proporcionar a flexibilidade necessária para gerenciar, armazenar e compartilhar os elementos essenciais do chatbot de maneira interoperável e de fácil manipulação.

2.2.13. Características comuns para todos os canais de atendimento

2.2.13.1. Todos os canais de atendimento deverão realizar a identificação do usuário, caso o mesmo não esteja cadastrado, o canal deverá efetuar de forma automatizada o cadastro do novo usuário com no mínimo os seguintes dados: CPF, Nome, Telefone e E-mail.

2.2.13.2. A solução CCaaS (omnichannel) deverá permitir a configuração com geração de relatórios técnicos e gerenciais, assim como ser compatível com outras plataformas existentes.

2.2.13.3. Facilidade de gerar relatórios com informações dos atendimentos, desempenho e estatística de acesso.

2.2.13.4. Esses relatórios deverão ser disponibilizados através de painéis de fácil customização, além da possibilidade de exportar nos formatos: xlsx, html, csv, txt, ods, pdf, json e odf.

2.2.13.5. Permitir geração de novos relatórios em um prazo curto para fins de diligências.

2.2.13.6. Permitir auditoria possibilitando rastreamento dos canais e gravação.

2.2.13.7. Encaminhar o atendimento de qualquer canal aos demais níveis de atendimento do **SERPRO**, de acordo com as orientações, para solução da demanda.

2.2.13.8. Deverá realizar a avaliação ao término de cada atendimento (Pesquisa de Satisfação – Pós-Atendimento), em acordo aos padrões do **SERPRO**.

2.2.13.9. A **CONTRATADA** deve alcançar os níveis de serviços especificados no item “Nível de Serviço” para cada canal.

2.2.13.10. Realizar atendimentos simultâneos em todos os canais automatizados e chat humano.

2.2.13.11. Para os canais de atendimento URA CTI e VOICEBOT, a gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e audível sendo bem concatenada com a coordenação gramatical.

2.2.13.12. A gravação de voz deverá incluir as interações pré e pós atendimento humano.

2.2.13.13. A **CONTRATADA** será corresponsável pela manutenção da base de conhecimento para as operações de atendimento.

2.2.13.14. Contabilizar a quantidade de mensagens/notificações simultâneas, Telefônica, Chat, Chatbot, Voicebot, URA etc., em fila de espera se ocorrer, quantificar o tempo de espera de cada mensagem/notificação e fornecer o tempo médio dessas notificações em espera.

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

2.2.13.16. Totalizar as mensagens/notificações (Chat, Chatbot, Voicebot, Telefônica, URA etc.), que obtiveram êxito e abandonadas, como também as mensagens excluídas ou canceladas pelos usuários.

2.2.13.17. Sob demanda do **SERPRO** permitir o bloqueio de mensagens e/ou ligações recebidas, de telefonia fixa, móvel celular, móvel digital, chat e chatbot, voicebot, mensageria ou qualquer outro canal disponível.

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

2.2.13.19. A **CONTRATADA** deve dispor de acesso à Internet e permitir que os operadores acessem os sites relacionados aos serviços e/ou sistemas do **SERPRO**, sempre que houver tal orientação prevista em Script e/ou Quadro de Avisos.

2.2.13.20. A **CONTRATADA** deverá prover a rastreabilidade de 100% (cem por cento) da jornada do usuário nos canais de atendimento.

2.2.13.21. Todos os acionamentos registrados devem estar vinculados com os respectivos registros do atendimento (gravações, logs e textos).

2.2.13.22. Todos os logs, conversas, registros e demais informações sobre os atendimentos, devem permanecer em base no território nacional ou nas dependências do **SERPRO**, conforme sua solicitação. Importante que o **SERPRO** tenha acesso total a solução de CCaaS (omnichannel), assim como informações do atendimento, rastreabilidades e demais informações importantes para auditorias e controles de gestão.

2.2.13.23. Todas as notificações de registro, conclusão e eventos intermediários dos acionamentos devem ser enviadas de acordo com as regras de cada canal e nos meios previstos nos fluxos de cada serviço.

2.2.13.24. O **SERPRO** conta com amplo Banco de Dados e Banco de Soluções (Scripts), e poderá ter novas implementações para consulta. Caso ainda não conste solução no Banco, para determinada solicitação, a **CONTRATADA** deverá comunicar ao grupo de Gestores do **SERPRO**.

2.2.13.25. Encaminhar aos demais níveis de atendimento de acordo com orientações do Fluxo de atendimento para solução da Demanda.

2.2.13.26. A solução CCaaS utilizada pela **CONTRATADA** para fins de atendimento de todos os canais deverá permitir a integração com os sistemas do **SERPRO**, por meio de API's (Application Program Interface) ou via webservice.

2.2.13.27. Permitir a profissionais do **SERPRO**, devidamente identificados, o acesso a todos os conteúdos de gravações, transcrição das interações, logs dos atendimentos na solução CCaaS (omnichannel) da **CONTRATADA**.

2.2.13.28. A **CONTRATADA** deve disponibilizar e manter constantemente atualizados os mapas e desenhos de todos os fluxos de atendimento de todos os serviços em todos os canais, em formato que possam ser reaproveitados.

2.3. item 12 - Serviço de acesso à solução CCaaS, sob demanda

2.3.1. Requisitos Gerais da Solução Integrada de Gestão de Serviços Digitais e relacionamento com os usuários (Omnichannel) na modalidade Contact Center as a Service - CCaaS

2.3.1.1. A Solução deve ser capaz de integrar-se com Sistemas de Telefonia através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol), implementando todas as funcionalidades da RFC 3261.

2.3.1.2. A solução deve ser capaz de emitir gravação a ser ouvida pelo usuário, antes do início do atendimento, de forma que seja informado que o atendimento será gravado.

2.3.1.3. A solução deve se integrar com uma aplicação Gerenciamento de Serviços - ITSM (Information Technology Service Management), além da possibilidade de se integrar com uma aplicação CRM (Customer Relationship Management) de mercado, uma solução de ERP e outros sistemas do **SERPRO**, provendo no mínimo às seguintes funcionalidades:

2.3.1.3.1. Telefonia e canais digitais com roteamento (Distribuição Automática de Interações), CTI (Computer Telephony Integration), URA, Softphone e gravação/registro de interações;

2.3.1.3.2. Obtenção de dados do cliente;

2.3.1.3.3. Abertura automática de ticket.

2.3.1.4. A solução deve armazenar todos os contatos realizados com os usuários por todos os canais configurados, e ainda disponibilizar interface de recuperação das gravações/registros com restrição de acesso.

2.3.1.5. A solução deverá reter as gravações/registros de áudio, texto e tela em nuvem pública.

2.3.1.6. Todos os dados, metadados, cópias de segurança (backup), informações e conhecimentos produzidos ou custodiados, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro.

2.3.1.7. No caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.

2.3.1.8. A solução deve fornecer uma experiência multimídia totalmente unificada (omnichannel), capaz de realizar atendimento ativo e receptivo, contemplando no mínimo os seguintes canais: Telefone, URA CTI, Voicebot, E-mail, Chatbot, Chat Humano, Aplicativos de Mensageria, Redes Sociais, Lojas de Aplicativos, Formulário Eletrônico e SMS.

2.3.1.9. A solução deve fazer uso de mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando o padrão de protocolo SAML 2.0 ou OAuth2/OpenID Connect.

2.3.1.10. A solução deve ser responsiva e em APP mobile, tanto para o cliente como para o atendente;

2.3.1.11. A solução deve ter a capacidade de integração com os sistemas corporativos do **SERPRO**, via API REST.

2.3.1.12. A solução deve ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual), via API REST.

2.3.1.13. Suporte Técnico no Brasil em português.

2.3.1.14. Cadastro Unificado - a solução do CCaaS deverá ter um cadastro único relativo aos usuários da ferramenta para todas as funcionalidades do CCaaS, incluindo Orquestrador e WEM.

2.3.1.15. Capacidade de repassar as informações da jornada do cliente, incluindo o conteúdo e dados das interações de voz e de mídias de texto à aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.1.16. A solução deve provisionar plataforma para construção de fluxos de bot integrado, low code e com possibilidade de exportação e importação de fluxos para reaproveitamento.

2.3.1.17. A solução deve permitir a integração com plataformas de bots de mercado, assim como Brokers (Meta) para utilização de Canal WhatsApp.

2.3.1.18. A solução deve permitir atendimento utilizando interpretação de texto em linguagem natural para os canais digitais.

2.3.1.19. A solução deve possuir funcionalidade que permita ensinar a Inteligência Artificial do bot (Curadoria).

2.3.1.20. A solução deve disponibilizar relatórios e painéis que indicam o desempenho/assertividade das respostas do bot com base na entrada do cliente (assertividade/erros, confusões, inseguranças, entradas não reconhecidas).

2.3.1.21. A solução deve possuir funcionalidade que permita o cadastro individual e massivo de intenções/formas de escrita.

2.3.1.22. A Solução deve permitir que o usuário consiga anexar novos arquivos, prints de telas, entre outros documentos, nos acionamentos já abertos.

2.3.1.23. O bot deve ser capaz de entender e responder em vários idiomas.

2.3.1.24. O bot deve ser capaz de manter o contexto da conversa e compreender referências anteriores.

2.3.1.25. O bot deve possuir formato híbrido (menus dinâmicos e linguagem natural).

2.3.1.26. Possibilitar submeter, a qualquer momento da interação com o cliente (no atendimento ou na comunicação) e em qualquer canal, pesquisas de satisfação e NPS para captação de sentimento do cliente.

2.3.1.27. A solução deve dispor dos mesmos recursos e funcionalidades dos acessos que serão usadas na Operação pelos agentes e supervisores.

2.3.1.27.1. Os acessos poderão serem usados para:

2.3.1.27.1.1. eventuais atendimentos feitos pelo **SERPRO** como recorrência da **CONTRATADA**;

2.3.1.27.1.2. gestão e acompanhamento do atendimento;

2.3.1.27.1.3. gestão da plataforma; e

2.3.1.27.1.4. gestão de fluxos e políticas de atendimento.

2.3.2. Requisitos Funcionais

2.3.2.1. Encaminhamento de chamadas

2.3.2.1.1. Permitir retorno a fluxos anteriores da interação sem perda de sessão.

2.3.2.1.2. Detectar se as chamadas são de telefone fixo ou móvel (por exemplo, através dos bits de informação ANI II 62 e 63) e rotular devidamente.

2.3.2.1.3. Permitir o roteamento e transferência de chamadas para usuários que não estão na plataforma, via rede pública de telefonia.

2.3.2.1.4. Exibir todos os dados e atributos coletados na área de trabalho do agente.

2.3.2.1.5. Anexar todos os dados e atributos coletados por mensagens de voz, e deixá-los acessíveis para os agentes.

2.3.2.1.6. Permitir a transferência de interações de um serviço para outro.

2.3.2.1.7. Permitir configuração de pesquisa pós-chamada e rastreamento de resultados, com acesso através de relatórios padrões do sistema.

2.3.2.1.8. Permitir configurar quando as pesquisas pós-chamada são oferecidas manualmente pelo agente ou por métodos automatizados.

2.3.2.2. URA

2.3.2.2.1. Identificar originador da chamada de voz - calling number (número de origem) - bem como a possibilidade de tratamento personalizado, de acordo com a origem.

2.3.2.2.2. Documentação em ajuda online de todas as funções passíveis de utilização nos fluxos de URA e roteamento.

2.3.2.2.3. Permitir o envio de arquivos de áudio (.wav) através de upload para a nuvem dentro da própria ferramenta de desenvolvimento

2.3.2.2.4. Permitir a realização de testes e análise de fluxos antes de enviar para produção

2.3.2.2.5. Possibilitar integrações com sistemas externos, via API REST

2.3.2.2.6. Capacidade de TTS (Text To Speech), em português (Brasil)

2.3.2.2.7. Capacidade de ASR (Automatic Speech Recognition), em português (Brasil)

2.3.2.2.8. Integração para comunicação interativa por voz (ASR/TTS).

2.3.2.2.9. Utilizando ASR/TTS, a solução deverá ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual) ou com qualquer outro canal que necessite do reconhecimento de voz, via API REST.

2.3.2.2.10. Roteamento baseado em informações dos clientes.

2.3.2.2.11. Roteamento de interações aos agentes de acordo com o skill.

2.3.2.2.12. Capacidade de rotear uma chamada para um fluxo específico de acordo com o número de entrada (DNIS).

2.3.2.3. Aplicação para configuração de fluxos de atendimento

2.3.2.3.1. Interface gráfica "clique e arraste".

2.3.2.3.2. Permitir incorporar blocos de funcionalidades pré-construídas.

2.3.2.3.3. Permitir a troca de informações com sistema de terceiros para rastreabilidade e continuidade do atendimento, via API REST.

2.3.2.3.4. Permitir no mínimo, o uso de RESTful web services, métodos GET, POST, PUT e DELETE para acessar aplicativos web e definir os eventos das próximas etapas de interação.

2.3.2.3.5. Incluir tratamento de erros internos e validação/teste de novo fluxo.

2.3.2.3.6. Possuir controle de versão, podendo voltar para fluxos anteriores.

2.3.2.3.7. Capacidade de duplicar os fluxos de atendimento existentes.

2.3.2.3.8. Possuir capacidade de importação de áudios.

2.3.2.4. Mensagens de voz

2.3.2.4.1. Deverá ser permitido uso em todos os aspectos do fluxo de atendimento (ex.: menus, filas) de: Mensagens pré-gravadas, importadas pela plataforma e conversão de texto em fala (text-to-speech), podendo ser de upload único ou em massa.

2.3.2.4.2. Permitir o gerenciamento de mensagens rápidas: Os envios podem ser rotulados, com controle de versão e disseminados automaticamente para os serviços quando alterados.

2.3.2.5. Atendimento Ativo ("Outbound")

2.3.2.5.1. Suportar no mínimo os seguintes modos de discagem: manual, progressivo, preditivo.

2.3.2.5.2. Permitir criação de: campanhas e listas de distribuição.

2.3.2.5.3. Capacidade de conectar-se a outras fontes de dados existentes como fonte de dados para criação de listas.

2.3.2.5.4. Permitir importação de listas de contatos a partir de arquivos ".csv".

2.3.2.5.5. Fornecer no mínimo: música, tom de tom, tom de sussurro da chamada para os agentes.

2.3.2.5.6. Suportar roteamento para uma mensagem automatizada ou para um script de URA.

2.3.2.5.7. Permitir modificar a identificação do número originador da chamada com base na campanha ou no tipo de chamada.

2.3.2.5.8. Permitir modificar a identificação do número originador da chamada para chamadas manuais.

2.3.2.5.9. Incluir "melhor horário para ligar" e gerenciamento de fuso horário.

2.3.2.5.10. Suporte para campanhas automatizadas de e-mail de saída e de aplicativos de mensageria.

2.3.2.5.11. Suporte para campanhas SMS de saída automatizadas.

2.3.2.5.12. Estes recursos para atendimento outbound devem estar disponíveis na ferramenta CCaaS, e poderão ser usados pelo **SERPRO** conforme necessidade.

2.3.2.6. Canais Digitais de Texto

2.3.2.6.1. Possuir capacidade para interações com os seguintes canais digitais: E-mail, Chatbot, Chat Humano, Aplicativos de Mensageria, Redes Sociais, Lojas de Aplicativos, Formulário Eletrônico e SMS.

2.3.2.6.2. Possuir modelos (templates) de resposta disponíveis para os canais de mensagem: E-mail, Chatbot, Chat Humano, Aplicativos de Mensageria, Redes Sociais, Lojas de Aplicativos, Formulário Eletrônico e SMS.

2.3.2.6.3. Capacidade de consultar o histórico de atendimento (independente do canal utilizado).

2.3.2.6.4. Capacidade de preencher previamente saudações e respostas comuns.

2.3.2.6.5. Possuir capacidade de receber e enviar anexos.

2.3.2.6.6. Possui capacidade de filtrar/bloquear anexos suspeitos (ex.: .exe)

2.3.2.6.7. Possuir recurso de busca de interações para todos os canais.

2.3.2.7. Interoperabilidade

2.3.2.7.1. Possuir capacidade de realizar transferência de chamadas.

2.3.2.7.2. Capacidade de transferir dados do usuário ou ID de interação para outros sistemas e aplicativos.

2.3.2.7.3. Capacidade de receber dados do usuário ou ID de interação de outros sistemas e aplicativos.

2.3.2.7.4. Ser capaz de aceitar um GUID (global unique identifier) de outro sistema, por exemplo, um Session Border Controller (SBC).

2.3.2.7.5. Permitir que um usuário remoto faça login seguro de qualquer lugar usando seu próprio dispositivo.

2.3.2.7.6. A solução deverá ser capaz de realizar integrações com aplicações via API REST.

2.3.2.8. WEM (Workforce Engagement Management)

2.3.2.8.1. Possuir funcionalidade de WFM (Work Force Management)

2.3.2.8.2. Possuir funcionalidade de Análise de Fala e Texto (Speech and Text Analytics)

2.3.2.8.3. Possuir funcionalidade de Monitoria de Qualidade do Atendimento (Quality Monitoring), automática e manual.

2.3.2.8.4. Possuir funcionalidade de Gravação, Registro e Recuperação das interações de voz (com apresentação da senóide do áudio), texto e tela.

2.3.2.8.5. Possuir funcionalidade de Gerenciamento de Performance (Performance Management)

2.3.2.8.6. Possuir interface de administração única para o sistema de WEM.

2.3.2.8.7. Possuir funcionalidade de criação, customização, gerenciamento, agendamento e extração de relatórios e dashboards, além dos nativos da solução.

2.3.3. Requisitos de Orquestração do Atendimento

2.3.3.1. Todos os canais

2.3.3.1.1. Roteamento multicanal unificado e enfileiramento em: Telefone, URA CTI, Voicebot, E-mail, Chatbot, Chat Humano, Aplicativos de Mensageria, Redes Sociais, Lojas de Aplicativos, Formulário Eletrônico e SMS.

2.3.3.1.2. Permitir definição de regras de roteamento e alocações de habilidades específicas para cada tipo de mídia.

2.3.3.1.3. Oferecer suporte ao roteamento baseado em habilidades (skills), incluindo a capacidade de permitir que as habilidades sejam priorizadas ou ponderadas.

2.3.3.1.4. Permitir criação de filas múltiplas e atribuir agentes individuais ou em grupo.

2.3.3.1.5. Permitir definição de grupos de habilidades múltiplas (multskill) e atribuir agentes individuais ou em grupo.

2.3.3.1.6. Permitir definição de níveis de serviço e alterar filas com base no desempenho, tanto dinamicamente quanto usando regras configuráveis.

2.3.3.1.7. Possuir capacidade de encaminhamento de chamadas baseado em dados armazenados em aplicativos de terceiros.

2.3.3.1.8. Além de status de agentes configuráveis, permitir no mínimo os seguintes status: disponível, em espera, em atendimento, não disponível.

2.3.3.1.9. Permitir integração com aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.3.1.10. Permitir escalar chamadas e/ou interações enfileiradas para um supervisor se elas não tiverem sido processadas em um período configurável.

2.3.3.1.11. A solução deverá ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual), via API REST.

2.3.3.1.12. Prover indicação visual para o agente do tipo de mídia que está na fila.

2.3.3.1.13. Ter funcionalidades que permitam criar fluxos diferenciados por tipo ou por classificação de cliente, com possibilidade de definir a oferta de canais que melhor se adequa ao tipo ou classificação do cliente.

2.3.3.2. Chamadas de voz

2.3.3.2.1. Informar aos usuários sobre seu lugar na fila e fornecer um tempo estimado de espera.

2.3.3.2.2. Capacidade de rotear chamadas de voz utilizando variáveis selecionáveis como ANI (Automatic Number Identification), DNIS (Dialed Number Identification Service) e dados capturados da resposta interativa.

2.3.3.2.3. Capacidade de efetuar retornos de chamadas, de forma automática e programada. (callback).

2.3.3.2.4. Permitir definição automática do estado do agente como "não disponível" se uma chamada de voz não for atendida pelo agente.

2.3.3.2.5. Permitir transferência de dados coletados do cliente em uma chamada de voz quando encaminhada entre filas de atendimento.

2.3.3.2.6. Permitir definição de filas com base nos endereços de e-mail de destino e/ou origem.

2.3.3.3. E-mail

2.3.3.3.1. Permitir definição de filas com base nos endereços de e-mail de destino e/ou origem.

2.3.3.3.2. Capacidade de configurar as filas de e-mail usando caixas de correio internas ou externas para entregar e-mails na fila.

2.3.3.3.3. Permitir envio de resposta automática de recebimento de e-mail.

2.3.3.3.4. Possuir editor WYSIWYG (What You See Is What You Get) totalmente funcional, com controles sobre a formatação da fonte e layouts de parágrafo.

2.3.3.3.5. Suporte para HTML, imagens, anexos e/ou mensagens de texto sem formatação.

2.3.3.3.6. Permitir entrega automática de e-mails para agentes, com suporte para "inclusão" e "remoção" do agente na lista de e-mails.

2.3.3.3.7. Permitir integração com aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.3.4. Chat WEB

2.3.3.4.1. Permitir sugestão de alternar para outros canais de atendimento, por exemplo, "enviar e-mail" quando não houver agentes de chat disponíveis.

2.3.3.4.2. Permitir personalizar mensagem de introdução e oferta do chat.

2.3.3.4.3. Suporte para transição do canal de mídia social ou WhatsApp para o chat web/app.

2.3.3.4.4. Permitir todas as transições possíveis entre os canais, sem perda de dados, sem perda de histórico, com o mesmo número do acionamento, com transparência para o usuário, de forma simplificada, continuada e sem interrupção da jornada do usuário.

2.3.3.4.5. Suporte para compartilhamento de tela / co-navegação (em combinação com web chat).

2.3.3.4.6. Suporte para retorno de contato (mantendo histórico da interação), via chat web ou app.

2.3.3.4.7. Permitir integração com aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.3.5. Mídias Sociais

2.3.3.5.1. A solução deverá ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual), via API REST.

2.3.3.5.2. Permitir integração com aplicação ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.4. Requisitos de aplicação

2.3.4.1. Interface do agente

2.3.4.1.1. Conectividade/Softphone WebRTC: Os agentes se conectarão a solução via protocolo WebRTC de qualquer localidade.

2.3.4.1.2. Permitir visibilidade dos dados de desempenho da fila pessoal e da equipe na área de trabalho do agente.

2.3.4.1.3. Permitir visibilidade das informações do SLA de atendimento, em todos os canais.

2.3.4.1.4. Possuir visualização de informações do cliente na área de trabalho do agente.

2.3.4.1.5. Capacidade de alternar entre grupos de atendimento ou atividades de inbound/outbound na área de trabalho do agente.

2.3.4.1.6. Permitir acesso a recursos externos, como por exemplo: sites, base de conhecimento e portais corporativos na área de trabalho do agente.

2.3.4.1.7. Permitir configuração de scripts de atendimento baseados em fila específica, características da interação e canal de atendimento.

2.3.4.1.8. Capacidade de "desencaixar" a interação (pop up), independente do canal em uso.

2.3.4.1.9. Apresentar, para o agente, o histórico de todas as interações que o cliente realizou através dos canais da plataforma (jornada do cliente)

2.3.4.1.10. Permitir personalizar o wrap-up code ou disposition codes (códigos de finalização de chamada).

2.3.4.1.11. Permitir acessar as gravações/registro de interações na interface do agente.

2.3.4.1.12. Possuir mecanismos para obter ajuda de colegas ou do supervisor durante uma ligação (voz) ou interação digital (texto).

2.3.4.1.13. Permitir a criação de anúncio de saudação pessoal por grupos de atendimento.

2.3.4.1.14. Permitir execução via os navegadores Google Chrome ou Mozilla Firefox ESR, nas versões mais atuais.

2.3.4.2. Interface do supervisor

2.3.4.2.1. Conectividade/Softphone WebRTC: Os supervisores se conectarão a solução via protocolo WebRTC de qualquer localidade.

2.3.4.2.2. Prover indicação do tipo de mídia que está na fila.

2.3.4.2.3. Permitir alterar o status de um agente.

2.3.4.2.4. Realizar supervisão das mídias em atendimento pelos agentes, em tempo real.

2.3.4.2.5. Interagir na chamada entre o agente e o cliente.

2.3.4.2.6. O supervisor deve poder realizar chamadas, receber chamadas, transferir, consultar e fazer conferências.

2.3.4.2.7. Permitir mover agentes para diferentes filas.

2.3.4.2.8. Permitir "entrar" em um atendimento de um agente através dos canais de voz e texto, e visualizar mensagens à medida em que são digitadas.

2.3.4.2.9. Possibilidade de alterar o encaminhamento de chamadas, campanhas e anúncios.

2.3.4.2.10. Permitir acessar arquivos de gravação/registro de voz, texto e tela.

2.3.4.2.11. Permitir execução via os navegadores Google Chrome ou Mozilla Firefox ESR, nas versões mais atuais.

2.3.4.3. Relatórios

2.3.4.3.1. Permitir exportação automática de dados para um data lake.

2.3.4.3.2. Emitir relatório com todas as atividades de entrada (inbound) e saída (outbound) de todos os canais de atendimento.

2.3.4.3.3. Emitir relatório de produtividade dos agentes por canal de atendimento.

2.3.4.3.4. Capacidade de criar relatórios personalizados, com recurso baseado em fórmula.

2.3.4.3.5. Capacidade de exportar relatórios para o formato CSV, XLSX, ODS e PDF

2.3.4.3.6. Capacidade de agendar relatórios para grupos de destinatários configuráveis.

2.3.4.3.7. Capacidade fazer drill-down nos relatórios.

2.3.4.3.8. Possuir estrutura de banco de dados para relatórios históricos e em tempo real para todos os canais de atendimento.

2.3.4.3.9. Capacidade de definir se um relatório é visível com base na função ou no nível de acesso.

2.3.4.4. Criação de painéis (dashboards)

2.3.4.4.1. Permitir acesso a tabelas e representações gráficas de interações de agente, fila e mídia em tempo real.

2.3.4.4.2. Exibir estatísticas em tempo real das filas de atendimento (Ex: Interações em andamento, clientes aguardando, SLA), permitindo também agregar dados de várias filas de atendimento.

2.3.4.4.3. Permitir a personalização do layout do painel de visualização (dashboard) do supervisor "em tempo real".

2.3.4.4.4. Permitir criação de visualizações personalizadas através da definição de fórmulas e baseadas em indicadores de atendimento e performance.

2.3.4.4.5. Possuir tela totalmente responsiva via navegador (Google Chrome ou Mozilla Firefox).

2.3.4.4.6. O acesso às visualizações deverá fazer uso de mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando os padrões de protocolos SAML ou OAuth2/OpenID Connect, disponibilizados pelo **SERPRO**.

2.3.4.5. Gravação/registro das interações de voz, texto e tela

2.3.4.5.1. Suportar 100% de gravação/registro das interações de voz (com apresentação da senóide do áudio), texto e tela.

2.3.4.5.2. Permitir ao agente gravar sob demanda.

2.3.4.5.3. Permitir gravar a tela do agente.

2.3.4.5.4. Possuir monitoração em caso de falha no serviço gravação.

2.3.4.5.5. Suportar exportação das gravações de voz no formato .WAV ou .MP4.

2.3.4.5.6. A solução deverá gravar índices do banco de dados com no mínimo: identificador único da interação, agente, data / hora, grupo de atendimento, de forma a prover pesquisa rápida e fácil.

2.3.5. Requisitos de infraestrutura e administração do produto

2.3.5.1. Interface de Administração

2.3.5.1.1. Possuir interface centralizada de administração para solução de CCaaS.

2.3.5.1.2. Toda interface deverá ser disponibilizada em língua portuguesa (Brasil).

2.3.5.1.3. Importação/atualização de forma massiva de agentes.

2.3.5.1.4. Troca de skill de maneira massiva.

2.3.5.1.5. Capacidade de criar, configurar e medir KPIs, incluindo recursos visuais, como gráficos e alarmes de limite (Ex: verde/amarelo/vermelho).

2.3.5.2. Segurança da aplicação

2.3.5.2.1. A solução deve ser disponibilizada em plataforma de nuvem (cloud) em centro de dados localizados em território brasileiro.

2.3.5.2.2. A **CONTRATADA** deve fornecer, no mínimo, os ambientes de homologação e produção.

2.3.5.2.3. A solução deve estar em conformidade com os padrões de segurança de nuvem, por meio de auditoria anual Service and Organization Controls 2 (SOC 2), conduzida por um auditor independente, e demonstrar sua adequação com a apresentação dos relatórios de tipo I e tipo II. Desejável possuir Certificação ISO 27001 e 27017 (nuvem).

2.3.5.2.4. A solução deve prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso.

2.3.5.2.5. O serviço deverá possuir recursos de alta disponibilidade, além de sistemas para cópias de segurança, restauração de dados e auditoria.

2.3.5.2.6. Proteção contra-ataques distribuídos por Negação de serviço - solução anti- DDoS.

2.3.5.2.7. Solução de Firewall, contemplando ao menos, controle de aplicação (application control), filtro de URL e controle de políticas de acesso.

2.3.5.2.8. A solução deverá possuir solução de firewall dedicado à proteção de ambiente virtualizado.

2.3.5.2.9. Suportar acesso restrito a visões e configurações com base em privilégios de usuário.

2.3.5.2.10. Controle de acesso a solução via whitelist.

2.3.5.2.11. Capacidade de gerenciar usuários e contas remotamente.

2.3.5.2.12. Suporte para conexões seguras com clientes e parceiros de negócios.

2.3.5.2.13. Sistema de prevenção à Intrusão (IPS), mecanismo que possa responder a ataques em tempo real, bloqueando os pacotes considerados maliciosos e ameaças persistentes avançadas (APT).

2.3.5.2.14. Solução de antivírus e malwares para servidores físicos e virtualizados.

2.3.5.2.15. Procedimentos de gerenciamento de vulnerabilidades e aplicação de patches de segurança.

2.3.5.2.16. Suportar autenticação usando o padrão de protocolo OAUTH 2.0, para execuções de API.

2.3.5.2.17. Suportar o uso de verificadores de credenciais por múltiplo fator (MFA, 2FA) ou outro mecanismo adicional de autenticação.

2.3.5.2.18. A solução deverá estar em conformidade com os princípios de serviço confiáveis, incluindo segurança, disponibilidade, integridade, confidencialidade e privacidade.

2.3.5.2.19. Prover criptografia para os dados, tanto servidor-servidor, quanto cliente- servidor; tanto no tráfego quanto armazenamento.

2.3.5.2.20. Possuir mecanismos de proteção contra-ataques cibernéticos.

2.3.5.2.21. A solução deve permitir a customização de relatórios gerenciais de segurança.

2.3.5.2.22. O provedor do serviço deve armazenar na nuvem os registros de:

2.3.5.2.22.1. Acessos autorizados;

2.3.5.2.22.1.1. Acessos indevidos por ataques ou invasões;

2.3.5.2.22.1.2. Tentativas de acessos não autorizados:

2.3.5.2.22.1.2.1. ações de usuários rejeitadas ou processadas com falhas;

2.3.5.2.22.1.2.2. violação das políticas de acesso.

2.3.5.2.22.1.3. Operações privilegiadas:

2.3.5.2.22.1.3.1. uso de contas privilegiadas;

2.3.5.2.22.1.3.2. inicialização e finalização do sistema operacional;

2.3.5.2.22.1.3.3. alterações ou tentativas de alterações nos controles e parâmetros de sistemas e recursos;

2.3.5.2.22.1.3.4. alertas de:

2.3.5.2.22.1.3.4.1. registros das exceções do sistema operacional;

2.3.5.2.22.1.3.4.2. gerenciamento da rede;

2.3.5.2.22.1.3.4.3. Sistema de controle de acesso.

2.3.5.2.23. O provedor do serviço deve comprovar que o serviço passa por testes periódicos de intrusão com recorrência mínima anual, efetuar a apresentação dos resultados das vulnerabilidades encontradas, suas correções, e ações adotadas para elevar a resiliência cibernética do serviço.

2.3.5.2.24. Possuir mecanismos de controle de acesso às APIs para mitigar os riscos de identidade e ameaças.

2.3.5.2.25. Possuir mecanismos de gerenciamento de APIs que deve ser capaz de identificar uma aplicação de forma exclusiva e controlar as operações que a própria aplicação pode executar.

2.3.5.2.26. O gerenciamento de API deve monitorar o uso e gerar logs aos administradores do sistema a fim de disponibilizar dados para análises do comportamento de uso da API.

2.3.5.2.27. Suporte para certificados SSL/TTS.

2.3.5.2.28. Suporte a gravações de voz criptografadas.

2.3.5.2.29. Suporte para fluxo de comunicação e criptografia de mensagens de sinal - por exemplo, SRTP para criptografia de fluxo de mídia (RFC 4568 SDES voz) e criptografia de mensagens de sinal TLS Security (conforme fornecido por um Session Border Controller (SBC)).

2.3.5.3. Log de auditoria e acesso ao sistema

2.3.5.3.1. Registrar as principais ações do usuário, contendo:

2.3.5.3.1.1. Identificador do usuário (interno e externo);

2.3.5.3.1.2. Tipo de evento;

2.3.5.3.1.3. Data e horário (sincronizados);

2.3.5.3.1.4. Aplicativos utilizados;

2.3.5.3.1.5. Arquivos acessados;

2.3.5.3.1.6. Tipo de acesso (consulta ou alteração);

2.3.5.3.1.7. Identificação do terminal;

2.3.5.3.1.8. Endereços e protocolos de rede;

2.3.5.3.1.9. Localização geográfica.

2.3.5.3.1.10. A localização geográfica do usuário pode ser obtida a partir da correlação entre endereço de rede atribuído e seu local físico.

2.3.5.3.2. Permitir que logs de acesso sejam usados para fins de auditoria.

2.3.5.3.3. Garantir que os registros de log armazenados não sejam alterados.

2.3.5.3.4. Possuir aplicativo integrado para log de eventos.

2.3.5.3.5. Registrar atividades e eventos de conexão de rede e telefonia.

2.3.5.3.6. Registrar atividade de canal digital e registro de eventos.

2.3.5.4. Arquitetura da Plataforma

2.3.5.4.1. Os componentes da plataforma deverão ser disponibilizados em nuvem pública.

2.3.5.4.2. A plataforma deverá possuir sítio público na internet ou disponibilizar ferramenta web ao **SERPRO** para consulta e acesso às informações de disponibilidade da plataforma, além dos registros de incidentes, caso existam, para acompanhamento transparente de SLAs do ambiente em nuvem contratada.

2.3.5.4.3. Disponibilizar itens de monitoração por meio protocolo de monitoração SNMP e/ou API Rest, a fim de centralizar a monitoração de todas as aplicações da solução;

2.3.5.4.4. Disponibilizar visualização de alarmes, incidentes e manutenções programadas.

2.3.5.4.5. Garantir que todos os sistemas integrantes da solução tenham a capacidade de funcionar de forma transparente e plenamente integrados entre si.

2.3.5.4.6. Possuir ambientes segregados para desenvolvimento, homologação e produção.

2.3.5.4.7. Suportar conectividade com SIP de forma nativa.

2.3.5.4.8. Suportar o serviço em nuvem pública de conectividade privada (exemplos do mercado: Direct Connect, ExpressRoute e Interconnect).

2.3.5.4.9. A solução deverá ser projetada para processamento distribuído, com alta disponibilidade local e remota, com suporte a failover e disaster recovery.

2.3.5.4.10. A integridade dos dados do sistema e do cliente deverão ser mantidas no caso de uma falha em um dos componentes do sistema.

2.3.5.4.11. Ter a capacidade de agregar os dados, mesmo após indisponibilidades, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos dados.

2.3.5.4.12. Prover, no mínimo 99,99% de disponibilidade para interações de voz e texto.

2.3.5.5. Arquitetura de SBC (Session Border Controller)

2.3.5.5.1. Possuir funcionalidade de SBC em nuvem pública.

2.3.5.5.2. Possuir redundância total local e geográfica no Brasil.

2.3.5.5.3. Suportar codecs G.711 e G.729.

2.3.5.5.4. Suporte ao protocolo SIP conforme RFC's 3261, 3262, 3265, 3311 e 3842.

2.3.5.5.5. Solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações).

2.3.5.5.6. Capacidade de monitoração do call flow e volume das chamadas (ativas e receptivas).

2.3.5.5.7. Capacidade de monitoração da disponibilidade e desempenho dos SIP trunks e conexões entre os SBCs.

2.3.5.5.8. Suportar o acesso direto das operadoras de telefonia ao POP (Point of Presence) de voz à infraestrutura da nuvem pública no Brasil.

2.3.5.5.9. Capacidade de monitorar a qualidade da voz, podendo ser por MOS (Mean Opinion Score) ou por jitter, perda de pacotes e latência.

2.3.5.6. Autenticação de usuários

2.3.5.6.1. A solução deve fazer uso de mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas no modelo de federação, usando o padrão de protocolo SAML 2.0, disponibilizado pelo **SERPRO**.

2.3.5.6.2. O fornecedor deve permitir o uso de verificadores de credenciais por múltiplo fator (MFA, 2FA).

2.3.6. Requisitos Complementares

2.3.6.1. Requisitos de integração e interoperabilidade

2.3.6.1.1. A solução deverá possuir a opção de integração com as aplicações ITSM, CRM, ERP e outros sistemas do **SERPRO**.

2.3.6.1.1.1. Telefonia e canais digitais com roteamento (Distribuição Automática de Interações), CTI (Computer Telephony Integration), URA, Softphone e gravação/registro de interações;

2.3.6.1.1.2. Obtenção de dados do cliente;

2.3.6.1.1.3. Abertura automática de ticket.

2.3.6.1.2. Capacidade de integração com os sistemas corporativos do **SERPRO**, via API REST.

2.3.6.1.3. Cadastro Unificado - a solução do CCaaS deverá ter um cadastro único relativo aos usuários da ferramenta para todas as funcionalidades do CCaaS, incluindo Orquestração e WEM.

2.3.6.2. Requisitos funcionais

2.3.6.2.1. URA

2.3.6.2.1.1. Permitir navegar opções via DTMF

2.3.6.2.1.2. Permitir ASR (Automatic Speech Recognition) e TTS (Text to Speech)

2.3.6.2.2. Unidade de Resposta Interativa

2.3.6.2.2.1. Interação de Atendimento com base em data, hora, calendários, incluindo tratamentos diferenciados, quando solicitado, para sábados, domingos, feriados municipais, estaduais, nacionais e intervalos personalizados de horários de início, almoço e fim de expediente, bem como mensagens de áudio ou texto personalizadas para cada cenário.

2.3.6.2.3. Canais Digitais de Texto

2.3.6.2.3.1. Capacidade de "retirar" de uma fila (com base em permissões), em vez de receber a próxima interação da fila de forma automática.

2.3.6.2.4. Gravação/registro das interações de voz, texto e tela; Speech e Text Analytics; e Quality Monitoring

2.3.6.2.4.1. Capacidade de gravar uma chamada de ponta a ponta, mesmo se for transferida.

2.3.6.2.4.2. Permitir gravar a tela do agente no modo atendimento.

2.3.6.2.4.3. Capacidade de gravar chamada transferida para um número fixo ou móvel, via rede pública de Telefonia (RPTC), incluindo metadados oriundos da URA (ex. CPF).

2.3.6.2.4.4. Speech Analytics/Quality Monitoring: Capacidade de transcrever o áudio da gravação, realizar análise e fazer a monitoria de qualidade do atendimento.

2.3.6.2.4.5. Text Analytics/Quality Monitoring: Capacidade de realizar análise e fazer a monitoria de qualidade do atendimento.

2.3.6.2.4.6. Capacidade de gravar uma interação de texto (canais digitais), mesmo se for transferida.

2.3.6.3. Requisitos de orquestração de atendimento

2.3.6.3.1. Permitir roteamento com base em regras de prioridade. Incluindo VIP reconhecido e chamada abandonada anterior.

2.3.6.3.2. Permitir atribuição de quantas interações poderão ser realizadas por canal de comunicação ao mesmo tempo por um agente.

2.3.6.3.3. Determinar a fila de atendimento para rotear uma chamada com base nas informações do sistema ou interação com o cliente em tempo real.

2.3.6.3.4. Permitir rotear de volta para o último agente com o qual o cliente interagiu.

2.3.6.3.5. Permitir atribuição de wrap-up codes ou disposition codes (códigos de finalização de chamada) com base na fila de atendimento.

2.3.6.3.6. A solução deverá ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual), via API REST.

2.3.6.4. Requisitos de aplicação

2.3.6.4.1. Interface do agente

2.3.6.4.1.1. Permitir controle de chamadas completo, incluindo espera (com mensagens e música), transferência e conferência.

2.3.6.4.1.2. Permitir transferência de contexto de maneira transparente entre agentes, através de canais de chat.

2.3.6.4.1.3. Permitir transferência de atendimento entre canais (voz para texto) sem perda do contexto.

2.3.6.4.1.4. Permitir transferência de atendimento entre canais (texto para voz) sem perda do contexto.

2.3.6.4.1.5. Fornecer "anúncios de sussurro" à medida que as chamadas são entregues, detalhando a fila e outras informações relevantes.

2.3.6.4.2. Interface do supervisor

2.3.6.4.2.1. Capacidade de filtrar mensagens de redes sociais da fila, com suporte de ferramentas de seleção em massa.

2.3.6.4.2.2. Permitir pesquisar gravações/registros de voz e texto.

2.3.6.4.2.3. Permitir transmitir mensagens para equipe (broadcast).

2.3.6.4.2.4. Permitir configurar alertas com base no desempenho do contact center e na atividade individual do agente.

2.3.7. Transição Contratual

2.3.7.1. **CONTRATADA** terá até 30 (trinta) dias corridos antes do encerramento do contrato para entregar ao **SERPRO** todas as configurações exportadas em arquivos de padrão aberto como XML ou outro formato previamente acordado, todos os dados e informações do **SERPRO** que estejam armazenados no ambiente provido pela **CONTRATADA**.

2.3.7.2. A propriedade dos dados e informações gerados pelo **SERPRO** no ambiente provido pela **CONTRATADA**, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente do **SERPRO**.

2.3.7.3. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do **SERPRO**.

2.3.8. Da Contratação Inicial, adicional ou Renovação Anual dos serviços de acesso de Usuários Simultâneos (Sob Demanda) à Solução CCaaS

2.3.8.1. A contratação de serviços de acesso de Usuários Simultâneos para uso exclusivo do **SERPRO** para acesso solução CCaaS, será sob demanda, por meio de Solicitação de Serviço (SS) a ser emitida pelo **SERPRO**.

2.3.8.2. As Solicitações de Serviço (SS) para contratação de usuários da solução CCaaS serão abertas de acordo com a real necessidade do **SERPRO**.

2.3.8.3. A **CONTRATADA** terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Solicitação de Serviço (SS).

2.3.8.4. A **CONTRATADA** terá o prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de assinatura da Solicitação de Serviço (SS), para ativar os serviços de acesso de Usuários Simultâneos à solução CCaaS.

2.3.8.5. A contratação dos usuários será sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte da quantidade estimada.

2.3.8.6. Caberá à **CONTRATADA** usar suas próprias licenças para atender os usuários próprios (de acordo com o volume médio informado) na sua solução CCaaS.

2.3.8.7. Da vigência do serviço de acesso de Usuários Simultâneos

2.3.8.7.1. A vigência do serviço de acesso de Usuários Simultâneos contratados por SS será de 12 (doze) meses, contados a partir do recebimento definitivo.

2.3.8.7.2. A vigência do serviço de acesso de Usuários Simultâneos, contratados durante a vigência do contrato, será iniciada no mês da contratação e findará ou no aniversário seguinte do contrato ou no vencimento do contrato, o que ocorrer primeiro.

2.3.8.7.3. A renovação anual do serviço de acesso de Usuários Simultâneos no aniversário do contrato, não será automática, devendo ser anualmente renovadas por meio de Solicitação de Serviço (SS).

2.3.8.8. Da supressão do serviço de acesso de Usuários Simultâneos

2.3.8.8.1. As supressões do serviço de acesso de Usuários Simultâneos somente poderão ocorrer no aniversário do contrato.

2.4. Item 13 - Serviço de migração e implantação da Central de Serviços

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

2.4.1.1. No cronograma da Implantação deve constar como última entrega, a atualização do Plano de Contingência, que tem o objetivo de garantir as tratativas mínimas para as falhas de infraestrutura e sistemas.

2.4.1.2. Local da Prestação de Serviços

2.4.1.2.1. A prestação do serviço poderá ocorrer em qualquer localizada do território brasileiro, contudo será exigido que exista uma representação ou parte da operação em Brasília-DF ou em São Paulo-SP.

2.4.2. Implantação dos serviços 0800

2.4.2.1. A implantação do atendimento telefônico pela empresa **CONTRATADA** deverá atender todos os requisitos previstos em contrato para seu perfeito funcionamento a partir da data acordada com o **SERPRO**. Dentre as diversas atividades previstas no início da operação que precisam da atenção da **CONTRATADA**, destacam-se as seguintes:

2.4.2.2. Migrar para a operadora da **CONTRATADA** todos os 0800 e números fixos previstos em contrato.

2.4.2.2.1. Realizar a reunião de kick-off, especificamente para validar o entendimento de como se dará o desenvolvimento das atividades, checando os pontos prementes com entendimento dos recursos, restrições, prazos, entregáveis e cronogramas referentes a operação.

2.4.2.2.2. Autorização da **CONTRATADA** para concessão em regime de comodato dos números de 0800 e telefones fixos do **SERPRO**.

2.4.2.2.3. Estabelecer os cronogramas das atividades de migração junto a **CONTRATADA**.

2.4.2.3. Instalação de 2 links de dados entre **SERPRO** e a **CONTRATADA**, conforme previsto em contrato.

2.4.2.3.1. Link principal de 10MB, no mínimo.

2.4.2.3.2. Link redundância de 4MB, no mínimo.

2.4.2.4. Integrar a solução de CCaaS da **CONTRATADA** e a ferramenta de ITSM, CRM e ERP do **SERPRO** com todas as integrações necessárias para o atendimento (Omnichannel) e demais tecnologias.

2.4.3. Serviço de Telefonia 0800 (DDG)

2.4.3.1. A Solução deverá ser capaz de emitir sinal de gravação na qual o usuário perceba antes do início do atendimento, de maneira que seja informado que o atendimento será gravado incluindo o número do protocolo.

2.4.3.2. Deverá ainda ter capacidade para integração com sistemas de telefonia via Protocolo SIP. (Session Initiation Protocol) observando as funcionalidades da RFC 3261.

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

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

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

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

2.4.3.7. Prever o recebimento de chamadas originadas de dentro da Empresa **SERPRO**, com a facilidade de atalho (#0800)

2.4.3.8. Todas as ligações neste serviço deverão serem gravadas, e disponibilizadas ao **SERPRO**;

2.4.3.9.A **CONTRATADA** deverá providenciar todos os canais previstos no contrato, já disponíveis no início da operação.

2.4.4. Requisitos para funcionalidade do serviço 0800

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

2.4.4.2. Deverá migrar para a operadora da **CONTRATADA** todos 0800 do **SERPRO**.

2.4.4.3. Atualmente o **SERPRO** dispõe dos seguintes números para atendimento aos suas Soluções, Serviços e/ou Sistemas:

2.4.4.3.1. Números convencionais (STFC), 06 (seis): 61-3966-5651, 61-3966-5652, 61-3535-6805, 61-3535-6818, 61-3535-6823 e 61-3535-6821.

2.4.4.3.1.1. Como o local de prestação pode ser em qualquer lugar do território nacional, os números convencionais supracitados deverão ser preservados, cabendo à **CONTRATADA** a portabilidade em caso de uso de operadora de telefonia diferente.

2.4.4.3.2. No serviço de tarifação reversa (0800), 27 (vinte e sete) números telefônicos no serviço de tarifação reversa (0800):

Números 0800

0800 646-8600

0800728:

2323;

2324;

2325;

2326.

0800978:

2330;

2331;

2332;

2334;

2335;

2337;

2338;

2341;

2343;

2344;

2345;

2346;

8282;

2339;

2327;

2333;

2328;

2329;

	2336;
	2340;
	2342;
	2347.

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

2.4.4.5. Caso, seja da necessidade do **SERPRO**, a **CONTRATADA** deverá providenciar novos números do serviço de telefonia 0800 (DDG), desde que solicitada formalmente pelo **SERPRO** no período mínimo de 15 (quinze) dias de antecedência. Ao final do contrato, a **CONTRATADA** deverá providenciar o previsto no item 2.4.4.4.

2.4.4.6. Para o atendimento telefônico em primeiro nível do **SERPRO**, a **CONTRATADA** deverá operacionalizar inicialmente:

2.4.4.6.1. Canais telefônicos na quantidade de até 270 (duzentos e setenta) canais, para serem utilizados/distribuídos entre os 0800, conforme determinação do **SERPRO**.

2.4.4.6.2. Canais telefônicos na quantidade de até 05 (cinco) canais, para serem utilizados/distribuídos entre números convencionais.

2.4.4.6.3. Conforme apresentado no item 2.4.4.3.2, disponibilizar 27 (vinte e sete) números e mais 02 (dois) números convencionais apresentados no item 2.10.28.3.1, compartilhados entre todos os serviços/sistemas do **SERPRO** (configuração no PABX – Sistema de gerenciamento de chamadas), devendo a **CONTRATADA** possuir condições para alcançar o previsto no item 2.4.4.5.

2.4.4.6.3.1. Atualmente o **SERPRO** utiliza 27 (Vinte e sete) números 0800 e mais 02 (Dois) convencional (STFC), sendo 18 (dezoito) números 0800 e 01 (Um) convencional (STFC) em produção, para atendimento a todos os serviços.

2.4.4.6.4. Quanto aos recursos de telefonia requeridos no item 2.10.28.6, em até 07 (sete) dias corridos após a solicitação do **SERPRO**, a **CONTRATADA** deverá:

2.4.4.6.4.1. Promover o redimensionamento/redistribuição de canais telefônicos.

2.4.4.6.4.2. Disponibilizar novos números.

2.4.4.6.4.3. Trocar números de telefone.

2.4.4.6.4.4. Desativar número de telefone.

2.4.4.6.5. Tendo em vista se tratar de números de conhecimento público e de contrato de prestação de serviço do **SERPRO**, todo o conjunto de números 0800 e convencionais utilizados no

Contact Center, objeto desta contratação, estarão sob a titularidade da **CONTRATADA** durante a vigência contratual, sendo que, ao final ou na ocorrência de rescisão contratual, a **CONTRATADA** tem por obrigação efetuar a transferência da titularidade para o **SERPRO** ou outro que este, venha a indicar, para que não haja descontinuidade do atendimento.

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

2.4.5. Implantação de serviço de atendimento por e-mails

2.4.5.1. A **CONTRATADA** deverá implantar serviço de atendimento por e-mail com condição de interpretar os e-mails formatados ou não, com as dúvidas dos usuários e dar seguimento ao atendimento.

2.4.6. Implantação de serviço de atendimento por formulários eletrônicos

2.4.6.1. A **CONTRATADA** deverá implantar os formulários eletrônicos para internalização/atendimento de chamados oriundos por este meio dando solução e/ou encaminhamento para outro nível. A solução apresentada pelo prestador deve ser capaz de renderizar formulários de forma dinâmica, de acordo com características dos componentes (catálogos) que são base para apresentação dos formulários. Toda a infraestrutura web, desenvolvimento, segurança e manutenção dos formulários devem ser fornecidos pela **CONTRATADA**, bem como a publicação dos formulários em site informado pelo **SERPRO**.

2.4.7. Implantação de serviço de atendimento por Mensageria

2.4.7.1. A **CONTRATADA** deverá implantar serviço de atendimento por mensageria em chamados oriundos por estes meios dando solução e/ou encaminhamento para outro nível. A solução apresentada pelo prestador deve ser capaz de receber demandas de Whatsapp, Telegram ou qualquer outra aplicação de mensageria existente ou que possa surgir.

2.4.7.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o “broker” e toda e qualquer infraestrutura necessária para a implantação e disponibilização do serviço.

2.4.8. Implantação de bots (chatbot e voicebot)

2.4.8.1. A **CONTRATADA** deverá migrar todos os chatbots presentes no **SERPRO**, preservando os fluxos e base de conhecimento existentes nestes canais.

2.4.8.1.1. A implantação de Chatbots e Voicebots deverá atender os serviços de mensageria como Whatsapp, Telegram e Facebook.

2.4.8.1.2. Todos os serviços de implantação de novos Chatbots e Voicebots serão prestados por meio de serviços técnicos especializados.

2.4.8.1.2.1. A **CONTRATADA** será responsável pela criação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento de Chatbots e Voicebots.

2.4.8.1.2.2. Os Chatbots e Voicebots implantados terão garantia durante a vigência do contrato para a **CONTRATADA** realizar correções de erros após as implantações.

2.4.8.1.3. A **CONTRATADA** deverá realizar a implementação do Chatbot/Voicebot de forma integral, contemplando inclusive a criação de Avatar e todos os itens necessários ao adequado funcionamento do Agente Virtual de Atendimento (Chatbot). Seguem abaixo as características dos Chatbots:

2.4.8.1.3.1. Os Chatbots com base em regras, chamamos de Chatbot simples ou baseados em IA (Inteligência Artificial), neste caso chamamos de Chatbot avançado ou de Smart.

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

2.4.8.1.3.3. Os Chatbots baseados em Inteligência Artificial (software) e Machine Learning, IA Generativa, OCR, NLU (entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o chatbot) permitem responder com mais precisão às perguntas dos usuários e a cada interação, essa máquina tenha condição de aprender com as perguntas, permitindo assim ter uma gama cada vez maior de possíveis respostas quando solicitada.

2.4.8.1.3.4. O acesso ao bot deverá ser definido para cada sistema, como também na página do **SERPRO**, além de ser disponibilizada em outros meios, como Mobile Web e diversas Redes Sociais etc., para registro de seus acionamentos.

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

2.4.8.1.3.6. Permite ainda, ter uma alta taxa de disponibilidade com um tempo de resposta instantâneo, permitindo otimizar os processos e melhorar consideravelmente o relacionamento com os clientes, principalmente nos momentos de atendimento simultâneos.

2.4.8.1.4. A **CONTRATADA** deverá prover o número de canais ativos para uso dos Chatbots adequado para atender as necessidades do **SERPRO**.

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

2.4.8.1.6. O Chatbot, fornecido pela **CONTRATADA**, será acessado por meio do site do **SERPRO** e deverá ser compatível com a estrutura tecnológica do **SERPRO**.

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

2.4.8.1.8. Os chatbots e os voicebots deverão possuir a integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma, podem contar com IA Generativa e Machine Learning.

2.4.9. Implantação de URA's CTI

2.4.9.1. A **CONTRATADA** deverá migrar todas as URA's CTI presentes no **SERPRO**, preservando minimamente os fluxos e base de conhecimento existentes nestes canais.

2.4.9.2. As URA's (Unidade de Resposta Audível) deverão possuir integração CTI (Computer Telephony Integration) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech – TTS).

2.4.9.3. A **CONTRATADA** será responsável pela criação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento de URA's CTI.

2.4.9.4. As URA's CTI implantadas terão garantia de 12 meses para a **CONTRATADA** realizar correções de erros após as implantações.

2.4.9.5. Todos os novos serviços de implantação de novas URA's CTI serão prestados por meio de serviços técnicos especializados.

2.4.10. Implantação de Chat Humano

2.10.1. A **CONTRATADA** deverá estabelecer o canal de chat humano para continuidade dos atendimentos prévios dos Bots (chatbot, mensageria e SMS), dando sequência ao atendimento. O canal deve ser capaz de ser disponibilizado como canal primário, isto é, sem ser recorrência de outro canal.

2.4.11. Implantação de serviço de atendimento por SMS

2.4.11.1. A **CONTRATADA** deverá implantar serviço de atendimento por SMS em chamados oriundos por estes meios dando solução e/ou encaminhamento para outro nível.

2.4.11.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o “broker” e toda e qualquer infraestrutura necessária para a implantação e disponibilização do serviço.

2.4.12. Da Integração a ferramenta de ITSM do SERPRO

2.4.12.1. Todos os meios de comunicação utilizados para o atendimento, devem ser integrados com a ferramenta de ITSM do **SERPRO**, conforme detalhado abaixo:

2.4.12.1.1. Deverá possuir interface com a ferramenta de workflow fornecida pelo **SERPRO**, via webservice, API ou outra forma de integração devidamente autorizada pelo **SERPRO**, para registro das solicitações, registro e consulta de todos os atendimentos, rastreabilidades dos atendimentos (Omnichannel) e da pesquisa de satisfação, bem como todos os seus dados.

2.4.12.1.2. A **CONTRATADA** deverá providenciar a integração entre as plataformas de acordo com as definições do **SERPRO**, de limite de cota, autenticação, segurança e demais restrições pertinentes.

2.4.12.1.3. A integração entre as plataformas se realizará através de processos das ferramentas devidamente alinhado entre a **CONTRATADA** e o **SERPRO**.

2.4.12.1.4. O **SERPRO** se responsabiliza de ceder a documentação do webservice da sua ferramenta de ITSM, CRM e ERP para que a **CONTRATADA** possa fazer suas integrações.

2.4.12.1.5. O **SERPRO** se responsabiliza ainda, por manter a **CONTRATADA** informada de qualquer modificação na documentação.

2.4.12.1.6. A solução de CCaaS da **CONTRATADA** deverá permitir outras integrações com ferramentas externas ao atendimento, desde que devidamente formalizadas e aprovadas pelo **SERPRO**.

2.4.12.1.7. A solução de CCaaS da **CONTRATADA** deverá permitir o transbordo de todas as informações do atendimento para outras ferramentas, de acordo com a solicitação do **SERPRO**.

2.4.12.1.8. A **CONTRATADA** deve replicar e manter atualizadas automaticamente, via integração, para sua solução de CCaaS, as bases de Usuário, Conhecimento, Quadro de Avisos e Catálogos/ofertas ou outras bases dos sistemas do **SERPRO**, de acordo com as necessidades que possam surgir.

2.4.13. Dos Recursos Humanos da CONTRATADA alocados na prestação de serviço ao SERPRO

2.4.13.1. A **CONTRATADA** poderá adotar o modelo de trabalho híbrido para a execução dos serviços objeto deste contrato, em conformidade com as premissas estabelecidas no Decreto 11.072, de 11 de maio de 2022.

2.4.13.2. O trabalho híbrido consiste na possibilidade de os colaboradores da **CONTRATADA** realizarem suas atividades presencialmente e remotamente, de forma alternada, conforme as diretrizes estabelecidas no referido decreto.

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

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

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

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

2.4.13.8. A qualquer momento o **SERPRO** poderá, a seu critério, mediante aviso prévio a **CONTRATADA**, realizar testes de habilidade com seus profissionais, considerando os requisitos mínimos de qualificação de cada perfil profissional e solicitar a comprovação da documentação dos profissionais conforme previsto nos itens 2.4.13.14.1 a 2.4.13.14.9.

2.4.13.9. Cabe a **CONTRATADA** disponibilizar e gerir seus profissionais, com dedicação exclusiva no atendimento ao **SERPRO**, atendendo, no mínimo, os requisitos técnicos e comportamentais definidos neste Termo de Referência, bem como aplicar Gestão da Força de Trabalho (WFM (Work Force Management) aderente ao recurso WFM da solução CCaaS).

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

2.4.13.10.1. Coordenador do Contact Center;

2.4.13.10.2. Analista de Tráfego;

2.4.13.10.3. Analista Multiplicador e Monitor;

2.4.13.10.4. Agente de Base de Conhecimento;

2.4.13.10.5. Técnico de Infraestrutura;

2.4.13.10.6. Analista Supervisor;

2.4.13.10.7. Gestor de Qualidade;

2.4.13.10.8. Analista de Tecnologia.

2.4.13.11. O quadro de profissionais utilizados pela **CONTRATADA**, sejam eles Operadores de Contact Center, Analistas (Tráfego, Multiplicador e Monitor, Infraestrutura, Supervisor e Tecnologia), Gestor de Qualidade, Coordenador, deverá ser constituído de empregados contratados nos moldes da CLT, dedicados exclusivamente ao atendimento ao **SERPRO**.

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

Profissional	Parâmetro Mínimo
Analista de Tráfego	01 (um) Analista de Tráfego para o Contact Center.
Agente de Base de Conhecimento	01 (um) Agente de Base de Conhecimento para o Contact Center.
Analista Multiplicador e Monitor	01 (um) Analista Multiplicador e Monitor para cada 30 (trinta) Operadores de Contact Center em atendimento.
Analista Supervisor	01 (um) Analista Supervisor para cada 20 (vinte) Operadores de Contact Center em atendimento.
Técnico de Infraestrutura	01 (um) Técnico de Infraestrutura para o Contact Center.
Coordenador	01 (um) Coordenador para o Contact Center
Gestor de Qualidade	01 (um) Gestor de Qualidade
Analista de Tecnologia	01 (um) Analista de Tecnologia do Contact Center

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

2.4.13.14. Principais atividades, responsabilidades e requisitos mínimos de qualificação profissional dos recursos humanos da **CONTRATADA**:

2.4.13.14.1. Operador de Contact Center

2.4.13.14.1.1. Principais Atividades/Responsabilidades

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

2.4.13.14.1.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo.

2.4.13.14.1.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses de teleatendimento.

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

2.4.13.14.1.2.4. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

2.4.13.14.1.2.5. Habilidade em digitação.

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

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

2.4.13.14.1.2.8. Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas seguindo sempre o protocolo de atendimento definido pelo **SERPRO**.

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

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

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

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

2.4.13.14.2. Analista de Tráfego

2.4.13.14.2.1. Principais Atividades/Responsabilidades:

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

2.4.13.14.2.1.2. Garantir que a quantidade de atendentes esteja adequada à demanda prevista, em cada momento orientando-se pelos painéis e ferramentas de monitoração do atendimento.

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

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

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

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

2.4.13.14.2.2. Requisito mínimos de Qualificação Profissional do Analista de Tráfego:

2.4.13.14.2.2.1. Formado em Curso Superior na área de Exatas, a ser submetido à aprovação do **SERPRO**.

2.4.13.14.2.2.2. Experiência comprovada de, pelo menos 1 ano, em controle e análise de tráfego de ligações em Call Center Experiência desejável na área de controle de tráfego em Central de Relacionamento.

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

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

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

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

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

2.4.13.14.2.2.8. Curso de Tráfego de Call Center / Teleatendimento.

2.4.13.14.2.2.9. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.

2.4.13.14.3. Agente de Base de Conhecimento

2.4.13.14.3.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

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

2.4.13.14.3.1.2. Análise, modelagem e elaboração de fluxos de atendimento aos usuários, adequando os procedimentos de atendimento, aos sistemas do **SERPRO**;

2.4.13.14.3.1.3. Elaboração de fluxos de informação entre a Central de Serviços e as diversas áreas do **SERPRO** para inserção e/ou alteração de procedimentos dentro da Base de conhecimento; inserção e/ou alteração de procedimentos dentro do **SERPRO**.

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

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

2.4.13.14.3.1.6. Propor ao **SERPRO** e ao Órgão Parceiro alterações de métodos, procedimentos ou rotinas existentes na base de conhecimento, com o objetivo de aumentar a assertividade das soluções registradas na base de conhecimento e garantir um elevado nível de satisfação dos usuários.

2.4.13.14.3.1.7. Comunicar os Operadores de Contact Center e Supervisores sobre atualizações de Script em até 01 (uma) hora após sua publicação.

2.4.13.14.3.2. Requisitos mínimos de Qualificação Profissional do Agente de Base de Conhecimento do Contact Center:

2.4.13.14.3.2.1. Estar cursando ensino superior.

2.4.13.14.3.2.2. Conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 6 (seis) meses, em operações de Contact Center

2.4.13.14.3.2.3. Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas no atendimento e conhecimento dos processos e procedimentos do **SERPRO**.

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

2.4.13.14.3.2.5. Conhecimento das regras de ortografia.

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

2.4.13.14.3.2.7. Competência em gestão da informação.

2.4.13.14.4. Analista Multiplicador e Monitor

2.4.13.14.4.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

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

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

2.4.13.14.4.1.3. Realizar avaliação do treinamento, garantindo que somente atendentes aptos à prestação do serviço atuem no atendimento ao **SERPRO**.

2.4.13.14.4.1.4. Adotar estratégias para reciclagem e preservação do conhecimento repassado pelo **SERPRO**, relacionado a seus serviços e/ou sistemas.

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

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

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

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

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

2.4.13.14.4.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo.

2.4.13.14.4.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses como: Supervisor em Teleatendimento; ou Monitor em Teleatendimento; ou 06 (seis) meses como Operador de Contact Center.

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

2.4.13.14.4.2.4. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

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

2.4.13.14.4.2.6. Habilidade em digitação.

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

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

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

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

2.4.13.14.4.2.11. Possuir didática para a disseminação de conhecimento.

2.4.13.14.5. Analista Supervisor

2.4.13.14.5.1. Principais **Atividades/Responsabilidades:**

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

2.4.13.14.5.1.2. Realizar escuta passiva, avaliando se os atendentes estão seguindo as orientações preconizadas em scripts ou em quadro de avisos.

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

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

2.4.13.14.5.1.5. Orientar o uso do Quadro de Avisos e Scripts atualizados por parte dos Operadores de Contact Center.

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

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

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

2.4.13.14.5.1.8.1. Desligamento do telefone durante o atendimento.

2.4.13.14.5.1.8.2. Uso de gírias e expressões vulgares.

2.4.13.14.5.1.8.3. Uso incompleto e equivocado dos Scripts.

2.4.13.14.5.1.8.4. Uso excessivo do “Mute”.

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

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

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

2.4.13.14.5.1.10.1. Ao correto registro dos tickets na ferramenta de workflow fornecida pelo **SERPRO**.

2.4.13.14.5.1.10.2. Ao correto cumprimento dos Scripts e informações em Quadro de avisos.

2.4.13.14.5.1.10.3. As dificuldades de assimilar a demanda apresentada pelo cliente.

2.4.13.14.5.2. Requisitos mínimos de Qualificação Profissional do Analista SUPERVISOR:

2.4.13.14.5.2.1. Escolaridade mínima: Curso Superior de qualquer área de atuação

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

2.4.13.14.5.2.2.1. Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em sua área de atuação e capacitação de, no mínimo, 40 horas por parte da **CONTRATADA** para a função a ser executada, conforme plano de capacitação aprovado pelo **SERPRO**.

2.4.13.14.5.2.2.2. Supervisor em Teleatendimento; ou

2.4.13.14.5.2.2.3. Monitor em Teleatendimento; ou

2.4.13.14.5.2.2.4. Operador de Contact Center.

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

2.4.13.14.5.2.4. Habilidade em digitação.

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

2.4.13.14.5.2.6. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

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

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

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

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

2.4.13.14.6. Técnico de Infraestrutura

2.4.13.14.6.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

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

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

2.4.13.14.6.1.3 Ter amplos conhecimentos nas ferramentas utilizadas pela **CONTRATADA**, em especial o omnichannel.

2.4.13.14.6.2. Requisitos mínimos de **Qualificação Profissional** do Técnico de Infraestrutura:

2.4.13.14.6.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo.

2.4.13.14.6.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de suporte em redes de computadores, servidores e estações de trabalho.

2.4.13.14.6.2.3. Habilidade em digitação.

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

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

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

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

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

2.4.13.14.6.2.9. Conhecimentos básicos de instalação, configuração e suporte em Microsoft Windows (10 e 11), Linux (Ubuntu), Internet, Intranet, Redes e hardware.

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

2.4.13.14.7. Coordenador

2.4.13.14.7.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

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

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

2.4.13.14.7.1.3. Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores.

2.4.13.14.7.1.4. Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação.

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

2.4.13.14.7.2.1. Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo.

2.4.13.14.7.2.2. Experiência mínima de 6 (seis) meses como Coordenador de Teleatendimento ou como ANALISTAS no atendimento ao **SERPRO**, em alguns dos perfis previstos neste Termo de Referência (Supervisor, Multiplicador e Monitor, Tráfego ou Infraestrutura).

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

2.4.13.14.7.2.4. Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

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

2.4.13.14.7.2.6. Capacidade de liderança.

2.4.13.14.7.2.7. Habilidade no relacionamento interpessoal.

2.4.13.14.7.2.8. Habilidade em digitação.

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

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

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

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

2.4.13.14.8. Gestor de Qualidade

2.4.13.14.8.1. Principais **Atividades/Responsabilidades**:

2.4.13.14.8.1.1. Monitorar as ligações e diálogos realizados pelos operadores.

2.4.13.14.8.1.2. Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo quando necessário.

2.4.13.14.8.1.3. Promover a escuta direta (online) e gravada dos atendimentos, com o objetivo de avaliar qualidade do atendimento.

2.4.13.14.8.1.4. Atuar para garantir que haja um padrão na qualidade do atendimento conforme orientações do **SERPRO**.

2.4.13.14.8.1.5. Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo aos atendimentos prestados.

2.4.13.14.8.1.6. Realizar o feedback aos operadores quanto ao desempenho e os ajustes necessários.

2.4.13.14.8.1.7 Acompanhar o desenvolvimento dos novos operadores.

2.4.13.14.8.1.8. Garantir que a organização esteja cumprindo as normas e padrões de qualidade estabelecidos na norma ISO9001.

2.4.13.14.8.1.9. Desenvolver e implementar as políticas e procedimentos de qualidade, realizando auditoria internas e externas.

2.4.13.14.8.1.10. Analisar dados e elaborar relatórios de desempenho

2.4.13.14.8.2. Requisitos mínimos de **Qualificação Profissional** do Gestor da qualidade do Contact Center:

2.4.13.14.8.2.1. Formado em Curso Superior nas áreas de Administração, gestão de pessoas ou áreas correlatas bem como atuar para garantir que haja um padrão na qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

2.4.13.14.8.2.2. Experiência no trato de “software” de monitoração e equipamentos de análise e diagnósticos.

2.4.13.14.8.2.3. Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas no atendimento e conhecimento dos processos e procedimentos do **SERPRO**.

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

2.4.13.14.9. Analista de Tecnologia

2.4.13.14.9.1. Principais Atividades/Responsabilidades:

2.4.13.14.9.1.1. Criação e implementação de recursos na Solução CCaaS utilizando ferramentas de desenvolvimento e edição.

2.4.13.14.9.1.2. Análise, modelagem e implementação dos fluxos de atendimento na Solução CCaaS.

2.4.13.14.9.1.3. Automatização da jornada de atendimento do usuário com o uso de tecnologias Machine Learning e Inteligência Artificial.

2.4.13.14.9.1.4. Projetar soluções e gerir projetos de desenvolvimento em equipes multidisciplinares

2.4.13.14.9.1.5. Manutenção e testagem dos softwares, a fim de se evitar falhas na operação do atendimento.

2.4.13.14.9.1.6. Criação, manutenção e integração de APIs (Interface de Programação de Aplicação) necessárias à comunicação entre a solução CCaaS e outras aplicações.

2.4.13.14.9.1.7. Criação de relatórios de análise e estatísticas.

2.4.13.14.9.1.8. Sugerir melhorias nos procedimentos, aplicações e demais recursos da Solução CCaaS, com vistas a evolução do atendimento.

2.4.13.14.9.1.9. Realizar o suporte técnico da solução CCaaS, com o objetivo de manter todos os recursos da solução CCaaS disponíveis e operacionais 24/7.

2.4.13.14.9.1.10. Realizar o contato e gestão dos incidentes da Solução CCaaS junto ao seu fornecedor.

2.4.13.14.9.1.11. Administrar a infraestrutura tecnológica da solução CCaaS.

2.4.13.14.9.1.12. Garantir o bom funcionamento dos canais de atendimento na solução CCaaS.

2.4.13.14.9.2. Requisitos mínimos de Qualificação Profissional do Analista de Tecnologia do Contact Center:

2.4.13.14.9.2.1. Estar cursando ensino superior.

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

2.4.13.14.9.2.3. Possuir capacidade e competência em apresentar informações estruturadas para o aprimoramento das atividades.

2.4.13.14.9.2.4. Possuir capacidade de gerir ações estruturadas com o objetivo de garantir as entregas de suas demandas.

2.4.13.14.9.2.5. Possuir Conhecimento em desenvolvimento de software, programação e banco de dados.

2.4.13.14.9.2.6. Possuir Conhecimento de UI (User Interface) e UX (User eXperience).

2.4.13.14.9.2.7. Possuir experiência com análises, design e implementação de processos e levantamento de requisitos técnicos.

2.4.13.14.9.2.8. Possuir conhecimento teórico e prático das tecnologias Machine Learning e Inteligência Artificial.

2.4.13.14.9.2.9. Possuir conhecimento de metodologias ágeis.

2.4.13.14.9.2.10. Possuir capacidade de trabalhar em equipe.

2.4.13.14.9.2.11. Possuir capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.

2.4.13.14.9.2.12. Possuir facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.

2.4.14. Quanto a Capacitação Contínua dos Recursos Humanos da CONTRATADA

2.4.14.1. No prazo citado no item 2.4.17.3, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar seus profissionais (no mínimo os operadores de Contact Center, multiplicadores e supervisores) para participarem dos treinamentos ministrados pelo **SERPRO**, sobre os sistemas e serviços que serão atendidos no Contact Center.

2.4.14.1.1. Os treinamentos ministrados pelo **SERPRO** para o início do atendimento ocorrerão em duas turmas (manhã e tarde), contemplando no mínimo o seguinte horário: das 08:00 às 12:00h e das 13:00 às 17:00h.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.14.10. A **CONTRATADA** deverá enviar para o **SERPRO**, em até 05 (cinco) dias a contar do início da prestação do serviço, uma planilha eletrônica com as informações inerentes aos empregados alocados aos serviços do **SERPRO**. Posteriormente, mensalmente, até o dia 05, a **CONTRATADA** deverá enviar a mesma planilha eletrônica atualizada para que principalmente a ferramenta de ITSM do **SERPRO** seja atualizada.

2.4.14.10.1. Os campos a serem preenchidos na planilha eletrônica referenciada são: Nome do Empregado (Ordem alfabética), Cargo, CPF, ID de Cadastro de Gerenciamento da ferramenta da **CONTRATADA** (se for o caso); Data de Admissão e Data de Desligamento.

2.4.14.11. Arcar com os custos, com pagamento dentro dos prazos legais, decorrentes de salários de seus empregados e de seus complementos, bem como de todas as despesas diretas e indiretas decorrentes de acidentes de que venham a ser vítimas os seus empregados, quando na execução do objeto deste Contrato, além de quaisquer outros encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, fiscais e comerciais resultantes de sua condição de empregador.

2.4.14.12. A **CONTRATADA** deverá responsabilizar-se pelos ônus decorrentes da execução inadequada ou insatisfatória do objeto, por imperícia, negligência, ineficiência ou imprudência de seus empregados.

2.4.14.13. A **CONTRATADA** deverá possibilitar que o Operador de Contact Center visualize o número de telefone do originador da chamada, previamente ao atendimento da ligação, seja por meio do aparelho telefônico ou software instalado no microcomputador.

2.4.14.13.1. Os aparelhos telefônicos digitais (Headset) devem ser adequados ao trabalho profissional de Atendimento, com cancelamento de ruído ativo, os quais devem contar com um sistema e processador que criam ondas sonoras capazes de minimizar os ruídos externos.

2.4.15. Infraestrutura da CONTRATADA

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

2.4.15.2. A **CONTRATADA** deve prover em sua infraestrutura, rede elétrica estabilizada que deverá em seu pleno consumo de carga na falta de energia, ter autonomia mínima de 04 (horas) horas ininterruptas, para toda a infraestrutura necessária a plena prestação dos serviços, incluindo ar-condicionado e outros.

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

2.4.15.4. Contempla na responsabilidade da **CONTRATADA** quanto à infraestrutura do Contact Center, a garantia de manter em perfeito funcionamento toda parte elétrica, computacional, telefônica, instalações físicas e prediais para a prestação do serviço, necessárias ao cumprimento dos níveis de serviço e requisitos deste Termo de Referência.

2.4.15.5. Prover e sustentar o serviço de chamada franqueada (0800) e convencional (STFC - Serviço de Telefonia Fixo Comutado), arcando com todo o ônus decorrente.

2.4.15.6. Prover e sustentar o LINK de Comunicação entre o **SERPRO** e a **CONTRATADA**, a ser utilizado para o acesso aos sistemas do **SERPRO**, bem como outras necessidades que surgirem relacionadas a prestação do serviço de Contact Center.

2.4.15.7. A infraestrutura para a prestação de serviço ao **SERPRO** deve possuir capacidade adequada ao volume de atendimento previsto e aos requisitos aqui descritos, bem como compatibilidade entre os recursos alocadas pela **CONTRATADA**.

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

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

2.4.15.10. Prover a resolução de quaisquer incidentes e problemas que venham a ocorrer em sua infraestrutura e recursos de hardware e/ou softwares necessários à plena prestação do serviço ao **SERPRO**, sem prejuízo aos níveis de serviço.

2.4.15.11. Solucionar, em até 4 (quatro) horas, os incidentes e problemas relacionados a qualquer recurso (software ou hardware), integrações e componentes de telefonia (DDG / STFC) da infraestrutura da **CONTRATADA** utilizados na prestação do serviço, que não causem indisponibilidade ou intermitência no atendimento aos clientes. Os incidentes e problemas que gerem indisponibilidade ou intermitência serão utilizados no indicador IDS - índice de disponibilidade do serviço.

2.4.15.11.1. Para problemas, erros e situações que não impliquem em falhas ou lentidão de sistemas e infraestrutura da **CONTRATADA**, esta deve solucioná-los em até 03 (três) dias úteis.

2.4.15.12. Nos casos de incidentes de outros fornecedores do **SERPRO** que afetem o atendimento em primeiro nível, **CONTRATADA** deve seguir os procedimentos previstos no Plano de Contingência.

2.4.15.13. Também é necessária a expressa deliberação por escrito do **SERPRO** para o bloqueio de mensagens e/ou ligações recebidas, de telefonia fixa, móvel celular, móvel digital, chat humano e chatbot, voicebots.

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

2.4.15.14.1. Sala de treinamento.

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

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

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

2.4.15.14.2. Sala de Descanso.

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

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

2.4.15.14.4. Sala de refeição.

2.4.15.14.5. Banheiros.

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

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

2.4.15.17. Ter a capacidade para aumentar novos pontos de atendimento em função de novas ou por aumento de volume sazonal de demandas.

2.4.15.18. Deverá ter vários recursos para identificar se a queda da comunicação ocorreu durante o acesso ou no decorrer do recebimento das orientações do atendimento, se foi ocasionada pelo usuário (ponta "A" - quem originou) ou pela **CONTRATADA** (ponta "B").

2.4.15.19. A **CONTRATADA** deverá providenciar seus profissionais para participar da capacitação a ser ministrada pela **CONTRATADA**, disponibilizando os nomes e CPF dos atendentes que serão treinados, bem como serem cadastrados na ferramenta de workflow do **SERPRO**.

2.4.15.19.1. Disponibilizar seus profissionais para participar da capacitação a ser ministrada pelo **SERPRO**, disponibilizando os nomes e CPF de forma célere para não impactar no tempo do treinamento.

2.4.15.20. A **CONTRATADA** treinará a equipe do **SERPRO** com os acessos na solução de CCaaS (omnichannel).

2.4.15.21. Prover o **SERPRO** de todas as orientações necessárias para manipulação das funcionalidades e consultas aos relatórios, Gravação Digital, URA, DAC, Sistema de Gerenciamento de Chamadas e outros recursos necessários na prestação do serviço.

2.4.15.22. A **CONTRATADA** deverá elaborar/atualizar Plano de Contingência no sentido de mitigar possíveis riscos que exijam esse tipo de atuação, preocupando-se com as vulnerabilidades que possam interromper a operação, o qual deverá ser apresentado para aprovação do **SERPRO**.

2.4.15.23. A **CONTRATADA** assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados, 24 horas por dia, sete dias por semana (inclusive em feriados), reconhecendo que o não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos podem resultar em impacto relevante nos negócios e nas operações do CONTRANTE.

2.4.15.24. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar ao **SERPRO** acesso remoto, de até 30 (trinta) usuários simultâneos, a seu ambiente via WEB, para acesso às gravações telefônicas, escuta passiva remotamente, todas as gravações referentes aos atendimentos prestados pela **CONTRATADA**, independente do meio de comunicação, bem como acesso aos registros de atendimento de todos os canais e também acesso aos relatórios requeridos.

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

2.4.15.26. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter acesso à ferramenta de workflow do **SERPRO** para o registro e consulta dos atendimentos aos usuários, quando necessário nos casos de contingência.

2.4.15.27. A **CONTRATADA** deverá manter atualizada a relação de atendentes com acesso às ferramentas ITSM ou workflow do **SERPRO**, comunicando o **SERPRO** sempre que houver alteração.

2.4.15.28. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter disponível o serviço de atendimento online.

2.4.15.29. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter atualizado o Banco de Solução (Script) na sua ferramenta, alimentado pelo Banco de Solução do **SERPRO**, via API.

2.4.15.30. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter atualizadas as informações no Quadro de Avisos na sua ferramenta, alimentado pelo Quadro de Avisos do **SERPRO**, via API.

2.4.16. Auditorias e Avaliações dos Atendimentos

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

2.4.16.1.1. Avaliar o desempenho dos agentes virtuais Inteligentes de atendimento e atendimento humano, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Agente Virtual Automatizado (chat, chatbot, voicebot e serviço de mensageria);

2.4.16.1.2. Disponibilizar acesso para as pessoas indicadas pelo **SERPRO** ao sistema de acompanhamento das informações referentes aos atendimentos, padrão Dashboard e tabelas de dados tipo planilha;

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

2.4.16.1.4. Realizar os ajustes nos relatórios conforme solicitado pelo **SERPRO**, bem como a confecção de relatórios totalmente novos no prazo máximo de 2 dias úteis;

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

2.4.16.1.6. Ter interface gráfica, apresentando gráficos de fácil customização.

2.4.16.1.7. Quanto à Norma Reguladora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (NR17) a **CONTRATADA** deverá obedecer aos seguintes requisitos:

2.4.16.1.7.1. Cumprir integralmente a Norma Reguladora nº 17 (NR17) – Ergonomia, publicada pela Portaria MTE nº 3.214 e redação dada pela Portaria MTE nº 3.751, de 23 de novembro de 1990, bem como o seu Anexo 2 - Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, redação dada pela Portaria MTE nº 9, de 30 de março de 2007.

2.4.16.1.7.2. Apresentar, em até 45 (dias) dias corridos da data de assinatura do contrato, Laudo de Avaliação do cumprimento integral à NR 17, cabendo-lhe ainda zelar pela contínua observância à respectiva norma por toda a vigência contratual.

2.4.16.1.7.2.1. A cada ano de vigência, a **CONTRATADA** deverá apresentar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, o Laudo previsto.

2.4.16.1.7.3. Permitir ao **SERPRO** que fiscalize, a qualquer momento da vigência contratual, o cumprimento da NR 17.

2.4.16.1.7.4. Disponibilizar, quando solicitado pelo **SERPRO**, as especificações dos equipamentos, postos de trabalho e layout das instalações físicas e luminárias.

2.4.17. Prazo para Início da Prestação do Serviço

2.4.17.1. O atendimento de primeiro nível pela **CONTRATADA** aos serviços e/ou sistemas do **SERPRO** deverá se iniciar em até 60 (sessenta) dias corridos contados a partir do início da vigência do contrato.

2.4.17.1.1. Dentro desse prazo a **CONTRATADA** deverá planejar, preparar, implantar, fazer a portabilidade dos números telefônicos do **SERPRO**, configurar e organizar toda sua infraestrutura, pessoas e recursos necessários para o início ao atendimento ao **SERPRO**.

2.4.17.2. A **CONTRATADA** deverá apresentar um plano de migração e implantação da Central de Serviços em até 15 (quinze) dias corridos a partir do início da vigência do Contrato.

2.4.17.3. Em até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar seus profissionais para participar do repasse de conhecimento a ser ministrado pelo **SERPRO**.

2.4.17.3.1. O repasse de conhecimento iniciará no 16º (décimo sexto) dia corrido contados a partir do início da vigência do Contrato, podendo ser realizado até o 59º (quinquagésimo nono) dia.

2.4.17.3.1.1. O período de repasse e início da prestação do serviço poderá ser antecipado mediante acordo entre as partes.

2.4.17.3.1.2. É de responsabilidade da **CONTRATADA** disponibilizar ambiente para o repasse de conhecimento dos atendentes.

2.4.17.4. A **CONTRATADA** deverá manter registros e evidências de sua prestação de serviço, cumprimento dos requisitos contratuais e níveis de serviço, durante toda a vigência do contrato, disponibilizando tais registros sempre que solicitado pelo **SERPRO**.

2.4.17.5. A **CONTRATADA** disponibilizará ao **SERPRO**, a qualquer momento, acesso físico e/ou lógico ao ambiente de prestação do serviço, presencialmente ou remotamente, para consulta, monitoração e auditoria a todos os recursos de software e hardware, componentes, sistemas e documentação utilizados na prestação do serviço.

2.4.17.6. Mesmo com a periodicidade mensal para aferição dos níveis mínimos de serviço, a **CONTRATADA** deverá monitorar a qualidade da prestação do Serviço diariamente, objetivando um padrão de qualidade, e reportar ao **SERPRO** justificativa quando a meta diária, necessária para se alcançar a meta mensal, não for atingida.

2.4.18. Quanto ao Repasse de Conhecimento

2.4.18.1. A **CONTRATADA** deverá prover repasse de conhecimento para iniciar a prestação do serviço de atendimento em primeiro nível, primando pela utilização de todas as ferramentas necessárias para o atendimento da Central de Serviços **SERPRO**.

2.4.18.2. A **CONTRATADA** deverá realizar o repasse de conhecimento para as equipes do **SERPRO** para a utilização da Solução CCaaS (Omnichannel).

2.4.18.3. A **CONTRATADA** deverá prover o repasse de conhecimento sempre que houver inclusão de novos serviços/sistemas e/ou mudanças significativas nos mesmos observando as alterações dos scripts de atendimento.

2.4.18.3.1. É de responsabilidade exclusiva do **SERPRO** definir e relacionar quais são as mudanças significativas nos sistemas e/ou serviços que ensejarão a realização dos repasses de conhecimentos.

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

2.4.19.1. Registrar na solução de CCaaS (omnichannel) todos os atendimentos realizados, independente do canal de comunicação em tempo hábil para consulta após o registro pelos usuários:

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

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

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

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

2.4.19.5. Nos finais de semana e feriados seguir os itens de script que tratam como “fora do horário comercial” ou “atendimento de final de semana”.

2.4.19.6. Todos os Atendimentos deverão estar em conformidade com os “scripts” ou “Quadro de Avisos” disponibilizados pelo **SERPRO**.

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

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

2.4.19.9. Procurar solucionar imediatamente as solicitações dos usuários e/ou clientes baseados nas orientações do Script ou Quadro de Avisos.

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

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

2.4.19.11.1. Esse tempo mínimo poderá ser alterado pelo **SERPRO**, a qualquer momento da vigência contratual, podendo ser diferenciado entre os Serviços/Sistemas atendidos na Central de Serviços do **SERPRO**.

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

2.4.19.12.1. Em qualquer situação de queda da ligação, ou seja, da falta de conclusão do atendimento, deverá ter seu motivo registrado no campo "Observação" da ferramenta de workflow; caso tenha ocorrido devido problemas técnicos o Técnico de Infraestrutura da **CONTRATADA** deverá ser notificado para adotar providências.

2.4.19.13. Manter-se sempre:

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

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

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

2.4.19.14. Efetuar ligação telefônica quando previsto em Script tanto para números fixos como para celulares de acordo com os ANS dos clientes do **SERPRO**.

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

2.4.19.15. Conhecer e seguir fielmente as orientações disponibilizadas nos Script de atendimento fornecido pelo **SERPRO**, este serviço destina-se ao atendimento eletrônico via SMS – Short Message Service, posteriormente implantado pelos Serviços Técnicos Especializados, executado através da entrega e recebimento de mensagens curtas entre o usuário, partir de consultas ao sistema de registro de atendimento e a base de conhecimentos, oferecendo mobilidade e recebimento imediato dos serviços de forma ágil e prática, visando a permanente evolução dos serviços prestados pela Central de Serviços.

2.4.19.16. Desenvolver meios para que haja o vínculo/correlacionamento exato, de cada registro na ferramenta de workflow com seu respectivo atendimento/gravação em tempo hábil para pesquisa e retorno aos usuários.

2.4.19.17. Enviar informações do Contact Center, previstas neste Termo de Referência, como por exemplo a quantidade de chamadas atendidas, abandonadas, TME, TMA, entre outras, na periodicidade e horários definidos pelo **SERPRO**.

2.4.19.18. Para todos os atendimentos dos meios de comunicação previstos, o usuário deverá se identificar no início do atendimento e a partir da identificação será gerado um número de protocolo.

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

2.4.19.20. Ter capacidade de atendimento ao volume inicial conforme histórico apresentado no Anexo I – memória de cálculo, deste Termo de Referência, assim como capacidade de atendimento ao crescimento, quando solicitado pelo **SERPRO**.

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

2.4.19.22. Possuir atendimento automático com mensagem de anúncio/apresentação, podendo ser específica para cada sistema e/ou serviço do **SERPRO**.

2.4.19.23. Os esclarecimentos deverão ser claros e objetivos.

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

2.4.19.25. O **SERPRO** sempre deverá aprovar o conteúdo do menu, que será diferenciado para cada serviço.

2.4.19.26. Cada serviço e/ou sistema atendido, será avaliado por níveis de serviços especificados no contrato.

2.4.19.27. Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço e/ou sistema do **SERPRO**, pelos números de telefone de origem ou identificação por CPF.

2.4.19.28. Colocar chamadas em espera, fila de atendimento, com informação ao usuário do tempo médio na espera para atendimento; e utilização de música para ligações em espera, podendo ser específica para cada sistema e/ou serviço do **SERPRO**.

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

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

2.4.19.31. A **CONTRATADA** deverá providenciar a gestão da base de conhecimento do **SERPRO**, conforme descrito abaixo:

2.4.19.31.1. Propor a criação e manter na base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviços contratados utilizando-se da prerrogativa de inserção de feedback aos gestores do **SERPRO** para implementação de melhorias nos Scripts.

2.4.19.31.2. Levantar procedimentos e rotinas existentes no **SERPRO** que manterão relacionamentos operacionais com o Contact Center.

2.4.19.31.3. Otimizar, em conjunto com profissionais do **SERPRO**, procedimentos/rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento.

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

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

2.4.19.31.6. Desenvolver atividades para reformulação dos canais de atendimento, de forma que estes se tornem interativos, amigáveis e com altos índices de retenção, em função da implantação de técnicas e de recursos para humanização.

2.4.19.31.7. Todas as modificações, proposições e/ou melhorias propostas para a base de conhecimento deverão obrigatoriamente serem aprovadas pelo **SERPRO** antes da sua utilização em produção.

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

2.4.19.31.9. A **CONTRATADA** deverá manter a base de conhecimento atualizada na solução de CCaaS e também da ferramenta de workflow do **SERPRO**, de forma automatizada através de API.

2.4.20. Das Gravações

2.4.20.1. Todos os atendimentos devem ser gravados e disponibilizado em pasta em Nuvem Segura indicada pelo **SERPRO** no Formato: ANO, MES, DIA e SERVIÇO no formato reconhecido para a reprodução em Sistemas Operacionais Linux e Windows, e entregues ao **SERPRO** junto com a apresentação mensal da fatura.

2.4.20.2. A **CONTRATADA** deverá prover meios para que seja possível a localização de gravações, na mídia entregue ao **SERPRO**, por meio dos seguintes critérios:

2.4.20.2.1. Número de telefone de origem (originou a chamada).

2.4.20.2.2. Número do acionamento.

2.4.20.2.3. Número do telefone que recebeu a chamada.

2.4.20.2.4. Identificação do atendente.

2.4.20.2.5. Dia, Hora e Minuto do atendimento.

2.4.20.2.6 Identificação do Usuário (CPF)

2.4.20.3. Em caso de mudança do local de prestação do serviço durante a vigência contratual, respeitando os locais previstos neste contrato, a **CONTRATADA** deverá submeter previamente tal necessidade para aprovação do **SERPRO** e em caso de aprovação, arcar com todos os custos decorrentes.

2.4.20.4. A fiscalização exercida pelo **SERPRO** não exclui e nem diminui a responsabilidade da **CONTRATADA** pelo cumprimento de prazos, pela perfeita execução dos serviços ou por quaisquer danos eventualmente causados pela **CONTRATADA**.

2.4.20.5. O **SERPRO** poderá em qualquer momento da vigência contratual, realizar diligências nas dependências da **CONTRATADA** para auditoria dos itens previstos no contrato.

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

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

2.4.20.6.2. Nas situações em que houver perda de gravações, independente do motivo, a **CONTRATADA** deverá registrar tal situação ao **SERPRO**, imediatamente.

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

2.4.20.6.3.1. A solução da **CONTRATADA** deverá gravar todas as imagens das telas do monitor visualizadas pelos atendentes, permitindo a monitoração da compatibilidade entre a fala e o preenchimento dos formulários.

2.4.20.6.3.2. A solução de CCaaS da **CONTRATADA** de gravação de voz e tela, deverá permitir sincronizar voz e tela, em todos os atendimentos humanos, com facilidade de localização dos arquivos.

2.4.20.6.3.3. Os arquivos deverão ser salvos com data, hora e número do telefone/meio originador.

2.4.20.6.3.4. As gravações devem ser realizadas independentemente da posição de atendimento utilizada pelo atendente.

2.4.20.6.4. Deverá ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em qualquer media player.

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

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

2.4.20.6.6.1. Número de telefone de origem (originou a chamada).

2.4.20.6.6.2. Número do telefone que recebeu a chamada.

2.4.20.6.6.3. Identificação do atendente.

2.4.20.6.6.4. CPF.

2.4.20.6.6.5. Hora/Dia do atendimento.

2.4.20.6.6.6. Meio de atendimento.

2.4.20.6.6.7. Número do acionamento.

2.4.20.6.6.8. Outro registro solicitado pelo **SERPRO**.

2.4.21. Dos Relatórios

2.4.21.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar Relatório de Conclusão da Implantação após o encerramento da mesma, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

2.4.21.2. A infraestrutura instalada pela **CONTRATADA** para a prestação do serviço ao **SERPRO**, deverá possibilitar a extração e preservação de relatórios do atendimento em primeiro nível (Contact Center), atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

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

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

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

2.4.21.2.3.1. Número de chamadas por DDD.

2.4.21.2.3.2. Número de chamadas recebidas, atendidas, abandonadas e desistências.

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

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

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

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

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

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

2.4.21.2.3.9. Número de atendentes logados.

2.4.21.2.3.10. Número de atendentes em conversação.

2.4.21.2.3.11. Número de atendentes em pausa e/ou indisponíveis.

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

2.4.21.2.3.13. Número de chamadas em espera.

2.4.21.2.3.14. Tempo em que cada chamada permaneceu em espera.

2.4.21.2.3.15. Número de chamadas abandonadas.

2.4.21.1.3.16. Tempo de cada chamada até ser abandonada.

2.4.21.2.3.17. Número de chamadas desistentes.

2.4.21.2.3.18. Relatório de avaliações da pesquisa de satisfação do **SERPRO**, contendo no mínimo as seguintes informações:

2.4.21.2.3.18.1. Informações de serviço/sistema.

2.4.21.2.3.18.2. Notas informadas para cada pergunta.

2.4.21.2.3.18.3. Ligação que originou a avaliação.

2.4.21.2.3.18.4 Outros dados de interesse do **SERPRO** poderão ser solicitados dentro do contexto da avaliação.

2.4.21.2.4. Ficará à disposição do **SERPRO**, também, outros tipos de consultas e relatórios disponíveis no sistema de gerenciamento de telefonia fornecidos pela **CONTRATADA**, sem ônus adicional.

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

2.4.21.2.5.1. Número de origem.

2.4.21.2.5.2. Dia, hora, minuto e segundo do recebimento da chamada.

2.4.21.2.5.3. Duração da chamada.

2.4.21.2.5.4. Totalizador de número de chamadas.

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

2.4.21.2.6.1. Número de origem.

2.4.21.2.6.2. Número de destino (serviço/0800).

2.4.21.2.6.3. Tempo total de duração da chamada;

2.4.21.2.6.4. Deve ser possível identificar se a chamada passou ou não pela fila de espera.

2.4.21.2.6.5. Se a ligação passou pela espera, qual o tempo que permaneceu na espera.

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

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

2.4.21.3. Os registros (logs) do sistema de telefonia e relatórios dos atendimentos, definidos no item "2.4.21 - Dos relatórios", deverão ser gravados e disponibilizado em pasta em Nuvem Segura indicada pelo **SERPRO** no Formato: ANO, MES, DIA e SERVIÇO no formato reconhecido para a reprodução em Sistemas Operacionais Linux e Windows, e entregues ao **SERPRO** junto com a apresentação mensal da fatura.

2.5. Item 14 - Serviço Técnico Especializado, sob demanda.

2.5.1. O serviço técnico especializado deverá ser utilizado apenas para demandas do atendimento que necessite de esforço da **CONTRATADA**, independentemente da quantidade de recursos alocados, para desenvolvimento, implantação e melhorias nos canais de atendimento e nos recursos adicionais de API e bases usadas no atendimento (Usuário, Quadro de Avisos, Conhecimento e Catálogo/ofertas e outras), conforme detalhamento abaixo:

2.5.1.1. Apoio em novas demandas que necessitem esforço de desenvolvimento, manutenção por parte da **CONTRATADA**, que implementará ou aprimorará os módulos de atendimento solicitados pelo **SERPRO**;

2.5.1.2. Apoio técnico no desenvolvimento de projetos complexos e no uso de funcionalidades novas, novas tecnologias ou avançadas do serviço;

2.5.1.3. Otimização dos recursos de dados oriundos dos serviços de atendimento.

2.5.2. Os acionamentos para a prestação dos Serviço Técnico Especializado serão feitos por Ordem de Serviço – OS, a ser entregue à **CONTRATADA**.

2.5.2.1. A Ordem de Serviço – OS, a ser elaborada pelo **SERPRO**, deverá detalhar a demanda, o período de execução, a estimativa de horas, quantidade e a previsão de conclusão da demanda.

2.5.2.2. Para a elaboração da Ordens de Serviço (OS), o **SERPRO** poderá solicitar a **CONTRATADA** que apresente proposta com a mensuração do esforço para a execução dos serviços, conforme os itens abaixo:

2.5.2.2.1. A proposta deverá conter, fluxo, detalhamento das atividades, quantidade de horas necessárias, tabela de valores, Especificação de Requisitos, prazo estimado para execução. Eventuais falhas na especificação dos requisitos, não podem implicar em atrasos ou oneração do custo da Ordem de Serviço;

2.5.2.2.2. Na estimativa de prazo, deve-se destacar o tempo estimado em horas para execução do serviço solicitado e estimativa de tempo para o **SERPRO** fazer testes e, se necessário, providenciar requisitos internos, tais como ajustes na API ou nos sistemas do **SERPRO**.

2.5.2.2.3. A proposta deve ser entregue em até 03 (três) dias úteis, após a solicitação do **SERPRO**.

2.5.2.3. A **CONTRATADA** terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Ordem de Serviço – OS.

2.5.2.4. A **CONTRATADA** não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço – OS, devidamente assinada e entregue pelo Gestor do Contrato.

2.5.2.5. A **CONTRATADA** não poderá executar os serviços acima da quantidade demandada na Ordem de Serviço – OS.

2.5.2.6. O **SERPRO**, para efeito de pagamento, contabilizará somente os serviços constantes na Ordem de Serviço – OS, devidamente entregue e homologada.

2.5.2.7. Caso seja necessário reforço na quantidade demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço – OS, observados os procedimentos desta Cláusula.

2.5.2.8. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte do estimado.

2.5.2.9. A **CONTRATADA** é responsável pela prestação dos Serviços caracterizados na Ordem de Serviço – OS, devendo utilizar o pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

2.5.2.10. Não serão incluídos na Ordem de Serviço (OS), nem computados para efeito de remuneração, esforço da **CONTRATADA** para compreensão da demanda, entendimento dos requisitos, elaboração da ordem de serviço e acompanhamento gerencial de chamados.

2.5.2.11. A **CONTRATADA** deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, apresentar Relatório de Atividades dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

2.5.2.12. O serviço será considerado concluído após a emissão do Relatório de Conclusão da Ordem de Serviço – OS pelo **SERPRO**.

2.6. Do Recebimento Definitivo

2.6.1.1. Dos serviços de atendimento

2.6.1.1.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data do recebimento dos documentos fiscais e da apresentação de relatórios mensais de serviços, das mídias eletrônicas do período e a planilha eletrônica com as informações dos colaboradores atualizadas pela **CONTRATADA**.

2.6.1.2. Dos Serviço de licenciamento para acesso à solução CCaaS

2.6.1.2.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data do recebimento dos documentos fiscais e de documento confirmação dos quantitativo de acessos dos usuários simultâneos a plataforma CCaaS.

2.6.1.3. Do serviço de implantação

2.6.1.3.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data de entrega dos documentos fiscais e da apresentação de relatório de conclusão da implantação pela **CONTRATADA**.

2.6.1.4. Dos serviços técnicos especializados

2.6.1.4.1. O prazo para Recebimento Definitivo por parte do **SERPRO** é de 10 (dez) dias corridos a partir da data do recebimento dos documentos fiscais, condicionado à entrega do Relatório de Atividades pela **CONTRATADA** e à emissão do Relatório de Conclusão da OS pelo **SERPRO**.

2.7. Local de Faturamento

2.7.1. Regional Brasília/DF

Endereço: SGAN Av. L2 Norte, Quadra 601 Módulo “G” – Brasília/DF

CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0002-80

Inscrição Estadual: 07334743/002-94

Inscrição Municipal: 07334743/002-94

CLÁUSULA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO E DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

3.1 O **SERPRO** fiscalizará, por meio de preposto designado, a correta execução dos serviços, para fins do recebimento definitivo, tendo amplos poderes para determinar as correções e providências que se fizerem necessárias.

3.2 A **CONTRATADA** obriga-se a propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pelo **SERPRO**.

3.3 A fiscalização exercida pelo **SERPRO** não exclui e nem diminui a responsabilidade da **CONTRATADA** pelo cumprimento de prazos, pela perfeita execução dos serviços ou por quaisquer danos eventualmente causados a terceiros.

3.4. Quanto aos requisitos mínimos de níveis de serviço.

3.4.1. A **CONTRATADA** deverá alcançar a meta para cada indicador de Nível mínimo de serviço, conforme apresentado na tabela a seguir.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	Aplica-se a:	META MENSAL
IDS - (Índice de Disponibilidade do Serviço)	Percentual de disponibilidade mensal, POR CANAL DE ATENDIMENTO , contemplando toda infraestrutura da CONTRATADA para o atendimento em primeiro nível, 24 (vinte e quatro) horas por dia / 07 (sete) dias por semana. Em casos de indisponibilidade do atendimento em primeiro nível a um ou mais serviços do cliente, será considerado aquele com maior tempo de indisponibilidade para cálculo do Índice de Redução (IRd).	TODOS OS CANAIS	Mínimo de 99,50% (noventa e nove vírgula cinquenta por cento) de disponibilidade
TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera, POR CANAL DE ATENDIMENTO , compreende o tempo em que o usuário ficou aguardando o início do atendimento humano.	TELEFONE CHAT HUMANO	Máximo de 40 (quarenta) segundos, por serviço e/ou sistema.
ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Percentual, POR CANAL DE ATENDIMENTO , de ligações encerradas pelo usuário antes de ser atendido pelo atendente.	TELEFONE	Máximo de 4% (quatro por cento), por serviço e/ou sistema.
ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Percentual, POR CANAL DE ATENDIMENTO , de conversas abandonadas pelo usuário antes de ser atendido no chat humano.	CHAT HUMANO	Máximo de 4% (quatro por cento), por serviço e/ou sistema.
IDA (Índice de Desvios no Processo de Atendimento)	Se refere a quantidade desvios no atendimento do Contact Center. Os desvios são caracterizados pelo não cumprimento integral dos requisitos apresentados no item 2.4.19, e seus subitens, deste termo de referência, bem como as ocorrências decorrentes de falhas no processo (sistemas, integração, automatizações e atendimento humano) da Contratada. Este indicador será aferido considerando o percentual de desvios identificados em relação a todos os atendimentos registrados no workflow. Fórmula para aferição do IDA: $IDA = (DesviD / Regist) * 100$	TODOS OS CANAIS	Máximo de 1% (um por cento) de desvios no mês.

	Legenda: DesviD = Quantidade de atendimentos com desvios Regist = Quantidade de atendimentos registrados na ferramenta de workflow do SERPRO Os desvios poderão ser identificados a qualquer momento da vigência contratual, sendo considerados no cálculo do período em que foram identificados.		
TAO (Tempo de Atendimento Humano Offline)	Percentual mensal, POR CANAL DE ATENDIMENTO, aferido com base no tempo de atendimento humano assíncrono (offline) do acionamento em grupos sob responsabilidade da contratada, a contar do primeiro recebimento da solicitação até a sua conclusão ou encaminhamento para outro nível de atendimento. Todas as frações de tempo que o acionamento estiver com a contratada, devem ser totalizadas para a medição. Fórmula para aferição do TAO: $TAO = (Somatr / Regist) * 100$ Legenda: Somatr = Soma do total de atendimentos eletrônicos dentro dos 40 minutos. Regist = Quantidade de atendimentos registrados na ferramenta de workflow do SERPRO.	TODOS OS CANAIS	Mínimo de 99% (noventa e nove por cento) de atendimentos em até 40 (quarenta) minutos.
ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Percentual mensal de satisfação com o atendimento realizado pela CONTRATADA. Este indicador é aferido com base no resultado da pesquisa de satisfação (pós-atendimento) considerando os itens/conceitos abaixo: 1 – Muito Insatisfeito 2 – Insatisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito Fórmula para aferição do ISA: $ISA = (TotalRespB / QtdResp) * 100$ Legenda: TotalRespB = Total de avaliações com notas 3 (três) e 4 (quatro) recebidas. QtdResp = Total de avaliações recebidas	TODOS OS CANAIS	Mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) de Notas 3 (três) e 4 (quatro)

3.4.2. A periodicidade de aferição dos indicadores de níveis mínimos de serviço é mensal.

3.4.3. A medição dos indicadores deve ser feita por canal de atendimento.

3.5. Para cada indicador de nível de serviço em que a meta não for atingida pela **CONTRATADA**, será aplicado Índice de Redução (IRd) no valor calculado em cada canal de atendimento ao período de prestação do serviço em que não houve o alcance da meta, considerando o máximo estipulado no item 3.8.2.

3.6. Regra de aferição de Severidade e Desconto para os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço avaliados por Serviço e/ou Sistema do **SERPRO**.

3.6.1. Os indicadores mínimos de serviço avaliados por serviço e/ou sistema do **SERPRO** são:

- IDS (Índice de Disponibilidade do Serviço).
- TME (Tempo Médio de Espera).
- ILA (Índice de Ligações Abandonadas).

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

3.6.2.1. Mesma meta não atingida para ATÉ 50% (cinquenta por cento), inclusive, dos serviços e/ou sistemas em atendimento no mês: será utilizado apenas o valor do indicador em que houve o pior

desempenho da **CONTRATADA** (ou seja, onde o resultado alcançado pela **CONTRATADA** mais se distanciou da meta).

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

3.7. Sobre a oscilação no volume de demandas do Atendimento em 1º Nível e inclusão de novos serviços ou sistemas.

3.7.1. Nas situações em que o volume mensal de um canal de atendimento superar em 20% (vinte por cento) a média dos últimos três meses, sem que o **SERPRO** tenha comunicado tal situação previamente para a **CONTRATADA**, os indicadores de níveis mínimos de serviço "ILA (índice de ligações abandonadas)", ICA (índice de conversas abandonadas)", "TAO (Tempo de Atendimento Humano Offline)" e "TME (Tempo médio de espera)" não serão considerados para o cálculo do IRd.

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

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

3.7.4. Nas situações de novos serviços/sistemas para Atendimento de primeiro nível da Central de Serviço Serpro:

3.7.4.1. O **SERPRO** comunicará para a **CONTRATADA**:

- a) se o novo serviço ou sistema será atendido em algum dos números 0800 (DDG) e telefonia fixa convencional (STFC) existentes ou se será necessário um novo número;
- b) o volume de demanda estimado;
- c) informações sobre o que é o serviço ou sistema;
- d) as datas previstas para treinamento e início do atendimento.

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

3.7.4.2.1. Essa regra se mantém até o terceiro mês de atendimento ao novo serviço/sistema, de modo que a partir do quarto mês seja considerada a média histórica dos últimos três meses, quando será aplicada a regra prevista no item 3.7.3.

3.8. Quanto a Severidade e Desconto no Pagamento devido ao não alcance das Metas de Níveis Mínimos de Serviço:

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

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

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

3.8.4. O percentual de Desconto será obtido pelo Índice de Redução (IRd) por canal de atendimento, como apresentado na Tabela de Severidade e Desconto a seguir:

SEVERIDADE	Percentual de Desconto por indicador	Indicador do Nível Mínimo de Serviço	SITUAÇÃO
Máxima	2% (dois por cento)	IDS (Índice de Disponibilidade do Serviço)	Disponibilidade mensal de 1 (um) ou mais canais do Serpro inferior a 99,50% (noventa e nove vírgula cinquenta por cento).
		IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior ou igual a 2,50% (dois vírgula cinquenta por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 7% (sete por cento) das ligações recebidas no mês.
		ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 7% (sete por cento) das conversas recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior ou igual a 70 (setenta) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior ou igual a 88% (oitenta e oito por cento) de avaliações com notas 3 (três) e 4 (quatro).
		TAO (Tempo de Atendimento Humano Offline)	Percentual inferior ou igual a 94,50% (noventa e quatro vírgula cinquenta por cento).
Alta	1% (um por cento)	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior ou igual a 2% (dois por cento), e inferior a 2,50% (dois vírgula cinquenta por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 6% (seis por cento), e inferior à 7% (sete por cento) das ligações recebidas no mês.
		ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 6% (seis por cento), e inferior à 7% (sete por cento) das conversas recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior ou igual a 60 (sessenta) segundos, e inferior a 70 (setenta) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior ou igual a 90% (noventa por cento), e superior a 88% (oitenta e oito por cento) de avaliações com notas 3 (três) e 4 (quatro).
		TAO (Tempo de Atendimento Humano Offline)	Percentual inferior ou igual a 96% (noventa e seis por cento), e superior a 94,50% (noventa e quatro vírgula cinquenta por cento).
Média	0,50% (zero vírgula cinquenta por cento)	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior ou igual a 1,50% (uma vírgula cinquenta por cento), e inferior a 2% (dois por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 5% (cinco por cento) e inferior à 6% (seis por cento) das ligações recebidas no mês.
		ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 5% (cinco por cento) e inferior à 6% (seis por cento) das conversas recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior ou igual a 50 (cinquenta) segundos, e inferior à 60 (sessenta) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior ou igual a 92% (noventa e dois por cento), inclusive, e superior a 90% (noventa por cento) de avaliações com notas 3 (três) e 4 (quatro).
		TAO (Tempo de Atendimento Humano Offline)	Percentual inferior ou igual a 97,50% (noventa e sete vírgula cinquenta por cento), e superior a 96% (noventa e seis por cento).

Baixa	0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento)	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior a 1% (um por cento) e inferior a 1,50% (uma vírgula cinquenta por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior a 4% (quatro por cento) e inferior a 5% (cinco por cento) das ligações recebidas no mês.
		ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Abandono superior a 4% (quatro por cento) e inferior a 5% (cinco por cento) das conversas recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior a 40 (quarenta) segundos e inferior a 50 (cinquenta) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior a 95% (noventa e cinco por cento) e superior a 92% (noventa e dois por cento) de avaliações com notas 3 (três) e 4 (quatro).
		TAO (Tempo de Atendimento Humano Offline)	Percentual inferior a 99% (noventa e nove por cento) e superior a 97,50% (noventa e sete vírgula cinquenta por cento).

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

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

Indicador	Meta para os dois primeiros meses de prestação de serviço
TME (Tempo Médio de Espera)	Máximo de 60 (sessenta) segundos, por canal.
ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Máximo de 6% (seis por cento), por canal.
ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Máximo de 6% (seis por cento), por canal.
IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Máximo de 2% (dois por cento).
ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Mínimo de 92% (noventa e dois por cento) de Notas 3 (três) e 4 (quatro).

3.9.2. A descrição dos indicadores são exatamente as mesmas apresentadas no item 3.4.1.

3.9.3. A partir do 3º (terceiro) mês de prestação do serviço, até o término da vigência contratual ou sua rescisão, a **CONTRATADA** deverá alcançar os requisitos mínimos de serviço definidos na tabela do item 3.4.1.

3.9.4. O cálculo dos indicadores de níveis mínimos de serviço não contemplados na tabela do item 3.8.4 não fazem parte da excepcionalidade prevista para os dois primeiros meses de prestação de serviço, mantendo-se inalterados do primeiro ao último mês de prestação do serviço e devendo ser observados os critérios da tabela no item 3.9.5 para a aferição de Severidade e Desconto e da tabela de níveis de serviço no item 3.4.1

3.9.5. Excepcionalmente para os 2 (dois) primeiros meses de prestação do serviço, o percentual de desconto pelo não cumprimento integral dos requisitos de níveis mínimos de serviço considerará a tabela a seguir.

Severidade	Percentual de Desconto por indicador	Indicador do Nível Mínimo de Serviço	Situação
Máxima	2% (dois por cento)	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior ou igual a 3% (três por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 7,5% (sete vírgula cinco por cento) das ligações recebidas.
		ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 7,5% (sete vírgula cinco por cento) das conversas recebidas.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior ou igual a 75 (setenta e cinco) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior ou igual a 90,50% (noventa vírgula cinco por cento) de avaliações com notas 3 (três) e 4 (quatro).
Alta	1% (um por cento)	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior ou igual a 2,75% (dois vírgula setenta e cinco por cento) e inferior a 3% (três por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 7% (sete por cento) e inferior a 7,5% (sete vírgula cinco por cento) das ligações recebidas no mês.
		ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 7% (sete por cento) e inferior a 7,5% (sete vírgula cinco por cento) das conversas recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior ou igual a 70 (setenta) segundos, e inferior a 75 (setenta e cinco) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior a 91% (noventa e um por cento) e superior a 90,50% (noventa vírgula cinco por cento) de avaliações com notas 3 (três) e 4 (quatro).
Média	0,50% (zero vírgula cinquenta por cento)	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior ou igual a 2,50% (dois vírgula cinquenta por cento) e inferior a 2,75% (dois vírgula setenta e cinco por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 6,5% (seis vírgula cinco por cento) e inferior a 7% (sete por cento) das ligações recebidas no mês.
		ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Abandono superior ou igual a 6,5% (seis vírgula cinco por cento) e inferior a 7% (sete por cento) das conversas recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior ou igual a 65 (sessenta e cinco) segundos, e inferior a 70 (setenta) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior ou igual a 91,50% (noventa e um vírgula cinquenta por cento) e superior a 91% (noventa e um por cento) de avaliações com notas 3 (três) e 4 (quatro).
Baixa	0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento)	IDA (Índice de Desvios no Atendimento)	Desvio superior a 2% (dois por cento) e 2,50% (dois vírgula cinquenta por cento).
		ILA (Índice de Ligações Abandonadas)	Abandono superior a 6% (seis por cento) inclusive, e inferior a 6,5% (seis vírgula cinco por cento)
		ICA (Índice de Conversas Abandonadas)	Abandono superior a 6% (seis por cento) inclusive, e inferior a 6,5% (seis vírgula cinco por cento) das conversas recebidas no mês.
		TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo Médio de Espera superior a 60 (sessenta) segundos e inferior a 65 (sessenta e cinco) segundos.
		ISA (Índice de Satisfação de Atendimento)	Inferior a 92% (noventa e dois por cento) e superior a 91,50% (noventa e um vírgula cinquenta por cento) de avaliações com notas 3 (três) e 4 (quatro).

3.10. Nas situações de locução de voz em estúdio com profissional, será observado o prazo definido no item 2.2.9.19.4.

3.11. NÍVEIS DE SERVIÇO ESPECIFICOS PARA OS CANAIS DE CHATBOT, VOICEBOT E MENSAGERIA

3.11.1. Quanto aos requisitos mínimos de níveis de serviço.

3.11.1.1. A **CONTRATADA** deverá alcançar a meta, além dos níveis constantes na tabela 3.4.1. e que se aplicam a TODOS OS CANAIS, dos níveis específicos conforme apresentado na tabela a seguir:

Indicador	Descrição	Meta MENSAL
IRC (Índice de Retenção Chat)	Quantidade de atendimentos com conclusividade em 1º nível no chatbot/voicebot/serviços de mensageria, POR CANAL DE ATENDIMENTO $IRC = (QtdDemanda / TotalDemanda) * 100$ Legenda: $QtdDemanda = \text{Total de avalidademandas resolvidas sem transbordo.}$ $TotalDemanda = \text{Total de demandas}$	Mínimo de 70% (setenta por cento), por canal.
IAC (Índice de Aceitação Correta)	Percentual, POR CANAL DE ATENDIMENTO , do quantitativo total de falas com palavras contidas no domínio do Chatbot/voicebot/serviços de mensageria corretamente reconhecidas. $IAC = (QtdTotalFalasContidasDominio / QtdTotalFalas) * 100$ Legenda: $QtdTotalFalasContidasDominio = \text{Total de falas contidas no domínio do Chatbot/voicebot/serviços de mensageria corretamente reconhecidas.}$ $QtdTotalFalas = \text{Total de falas}$	Mínimo de 70% (setenta por cento), por canal

3.11.1.2. A periodicidade de aferição dos indicadores de níveis mínimos de serviço é mensal.

3.11.2. Para cada indicador de nível de serviço em que a Meta não for atingida pela **CONTRATADA**, será aplicado Índice de Redução (IRd) no valor calculado de **cada canal de atendimento** ao período de prestação do serviço em que não houve o alcance da meta, considerando o máximo estipulado no item 3.8.2.

3.11.3. Regra de aferição de Severidade e Desconto para os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço avaliados por canal de atendimento do **SERPRO**.

3.11.3.1. Os indicadores mínimos de serviço avaliados por canal de atendimento do **SERPRO** são:

3.11.3.1.1. IRC (Índice de Retenção Chat).

3.11.3.1.2. IAC (Índice de Aceitação Correta).

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

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

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

3.11.4. Sobre a oscilação no volume de demandas do Atendimento de 1º Nível e inclusão de novos serviços/sistemas.

3.11.4.1. Nas situações em que o volume mensal de um serviço/sistema superar em 20% (vinte por cento) a média dos últimos três meses, sem que o **SERPRO** tenha comunicado tal situação previamente para a **CONTRATADA**, os indicadores de nível mínimo de serviço **IAC (Índice de Aceitação Correta)** e "**IRC (Índice de Retenção Chat)**" não serão considerados para o cálculo do IRd.

3.11.4.2. Para que os indicadores de nível mínimo de serviço **IAC (Índice de Aceitação Correta)** e **IRC (Índice de Retenção Chat)** sejam considerados para o cálculo do IRd nas situações de aumento do volume de demanda, que supere 20% (vinte por cento) a média dos últimos três meses, o **SERPRO** deverá comunicar com, no mínimo, um mês de antecedência a nova previsão de demanda para a **CONTRATADA**.

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

3.11.4.4. Nas situações de novos serviços/sistemas para Atendimento de primeiro nível da Central de Serviço **SERPRO**:

3.11.4.4.1. O **SERPRO** comunicará para a **CONTRATADA**:

3.11.4.4.1.1. Se o novo serviço/sistema de VOICEBOT/MENSAGERIA, será atendido em algum dos números 0800 (DDG) e telefonia fixa convencional (STFC) existentes ou se será necessário um novo número.

3.11.4.4.1.2. O volume de demanda estimado.

3.11.4.4.1.3. Informações sobre o que é o serviço/sistema.

3.11.4.4.1.4. As datas previstas para treinamento e início do atendimento.

3.11.4.5. Quanto a Severidade e Desconto no Pagamento devido ao não alcance das Metas de Níveis Mínimos de Serviço:

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

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

3.11.4.5.3. O percentual de Desconto será obtido pelo Índice de Redução (IRd) de serviço, como apresentado na Tabela de Severidade e Desconto a seguir.

Severidade	Percentual de Desconto por indicador	Indicador do Nível Mínimo de Serviço	Situação
Máxima	2% (dois por cento)	IAC (Índice de Aceitação Correta)	Inferior ou igual a 50% (cinquenta por cento), por serviço e/ou sistema.
		IRC (Índice de Retenção Chat)	Inferior ou igual a 50% (cinquenta por cento), por serviço e/ou sistema.
Alta	1% (um por cento)	IAC (Índice de Aceitação Correta)	Inferior ou igual a 60% (sessenta por cento) e superior a 50% (cinquenta por cento), por serviço e/ou sistema.
		IRC (Índice de Retenção Chat)	Inferior ou igual a 60% (sessenta por cento) e superior a 50% (cinquenta por cento), por serviço e/ou sistema.
Média	0,50% (zero vírgula cinquenta por cento)	IRC (Índice de Retenção Chat)	Inferior ou igual a 65% (sessenta e cinco por cento) e superior a 60% (sessenta por cento), por serviço e/ou sistema.
		IAC (Índice de Aceitação Correta)	Inferior ou igual a 65% (sessenta e cinco por cento) e superior a 60% (sessenta por cento), por serviço e/ou sistema.
Baixa	0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento)	IAC (Índice de Aceitação Correta)	Inferior a 70% (setenta por cento) e superior a 65% (sessenta e cinco por cento), por serviço e/ou sistema.
		IRC (Índice de Retenção Chat)	Inferior a 70% (setenta por cento) e superior a 65% (sessenta e cinco por cento), por serviço e/ou sistema.

3.12. Tabela de Sanções

3.12.1. Além das sanções padrões do **SERPRO** que não conflitem com as apresentadas abaixo, considerar:

Itens	OCORRÊNCIA	PENALIDADE	PENALIDADE EM REINCIDÊNCIA
1	Infraestrutura da CONTRATADA não apresenta os requisitos mínimos definidos nos serviços de atendimento	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
2	CONTRATADA não cumpriu os prazos quanto a disponibilizar/trocar/ desativar números de telefone, previsto no item 2.4.4.3.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
3	A CONTRATADA não cumpriu os prazos quanto a redimensionar/redistribuir a quantidade de canais, previsto no item 2.4.4.6.4.1.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
4	A CONTRATADA não cumpriu as obrigações quanto à NR 17, previstas no item 2.4.16.1.7.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
5	A CONTRATADA não seguiu as obrigações quanto aos ambientes de prestação do serviço, previstos no item 2.4.15.14.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
6	Descumprimento quanto às obrigações referentes aos recursos humanos, definidos no item 2.4.13.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência. Nos momentos de vale ou queda significativa no volume de acionamentos recebidos sem aviso prévio, o Serpro se compromete a pagar 80% da média dos acionamentos registrados nos últimos 4 meses. correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
7	Descumprimento quanto ao prazo para apresentar os profissionais para o treinamento ministrado pelo SERPRO, conforme definido no item 2.4.17.3.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por

			ocorrência.
8	Falta dos registros de evidências, conforme definido no item 2.4.17.4.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
9	Falta de liberação de acesso ao Serpro, conforme definido no item 2.4.15.24.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
10	Falta da mídia eletrônica com a gravação de todos os Atendimentos, conforme definido no item 2.4.20.6.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
11	Não entrega do relatório de prestação de contas, definido no item 3.10 ou o relatório de Ordem de Serviço definido no item 2.5.10.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
12	Limitação da quantidade de atendimentos simultâneos, descumprindo do item 2.4.15.9.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
13	Ausência da infraestrutura adequada para os equipamentos de conectividade de rede do Serpro, conforme item 2.4.15.1.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
14	Atraso no início do atendimento, conforme definido no item 2.4.17.1.	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso em até 5 (cinco) dias contínuos.	Multa de 1% (um por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso superior à 5 (cinco) dias contínuos.
15	Atraso na disponibilização do serviço de telefonia ou outro meio de comunicação solicitado pelo Serpro, conforme definido no item 2.4.17.1.1.	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso em até 5 (cinco) dias contínuos.	Multa de 1% (um por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso superior à 5 (cinco) dias contínuos.
16	Adulteração de informações de atendimento, seja pelos funcionários da CONTRATADA ou de qualquer de suas subcontratadas.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
17	A CONTRATADA não cumpriu o prazo quanto a gravação, inclusão, alteração e disponibilização de mensagem na URA, conforme definido no item 2.2.9.19.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
18	A CONTRATADA não cumpriu o prazo quanto a solução de incidentes e problemas, conforme definido no item 2.4.15.11.	Multa de 1% (um por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
19	Atendimento telefônico ou qualquer outro meio de comunicação com desvio em alguma das atividades do primeiro nível definidas nas subcláusulas: 2.4.19.10, 2.4.19.11 e 2.4.19.12, deste contrato, que gere reclamação formal do cliente, podendo impactar a imagem do Serpro.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
20	Desvio no registro do acionamento, devidamente formalizado pelo SERPRO, com o uso de mecanismos onde não se possa identificar o usuário ou mesmo com o uso do CPF genérico fornecido pelo SERPRO que só pode ser utilizado em registros de situações específicas e relatadas pelo SERPRO.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização.
21	Desvio no atendimento dos usuários do SERPRO, devidamente formalizado pelo SERPRO, com o	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor do período	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do

	desligamento realizado pelo atendente (Ponta "B").	correspondente, por formalização.	período correspondente, por formalização.
22	Desvio no registro do acionamento, devidamente formalizado pelo SERPRO, onde o atendente realiza o atendimento ao usuário e não registra na ferramenta de ITSM do SERPRO.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização
23	Desvio no atendimento dos usuários do SERPRO, devidamente formalizado pelo SERPRO, onde a CONTRATADA não cumpre os níveis de serviços estabelecidos no contrato e geram reclamações, glosas ou insatisfações dos clientes do SERPRO.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização
24	Descumprimento dos itens 2.4.19.2.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização.
25	Desvio no atendimento dos usuários, devidamente formalizado pelo Serpro, onde os atendentes não convidam/transferem para a pesquisa de satisfação quando do atendimento encerrado em 1º nível.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização.
26	Integrações de chamados, independente do canal de origem e plataforma de destino do SERPRO, que demorem acima de 10 minutos para ocorrer ou interrupção total das integrações com o SERPRO, ocasionadas por causa de falha na infraestrutura da CONTRATADA, em descumprimento ao item 2.4.12.1.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização.

3.13. Relatórios mensal de Prestação de Serviços

3.13.1. Mensalmente a **CONTRATADA** deverá entregar ao **SERPRO** relatório de prestação do serviço, contendo:

3.13.1.1. Quantidade de Atendimentos feitos e registrados na Ferramenta de workflow.

3.13.1.2. Meta dos Níveis Mínimos de Serviço (tabela do item 3.4.1 deste documento) e o resultado alcançado pela **CONTRATADA** em cada indicador.

3.13.1.3. Se alguma das metas de níveis mínimos de serviço não for alcançada a **CONTRATADA** também deve apresentar justificativa e as ações desenvolvidas para não haver reincidência.

3.13.1.4. O número de atendimentos realizados por intermédio dos meios de comunicação em operação. Esses números devem ser discriminados por meio de comunicação.

3.13.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar painéis gerenciais (Dashboards) e relatórios dinâmicos, com flexibilização de escolha e detalhamento, para os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do **SERPRO**

3.13.3. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar repositório com os dados exclusivos dos sistemas da **CONTRATADA**, necessários para aferição e ateste da prestação de contas

3.13.4. Para compor a prestação de contas, a **CONTRATADA** deve entregar os arquivos contendo:

3.13.4.1. Volumetria por canal

3.13.4.2. Os índices de medição de acordo com a natureza de cada canal.

3.13. 5. A **CONTRATADA** deverá enviar, juntamente com a documentação de faturamento, todas as gravações do período do mês respectivo, incluindo todos os meios de comunicação. Essas gravações poderão ser inseridas em um repositório autorizado e aprovado pelo **SERPRO**.

3.14. Serviços técnicos especializados

3.14.1. As execuções dos serviços serão aferidas pela medição dos serviços realizados, mediante a aplicação dos seguintes indicadores:

3.14.1.1. Tempo e prazo: comprovação do cumprimento do cronograma (tempo e prazo) e atendimento aos requisitos.

3.14.1.2. Qualidade dos serviços: comprovação do cumprimento da execução dos serviços com a qualidade dos requisitos definidos e atendidos.

3.14.2. Para os casos em que houver atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecida na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da **CONTRATADA**, esta será descontada em 2% (dois por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviços - OS.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1 Da **CONTRATADA**

4.1.1 A **CONTRATADA** instruirá o seu pessoal para manter, como confidenciais, os dados e informações de que venha a ter conhecimento, em decorrência da presente relação contratual.

4.1.2 Quaisquer encargos, sejam de natureza civil, fiscal, comercial, trabalhista ou previdenciária decorrente da presente relação contratual, é de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, cumprindo, ao **SERPRO**, tão somente o pagamento do preço na forma ajustada.

4.1.3 A **CONTRATADA** é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à empresa pública ou sociedade de economia mista, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato.

4.1.4. Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da **CONTRATADA**, esta pagará ao **SERPRO** o valor correspondente, sendo o valor desta indenização descontado de notas fiscais a vencer, mediante compensação ou recolhimento à tesouraria do **SERPRO**.

4.1.5 É vedada à **CONTRATADA** prestar os serviços por meio de familiar de empregado do **SERPRO** quando este exerça cargo em comissão ou função de confiança, situação considerada nepotismo e sujeita a apuração de responsabilidades.

4.1.5.1 De acordo com Decreto 7.203/10 considera-se familiar: o cônjuge, o companheiro ou o

parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade até o terceiro grau.

- 4.1.6 A **CONTRATADA** deverá atender aos demais critérios da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01 de 19 de janeiro de 2010.
- 4.1.6.1 A **CONTRATADA** ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitando a legislação ambiental vigente.
- 4.1.7 A critério do **SERPRO**, poderá ser designada equipe para acompanhar o processo de descarte ou reciclagem dos consumíveis e resíduos, de forma a verificar o cumprimento da legislação ambiental vigente.
- 4.1.8 A **CONTRATADA** poderá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis após o início da vigência deste contrato, planilha de custos detalhando a formação de preços com todos os insumos (mão de obra, remuneração, encargos, impostos e taxas, reserva técnica, lucro etc.).
- 4.1.8.1 Caso a **CONTRATADA** não apresente a planilha no prazo previsto, não poderá utilizar qualquer composição detalhada de custos no pedido de reequilíbrio econômico-financeiro, sujeitando-se à variação geral dos preços de mercado e índices utilizados pelo **SERPRO**.
- 4.1.9 Quanto às obrigações trabalhistas da **CONTRATADA**
- 4.1.9.1. A prestação de serviços não ensejará relação de emprego entre o **SERPRO** e os empregados da **CONTRATADA**.
- 4.1.9.1.2. A **CONTRATADA** será a responsável exclusiva por quaisquer ônus ou encargos de ordem trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária, inclusive indenizações acidentárias e incidentes sobre os contratos de trabalho celebrados por ela com seus empregados.
- 4.1.9.1.3. A **CONTRATADA** obriga-se a ressarcir, imediatamente, o **SERPRO** por qualquer despesa ou transtorno, decorrente de responsabilização trabalhista ou previdenciária solidária, atinente aos empregados utilizados na prestação dos serviços contratados.
- 4.1.9.1.4. A **CONTRATADA** será responsável pela reparação de quaisquer danos ou prejuízo causados ao **SERPRO**, ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, inclusive na hipótese da subcontratação de qualquer serviço previamente autorizado pelo **SERPRO**, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade pela fiscalização ou acompanhamento da execução dos serviços pelo **SERPRO**.
- 4.1.9.2. A **CONTRATADA** deverá providenciar a configuração de acesso ao seu ambiente levando em consideração toda a segurança necessária ao acesso, garantindo a integridade e a confiabilidade das informações.
- 4.1.9.3. A **CONTRATADA** deverá ter soluções de contorno para situações em que os meios de transporte coletivo estejam indisponíveis, como em caso de greve, para que seus empregados sejam transportados até seus locais de trabalho e sejam preservadas as exigências deste contrato.
- 4.1.9.4. Cada colaborador da **CONTRATADA** deverá utilizar credenciais de acesso (usuário/senha) individuais e intransferíveis, em todos os recursos necessários para a prestação do serviço ao

SERPRO.

4.1.9.5. A **CONTRATADA** deverá indicar ao **SERPRO** endereço de correio eletrônico a ser encaminhado às suspeitas de desvios no Atendimento ou ferramenta de gestão destinada a isso cabendo ainda a **CONTRATADA** responder às situações que lhe forem encaminhadas em até 03 (três) dias úteis.

4.1.9.6. As suspeitas de desvios se referem às questões em que houver reclamação por parte do cliente ou que, em monitoria de qualidade por parte do **SERPRO**, houve suspeita de falha no atendimento.

4.1.9.7. A resposta a ser apresentada pela **CONTRATADA** para cada situação submetida pelo **SERPRO** deverá contemplar, no mínimo, a informação se houve ou não falha por parte do operador, qual o item de Script que foi seguido no Atendimento e quais ações serão adotadas pela **CONTRATADA** com o objetivo de mitigar a falha.

4.1.9.8. Sempre que solicitado pelo **SERPRO**, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar relatório contendo a configuração completa do PABX, permitindo ao **SERPRO** a conferência da configuração implementada.

4.1.9.9 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar meios para acesso offline aos scripts de atendimento para os casos de indisponibilidade da base do **SERPRO**.

4.1.9.10. A **CONTRATADA** será responsável pela gestão, proposição, criação e manutenção da base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviços contratados.

4.1.9.11. A **CONTRATADA** deve manter a Garantia da Qualidade, sendo responsável por tratar as situações em que os acionamentos deveriam ter sido resolvidos em primeiro nível, acionamentos reabertos por duas ou mais vezes no controle de qualidade, Script incompletos, insatisfação do usuário manifestado no controle de qualidade e encaminhamento do acionamento para quatro ou mais equipes diferentes.

4.1.9.12. Nas situações em que a ferramenta de workflow do **SERPRO** estiver indisponível a **CONTRATADA** deverá seguir os procedimentos do Plano de Contingência para continuidade do atendimento. Esse plano deve contemplar os casos de indisponibilidade de API, ferramentas do **SERPRO** e da, **CONTRATADA** e será redigido em conjunto durante o processo de Implantação.

4.1.9.12.1. A **CONTRATADA** deverá registrar todos os acionamentos na ferramenta de workflow do **SERPRO** imediatamente após o término da indisponibilidade.

4.1.9.13. A **CONTRATADA** deverá apresentar um Plano de Contingência ao final da implantação.

4.1.9.13.1. O Plano de Contingência poderá ser revisado, a critério do **SERPRO**, a qualquer momento da vigência contratual.

4.1.9.14. Em caso de indisponibilidade, a **CONTRATADA** deverá garantir que os dados dos acionamentos sejam preservados com total integridade.

4.1.9.15. A **CONTRATADA** deverá prover ambiente de homologação idêntico ao ambiente de produção para realização de testes.

4.1.9.16. A **CONTRATADA** não poderá realizar downgrade de tecnologias, processos e funcionalidades utilizadas na operação do atendimento sem a prévia negociação com o **SERPRO**.

4.1.9.17. A **CONTRATADA** se compromete a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

4.1.9.18. A coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço será realizada mediante prévia e fundamentada aprovação do **SERPRO**, responsabilizando-se a **CONTRATADA** por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins.

4.1.9.19. Os sistemas, que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação no Governo Federal.

4.1.9.20. Os dados obtidos em razão desse contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, mantido em território nacional, preferencialmente na estrutura do próprio **SERPRO**, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log) e adequado controle de acesso baseado em papel (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros.

4.1.9.21. Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a **CONTRATADA** providenciará seu descarte de forma segura.

4.1.9.22. A **CONTRATADA** dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas neste item, inclusive no tocante à Política de Privacidade do **SERPRO**, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.

4.1.9.23. O eventual acesso, pela **CONTRATADA**, a bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio implicará para a **CONTRATADA** e para seus prepostos - devida e formalmente instruídos nesse sentido - o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 (dez) anos contados de seu termo final.

4.1.9.24. A **CONTRATADA** deve no final do contrato e de todas as suas eventuais prorrogações, entregar ao **SERPRO** a documentação técnica que detalha o estado implantado de todos os canais, incluindo fluxos, mapas mentais, base de conhecimento, curadoria, histórico de versões, aprendizados, requisitos de implantação de formulários.

4.1.9.25. Repasse de Conhecimento Solução CCaaS

4.1.9.25.1. A **CONTRATADA** deverá realizar repasse de conhecimento inerente ao uso da solução ofertada.

4.1.9.25.1.1. A **CONTRATADA** deverá providenciar os repasses de conhecimentos durante a vigência do contrato, sem ônus para o **SERPRO**, que serão realizados na localidade de Brasília/DF na modalidade remota, com carga horária de até 24h por turma, para até 02 (duas) turmas, com até 12 (doze) empregados por turma.

4.1.9.25.1.2. Para o repasse de conhecimento na modalidade remota, a **CONTRATADA** deverá utilizar a ferramenta de web conferência Zoom ou outra ferramenta compatível com o ambiente do **SERPRO**.

4.1.9.25.1.3. A data de início do repasse de conhecimento será definida pelo **SERPRO** de acordo com suas necessidades observando o cronograma e requisitos do plano de implantação da solução.

4.1.9.25.1.3.1. O **SERPRO** deverá comunicar formalmente à **CONTRATADA** a data de início do repasse de conhecimento com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos.

4.1.9.25.1.4. A **CONTRATADA** deverá entregar ao **SERPRO** em até 30 (trinta) dias corridos após o início da vigência do Contrato, a ementa, no idioma português do Brasil, contendo: Nome do repasse de conhecimento, carga horária, objetivo, pré-requisitos, conteúdo programático, bem como o material do repasse.

4.1.9.25.1.5. O repasse deverá ser ministrado por profissional(ais) certificado(s) e/ou autorizado(s) pelo fabricante da solução, com a devida comprovação, constando nome completo e CPF de cada profissional que ministrará.

4.1.9.25.1.6. A **CONTRATADA** deverá apresentar em até 5 (cinco) dias antes do início dos repasses de conhecimentos, o(s) certificado(s) solicitado(s) bem como declaração de que a empresa está autorizada pelo fabricante a prestar o repasse.

4.1.9.25.1.7. A **CONTRATADA** deverá prover toda a logística e todo o material didático necessário à execução do repasse de conhecimento teórico e prático, como manuais e apostilas, entre outros.

4.1.9.25.1.8. O repasse de conhecimento deverá ser realizado utilizando conteúdo teórico e prático, disponibilizando a solução ofertada, onde estarão disponíveis as mesmas funcionalidades das especificações técnicas.

4.1.9.25.1.9. Todas as despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento de instrutores e demais itens serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

4.1.9.25.1.10. Após o repasse de conhecimento a **CONTRATADA** deverá emitir certificado para cada participante, obedecendo ao critério de frequência de 80% (oitenta por cento) para os repasses de conhecimentos com carga horária de 20hs e com carga horária de 40hs.

4.1.9.25.1.11. O certificado deverá conter as seguintes informações: Nome completo do participante, Nome responsável do repasse de conhecimento, Período de Realização, Carga Horária e Conteúdo Programático.

4.1.9.25.1.12. O (s) certificado (s) deverá (ão) ser encaminhado (s) ao responsável pela área do **SERPRO** na localidade onde ocorreu do repasse de conhecimento em até 10 (dez) dias corridos após o término.

4.1.9.25.1.13. Ao final do repasse de conhecimento, o **SERPRO**, por meio de formulário específico fará a avaliação do repasse ministrado, para emissão de termo de aceite, a qual a **CONTRATADA** deverá obter a média de 70% de conceitos "bom e/ou ótimo".

4.1.9.25.1.14. Caso não atinja o conceito mencionado no subitem acima, o **SERPRO** encaminhará um relatório a **CONTRATADA** informando o que deverá ser adequado para a realização de um novo repasse.

4.1.9.25.1.14.1. A **CONTRATADA** deverá encaminhar ao **SERPRO** as alterações para análise e aprovação.

4.1.9.25.1.14.2. Se aprovado, o prazo do novo repasse de conhecimento deverá ser acordado com a equipe do **SERPRO**.

4.2 Do **SERPRO**

4.2.1 O **SERPRO** comunicará à **CONTRATADA**, pela via mais rápida, o início e a cessação dos motivos que impedirem a execução da presente relação contratual.

4.2.2 O **SERPRO** somente permitirá que a **CONTRATADA** faça inventários nos equipamentos quando solicitado formalmente.

4.2.3. Fornecer as informações dos Scripts e do Quadro de Avisos.

4.2.4. Informar a **CONTRATADA** do lançamento de novos serviços e/ou sistemas do **SERPRO**, com o volume previsto de acionamentos que serão acrescidos pelo novo serviço e/ou sistema.

4.2.5. Capacitar a **CONTRATADA** sobre as soluções de atendimento.

4.3 Do Compromisso de resposta da **CONTRATADA**.

4.3.1. A **CONTRATADA** se obriga:

4.3.1.1. Notificar o **SERPRO**, mediante ofício, em até três (3) meses após a ocorrência de quaisquer alterações referentes à sua razão social, endereço físico ou jurídico, estrutura organizacional, ou eventos corporativos significativos, tais como fusões ou aquisições. O não cumprimento desta obrigação poderá resultar na aplicação de sanções previstas no contrato.

4.3.1.2. Informar ao **SERPRO**, mediante ofício, com pelo menos doze (12) meses de antecedência, quaisquer alterações que venham a ocorrer relacionadas a soluções ou produtos contratados, como mudanças na identificação (part numbers), alterações de modelos e métricas de licenciamento, fim do serviço/suporte (EOSL), fim da vida útil (EOL), término das vendas (EOS), ou outras mudanças de natureza administrativa ou técnica que possam impactar o uso, o inventário ou a descrição dos itens contratados. O não cumprimento desta obrigação poderá resultar na aplicação de sanções previstas no contrato.

4.3.1.3. Responder de maneira objetiva e conclusiva a qualquer consulta formal realizada pelo **SERPRO** com relação a renovação e reajuste do contrato, em até quinze (15) dias corridos a partir da data de recebimento da notificação. O não cumprimento desta obrigação poderá resultar na aplicação de sanções previstas no contrato.

4.3.1.4 A respostas emitidas pela **CONTRATADA** devem ser objetivas e, no caso de impossibilidade de indicar as alterações e/ou confirmações, não eximirão a contratada de notificar o **SERPRO** a qualquer tempo, bem com sua responsabilização;

4.3.1.5 O questionamento formal será realizado via Ofício pelo **SERPRO**, emitido pela Gestão Administrativa de Contrato que tratará de informações estritamente acerca deste contrato.

4.3.1.6 Caso a **CONTRATADA** não responda ao questionamento dentro do prazo estabelecido no caput desta cláusula, estará sujeita à aplicação da multa prevista na cláusula de tipificação de infrações e penalidades.

4.3.1.6.1 A aplicação da sanção prevista obedecerá ao devido processo administrativo, assegurado a **CONTRATADA** a ampla defesa e o contraditório.

- 4.3.1.7 A aplicação da multa prevista acima não exime a **CONTRATADA** da obrigação de responder ao questionamento formal, nem impede o **SERPRO** de buscar outras medidas legais cabíveis para exigir o cumprimento da obrigação contratual.
- 4.3.1.8 Os prazos começam a correr a partir da data da notificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.
- 4.3.1.8.1 Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.
- 4.3.1.9 A **CONTRATADA** deverá enviar ao gestor administrativo, quando da entrega dos ativos, lista com a composição do(s) objeto(s) da contratação para fins de controle e tombamento de bens, quando aplicável.

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 5.1 Valor total estimado da contratação é de **R\$** (valor por extenso), para o período de **60 (sessenta) meses**, sendo:
- 5.1.1 O valor total estimado dos serviços de atendimento é de **R\$** (valor por extenso), conforme tabela abaixo:

Itens	Descrição	Unidade	Quantidade Total Estimada para o período de 60 Meses	Valor Unitário por Acionamento	Valor total por 60 meses
1	Serviço de atendimento telefônico	Acionamento	295.408	R\$	R\$
2	Serviço de atendimento por e-mails	Acionamento	126.883	R\$	R\$
3	Serviço de atendimento por formulários eletrônicos	Acionamento	828.861	R\$	R\$
4	Serviço de atendimento por aplicativos de mensageria	Acionamento	146.605	R\$	R\$
5	Serviço de atendimento por chatbot	Acionamento	8.896.671	R\$	R\$
6	Serviço de atendimento por voicebot	Acionamento	26.903	R\$	R\$
7	Serviço de atendimento por chat humano	Acionamento	259.693	R\$	R\$
8	Serviço de atendimento por SMS	Acionamento	252.170	R\$	R\$
9	Serviço de atendimento por URA CTI	Acionamento	156.187	R\$	R\$
10	Serviço de atendimento nas Redes Sociais	Acionamento	5.090	R\$	R\$
11	Serviço de atendimento nas Lojas de aplicativos (App stores)	Acionamento	81.630	R\$	R\$
Valor Total Estimado					R\$

- 5.1.2 O valor total estimado do serviço de acesso à solução CCaaS é de **R\$**

(valor por extenso), conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade Total Estimada para o período de 60 Meses	Valor Unitário por Ano	Valor Total por Ano	Valor total por 60 meses
12	Serviço de acesso à solução CCaaS	Usuários simultâneos (Sob Demanda)	91	R\$	R\$	R\$

5.1.3 O valor total estimado do Serviço de migração e implantação da Central de Serviços é de **R\$** (valor por extenso), conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade Total Estimada para o período de 60 Meses	Valor Unitário do Serviço	Valor Total
13	Serviço de migração e implantação da Central de Serviços	Serviço	1	R\$	R\$

5.1.4 O valor total estimado do Serviço técnico especializado é de **R\$** (valor por extenso), conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade Total Estimada para o período de 60 Meses	Valor Unitário por Hora	Valor total por 60 meses
14	Serviço técnico especializado	Hora (Sob Demanda)	21.798	R\$	R\$

5.1.5 No preço estão inclusos todos os impostos, taxas, tributos, seguro, encargos sociais, mão de obra, serviços de instalação e configuração, manuais, garantia, embalagem, frete, gastos com deslocamento, estadia e alimentação dos profissionais se for o caso, e demais despesas decorrentes do fornecimento do objeto contratado, quando couber.

5.2. Forma e condições de pagamento

5.2.1. Forma de pagamento dos Serviço de Atendimento (itens 1 a 11)

5.2.1.1. O pagamento dos itens 1 a 11 será efetuado mensalmente no 1º (primeiro) dia útil após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo do(s) serviço(s) indicado(s) nos respectivos documentos fiscais entregues no protocolo geral do **SERPRO** ou por meio do endereço eletrônico a ser informado pelo gestor do contrato.

5.2.1.2. A contratada deve apresentar mensalmente juntos os documentos fiscais, os relatórios mensais dos serviços prestados, das mídias eletrônicas do período e a planilha eletrônica com as informações dos colaboradores da **CONTRATADA**, atualizada.

5.2.1.3. Os serviços de atendimento possuem como unidade para pagamento à **CONTRATADA** a quantidade de acionamentos registrados no período apurado, com o respectivo registro do atendimento na ferramenta de workflow fornecida pelo **SERPRO**.

5.2.1.4. Somente os acionamentos atendidos e registrados na ferramenta de workflow fornecido pelo **SERPRO** e na URA serão contabilizados para pagamento à **CONTRATADA**.

5.2.1.5.1. Para os atendimentos finalizados na URA, a **CONTRATADA** deverá fornecê-los no final do mês no relatório.

5.2.1.6. Em caso de divergência entre o número de acionamentos fornecidos pela **CONTRATADA** e o número de registros na ferramenta de workflow fornecida pelo **SERPRO**, prevalecerá a quantidade apurada pelo **SERPRO**.

5.2.1.7. O pagamento à **CONTRATADA** será correspondente ao volume de acionamentos praticados no mês, baseado nos valores unitários dos acionamentos.

5.2.1.8. Para efetivo pagamentos dos acionamentos serão considerados o canal no qual os acionamentos forem efetivamente encerrados no primeiro nível (meio finalizador).

5.2.2. Forma de pagamento dos Serviço acesso à solução CCaaS

5.2.2.1. O pagamento da Solicitação de Serviços (SS) será efetuado em parcela única, no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo do(s) serviço(s) indicado(s) nos respectivos documentos fiscais entregues no Protocolo Geral do **SERPRO** ou por meio do endereço eletrônico a ser informado pelo gestor do contrato.

5.2.3. Forma de pagamento do serviço de implantação

5.2.3.1. O pagamento do serviço de implantação será efetuado em parcela única, no 1º (primeiro) dia útil, após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo do(s) serviço(s) indicado(s) nos respectivos documentos fiscais entregues no Protocolo Geral do **SERPRO** ou por meio do endereço eletrônico a ser informado pelo gestor do contrato.

5.2.4. Forma de pagamento dos serviços técnicos especializados

5.2.4.1. O pagamento da Ordem de Serviço (OS) será efetuado em parcela única no 1º (primeiro) dia útil após o 30º (trigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos serviços indicados nos respectivos documentos fiscais entregues no Protocolo Geral do **SERPRO** ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato.

5.3 A nota fiscal deverá ser emitida para o Serviço Federal de Processamento de Dados (**SERPRO**), conforme endereço e CNPJ do (s) local (is) de entrega.

5.3.1 Constatando alguma incorreção nas notas fiscais que desaconselhe o seu pagamento, o prazo será contado a partir da respectiva regularização. O uso da carta de correção será admitido nos casos previstos pelas legislações tributárias.

5.4 Deverá ser indicado na nota fiscal o número deste contrato, o mês de referência, a descrição dos produtos, o número de ordem de serviço, quando for o caso, o nome e número do banco, o número e dígito verificador da agência e o número e dígito verificador da conta corrente onde será efetuado o pagamento.

- 5.4.1 A **CONTRATADA**, ao emitir seu documento fiscal, deverá observar corretamente os dados do estabelecimento do **SERPRO** que tomou o serviço, a fim de que o mesmo possa cumprir a sua obrigação legal, perante os entes tributantes.
- 5.4.2 A descrição dos serviços informada no documento fiscal deve ser a mesma dos itens do contrato. Em caso de divergência, o **SERPRO** poderá exigir a emissão de carta de correção, ou o envio de correspondência detalhando a vinculação entre os itens descritos no documento fiscal e os itens do contrato.
- 5.5 Os valores dos tributos incidentes sobre os serviços ora contratados deverão ser destacados na respectiva nota fiscal, sempre que a legislação tributária permitir, sendo certo que, no preço ajustado, já estarão inclusos os valores dos referidos tributos.
- 5.6 O **SERPRO** não efetuará pagamento de títulos descontados ou por meio de cobrança em Banco, nem dos que forem negociados com terceiros mediante operação de factoring.
- 5.7 O **SERPRO** efetuará o pagamento via ordem bancária, por intermédio do Banco do Brasil S/A ou Caixa Econômica Federal, para o banco discriminado na nota fiscal.
- 5.7.1 As despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças ou instituições financeiras serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 5.8 Critérios de atualização monetária
- 5.8.1 O não pagamento de qualquer valor devido por parte do **SERPRO**, implicará correção do valor devido utilizando-se a formulação de juros simples, à razão de 4 % (quatro por cento) ao ano, que incidirá da data de vencimento da nota fiscal até a data de emissão da Ordem Bancária (OB) para pagamento;
- 5.8.2 Entende-se por juros simples quando o percentual de juros incide apenas sobre o valor principal devido, assim os juros gerados a cada período não incidirão novos juros, considerando a seguinte fórmula:
- $$CVD = VNF * ((i/365)/100) * t$$
, onde:
CVD = Correção do Valor Devido
VNF = Valor Líquido da nota fiscal paga em atraso
i = taxa de juros = 4 (4% ao ano)
t = tempo decorrido (dias) entre a data de vencimento e a data de emissão da Ordem Bancária
- 5.8.3 O pedido da correção do valor devido deverá ser formalmente solicitado pela **CONTRATADA** ao gestor do contrato, demonstrando o valor corrigido e os documentos necessários visando subsidiar a deliberação por parte do **SERPRO**, devendo o mesmo estar vinculado ao faturamento e separado por local de faturamento.
- 5.9 O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da **CONTRATADA**, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para o **SERPRO**, bem como as situações decorrentes de força maior ou caso fortuito, como

previsto no art. 393 do Código Civil.

- 5.10 Os pagamentos efetuados à **CONTRATADA** não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao serviço, especialmente aquelas relacionadas com a prestação do serviço.
- 5.11 Os custos de eventuais erros de recolhimentos de impostos sob a responsabilidade do **SERPRO**, em decorrência de informações incorretas por parte da **CONTRATADA**, serão cobrados desta, que se obriga a ressarcir aquele no prazo de 5 (cinco) dias da notificação, sujeita às penalidades previstas no presente contrato.
- 5.12 Os recursos orçamentários estão assegurados para a execução das despesas previstas neste contrato, conforme parecer da Superintendência de Controladoria – SUPCO.
- 5.13 A **CONTRATADA** emitirá faturamento por meio do **CNPJ nº**, devendo o mesmo estar vinculado aos dados bancários informados na nota fiscal.
- 5.14 As empresas inscritas no Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte (SIMPLES NACIONAL) deverão anexar à sua nota fiscal, uma via original, em papel timbrado, uma Declaração identificando a condição jurídica e fiscal de sua empresa, em cumprimento à nossa norma interna de tratamento dos documentos geradores de despesas, caso contrário, será aplicada as disposições legais vigentes. (Instrução Normativa RFB 1.234/12)
- 5.15 A **CONTRATADA** fica ciente da condição de que o **SERPRO**, em atendimento às disposições do art. 34 da Lei 10.833/03 e da Instrução Normativa RFB 1.234/12, efetuará retenção na fonte, nos pagamentos efetuados, dos seguintes impostos e contribuições:
- a) Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ);
 - b) Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL);
 - c) Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS);
 - d) Programa de Integração Social (PIS/PASEP).
- 5.15.1 A retenção será efetuada aplicando-se a alíquota prevista no Anexo I da Instrução Normativa RFB nº 1.234/12.
- 5.16 Quando for o caso, o **SERPRO**, conforme determina a Lei 9.711/98 e a IN RFB 971/09, efetuará retenção de 11% (onze por cento) do valor da fatura referente a mão de obra, dessa forma, a **CONTRATADA** deverá destacar no corpo da nota fiscal, o valor-base para retenção sob pena de aplicação de penalidade conforme estabelecido na cláusula de sanções administrativas. Caso o valor-base não seja informado, o **SERPRO** efetuará a retenção considerando como base o valor total da nota fiscal.
- 5.17 O **SERPRO**, se for o caso, efetuará a retenção e recolhimento do Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN), incidente sobre os serviços prestados nas regionais e escritórios habilitados como substituto tributário, em conformidade com a legislação vigente.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 6.1 O presente contrato poderá ter seus valores reajustados decorrido o período de 12 meses de sua vigência, sendo aplicado sobre os mesmos, em cada período de apuração, o índice que reflita a Média da Variação Acumulada (IMVA) com dedução de um fator de produtividade ou vantajosidade da contratação (K), fixado em 10% (dez por cento).
- 6.1.1 Os índices que compõe o IMVA são:
- 6.1.1.1 Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM, da Fundação Getúlio Vargas);
- 6.1.1.2 Índice Nacional de Preços ao Consumidor-Amplo (IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística);
- 6.1.1.3 Índice de Preços ao Consumidor (IPC/FIPE, da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas, da Universidade de São Paulo).
- 6.2 O cálculo do IMVA deverá considerar a média aritmética das variações percentuais dos 3 (três) índices descritos acima, no período de 12 (doze) meses, iniciando no segundo mês anterior ao início da vigência do contrato, independente do dia.
- 6.2.1 O reajuste a ser aplicado corresponderá ao produto da média dos índices por 0,90.
- 6.3 Para fins de apuração da média da variação acumulada e da totalização individual de cada índice da composição, serão utilizadas até 3 (três) casas decimais, desprezando-se, sem qualquer arredondamento, as que se seguirem.
- 6.4 A não disponibilização de qualquer dos 3 (três) índices relacionados ensejará a apuração do IMVA, utilizando-se somente dos índices remanescentes, até que sua substituição ocorra por outro de mesma relevância no mercado, recompondo-se mesmo limite.
- 6.5 Os reajustes serão efetivados por apostilamento ou aditivo contratual, com efeitos financeiros desde a data de sua solicitação pela **CONTRATADA**, sem retroatividade, devendo o mesmo ser formalmente solicitada ao gestor do contrato.
- 6.5.1 Deverá ser observada a anualidade do contrato na apuração dos índices, entre duas solicitações de reajuste.
- 6.6 Os reajustes não interferem no direito de qualquer das partes solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, com recomeço da contagem do interstício de 12 (doze) meses entre os reajustes, em conformidade ao disposto no art. 81 da Lei 13.303/16, devendo ser apresentadas as justificativas pertinentes e comprovações necessárias.

CLÁUSULA SETIMA – DAS TIPIIFICAÇÕES DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES
--

- 7.1 No caso de inexecução total ou parcial deste contrato e ainda na ocorrência de atraso injustificado na execução do mesmo ou descumprimento de níveis de serviços acordados, garantidos a prévia defesa e demais procedimentos legais, sujeitará a **CONTRATADA** às seguintes penalidades:

- a. Advertência;
- b. Multa;
- c. Suspensão temporária de participação em licitação promovida pelo SERPRO e impedimento de contratar com este por prazo de até 2 (dois) anos;

7.1.1 As sanções previstas nas alíneas “a” e “c” da Subcláusula 7.1 poderão ser aplicadas junto à da alínea “b”, obedecidos aos procedimentos legais.

7.2. A multa de que trata a alínea “b” da Subcláusula 7.1 será aplicada da seguinte forma:

- a) Pelo atraso na entrega do objeto em relação ao prazo estipulado, sujeitar-se-á a **CONTRATADA** ao pagamento de multa de mora calculada à razão de 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor da entrega fora do prazo previsto;
- b) Pela não entrega do objeto, caracterizada por atraso igual ou superior a 30 (trinta) dias, sem que haja manifestação aceita pelo **SERPRO**, sujeitar-se-á a **CONTRATADA** ao pagamento de multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre a soma dos valores correspondentes aos itens de inexecução parcial ou sobre o valor total deste contrato, quando se tratar de inexecução total, independentemente de rescisão contratual;
- c) Pelo descumprimento de níveis de serviços acordados, sujeitar-se-á a **CONTRATADA** ao pagamento de multas escalonadas, seguindo os critérios próprios neles estabelecidos;
- d) Pelo descumprimento do compromisso de resposta dentro do prazo estabelecido, a **CONTRATADA** estará sujeita a aplicação de multa diária de 0,1% do valor total do contrato, por dia de atraso, por questionamento não respondido;
- e) Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada neste contrato e não abrangida pelas alíneas anteriores, relativa a cumprimento de prazos ou obrigações específicos, sujeitar-se-á a **CONTRATADA** ao pagamento de multa, à razão de 1% (um por cento) do valor total deste contrato, por evento apurado.

7.2.1 As multas previstas na alínea “a” da subcláusula 7.2 podem ser aplicadas isoladas ou cumulativamente a outros eventos desta mesma natureza, desde que o somatório não ultrapasse 10% (dez por cento) do valor da entrega do objeto fora do prazo previsto neste contrato.

7.2.2 As multas previstas nas alíneas “d” e “e” da subcláusula 7.2 podem ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, desde que o somatório não ultrapasse 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

7.2.3 As multas previstas nas alíneas “b” e “c” da subcláusula 7.2 são independentes entre si e demais alíneas, devendo ser aplicadas isoladamente, sem submeterem-se ao limite fixado nas subcláusulas 7.2.1 e 7.2.2.

7.2.4 O valor total das multas previstas nas subcláusulas 7.2.1, 7.2.2 e 7.2.3 eventualmente aplicadas, está limitado a 100% (cem por cento) do valor total do contrato.

7.2.5 A multa de mora não impede que o **SERPRO** rescinda o contrato e aplique as outras sanções previstas na Lei nº 13.303/16.

7.2.6 O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido por meio de boleto bancário, por meio dos dados que serão informados pelo **SERPRO**, quando for o caso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da notificação de cobrança, podendo o **SERPRO**, para tanto,

se julgar conveniente, efetivar caucionamentos preventivos e descontar de notas fiscais por ocasião dos seus pagamentos, ainda que inexistir relação de causa e efeito entre o valor faturado e o fato gerador da multa ou cobrá-las judicialmente.

- 7.2.7 Em caso de não pagamento da multa no prazo estipulado, os valores serão atualizados monetariamente, adotando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA ou, na falta deste, aquele que vier a substituí-lo legalmente, e incidirá sobre os mesmos juros de mora no percentual de 1% ao mês.
- 7.3 A penalidade da alínea “c” da subcláusula 7.1 poderá ser aplicada às empresas que tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos; que tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; ou que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com o **SERPRO** em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.4. O descumprimento das obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança de dados, de informações e sistemas, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenados, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processados, determinará a responsabilização, na forma da lei, de seus dirigentes e funcionários envolvidos, sem prejuízo das sanções estabelecidas.
- 7.5 As sanções aplicadas pelo **SERPRO** serão registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (**SICAF**).
- 7.6 Os ônus decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo, ainda, o inadimplente, por perdas e danos perante a outra parte.

CLÁUSULA OITAVA – DOS CASOS DE RESCISÃO DO CONTRATO
--

- 8.1 A inexecução total ou parcial deste contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei.
- 8.2 Constituem motivo para rescisão deste contrato:
- I. o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
 - II. o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
 - III. a lentidão do seu cumprimento, levando o **SERPRO** a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
 - IV. o atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;
 - V. não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no curso do procedimento licitatório, durante a execução do contrato;
 - VI. a paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia

comunicação ao **SERPRO**;

- VII. a sub-rogação, a cessão ou a transferência, total ou parcial, do contrato, a associação da **CONTRATADA** com outrem ou a divisão das responsabilidades por ela assumidas, ainda que de forma solidária, por serem contrários ao dever geral de licitar;
 - VIII. a fusão, cisão, incorporação ou outra forma de reorganização societária, quando não mantiver as condições de habilitação ou causar prejuízo à execução do contrato;
 - IX. a subcontratação do objeto deste contrato.
 - X. o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
 - XI. o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 50 do Regulamento de Licitações e Contratos do **SERPRO**;
 - XII. a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
 - XIII. a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
 - XIV. a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato; e
 - XV. razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo Diretor-Presidente do **SERPRO** e exaradas no processo administrativo correspondente.
 - XVI. A qualquer tempo, antes do término da sua vigência, desde que seja feito com prévio aviso e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias pelo **SERPRO**.
- 8.2.1 É permitido ao **SERPRO**, no caso de falência ou instauração de insolvência civil da **CONTRATADA**, manter o contrato, desde que demonstrado o prejuízo de sua rescisão para o **SERPRO** e a possibilidade de sua execução pelo administrador da massa falida ou pelo insolvente, sendo obrigatória a manifestação de interesse de um ou outro, conforme o caso, na continuidade da relação jurídica.
- 8.2.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, e assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 8.3 A rescisão do contrato poderá ser:
- I. Determinado por ato unilateral e escrito do **SERPRO**, nos casos enumerados na subcláusula 8.2 deste contrato;
 - II. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, motivada a conveniência para o **SERPRO**;
 - III. Judicial, nos termos da legislação;

- 8.4 A rescisão de que trata o inciso I da subcláusula 8.3 acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste contrato:
- I. Assunção imediata do objeto do contrato, no estado e local em que se encontrar, por ato próprio do **SERPRO**;
 - II. Ocupação e utilização do local, instalações, equipamentos, material e pessoal empregados na execução do contrato, necessários à sua continuidade;
 - III. Execução da garantia contratual, quando prevista neste contrato, para ressarcimento do **SERPRO**, e dos valores das multas e indenizações devidos;
 - IV. Retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao **SERPRO**.
- 8.4.1 A aplicação das medidas previstas nos incisos I e II da subcláusula 8.4 fica a critério do **SERPRO**, que poderá dar continuidade à obra ou ao serviço por execução direta ou indireta.

CLÁUSULA NONA – DAS COMUNICAÇÕES E REGISTROS DE OCORRÊNCIAS

- 9.1 Conforme previsto no Art. 59 do Regulamento de Licitações e Contratos do **SERPRO**, toda a comunicação e registro de ocorrências deverão ser realizados **EXCLUSIVAMENTE** em meio eletrônico.
- 9.1.1 O teor e a integridade dos documentos digitalizados e dos natos digitais enviados ao **SERPRO** serão de responsabilidade da **CONTRATADA**. O **SERPRO** poderá exigir, a seu critério, a apresentação da versão impressa que originou o documento digitalizado.
- 9.1.2 Os originais de documentos digitalizados eventualmente recebidos no **SERPRO** serão devolvidos a **CONTRATADA**, ou, na impossibilidade de fazê-lo sem ônus para o **SERPRO**, serão eliminados.
- 9.2 Qualquer mudança de endereço deverá ser imediatamente comunicada à outra parte.
- 9.3 As reuniões realizadas entre representantes credenciados das partes, bem como as ocorrências que possam ter implicações neste contrato serão registradas em forma de ata eletrônica, confirmada o teor e integridade por manifestação das partes e farão parte integrante do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA

- 10.1 O prazo de vigência do presente contrato é de **60 (sessenta) meses**, contados a partir de **XX/0X/202x**, podendo ser prorrogado mediante assinatura de Termo Aditivo que indique a respectiva provisão orçamentária, limitada sua duração à **120 (cento e vinte) meses**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO COMPROMISSO E DA CIÊNCIA

- 11.1 As partes designarão, ao repassar uma à outra, o que é “informação sigilosa”, para efeito deste contrato, atributo que implicará o não repasse ou exposição da informação a

terceiros, independentemente de posterior alteração parcial ou ainda do posterior esclarecimento ou complementação.

- 11.2 O **SERPRO** possui norma específica de classificação da informação, dada ao conhecimento da **CONTRATADA**, em estrita conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI). Ambas (norma e Lei) regem a presente cláusula.
- 11.3 Para fins de repasse de informação sigilosa, as partes são classificadas como “parte fornecedora” e “parte recebedora” e o conceito de “informação sigilosa” independentemente da classificação legal que lhe seja emprestada se aplica a qualquer dado qualificado (informação, portanto) declarado como sigiloso pela parte fornecedora, seja ele tangível ou intangível, qualquer que seja o repositório que lhe dê materialidade ou acesso.
- 11.4 Informações notórias, anteriores à divulgação ou legalmente fornecidas por terceiros à parte recebedora não podem ser consideradas “sigilosas”.
- 11.5 Quando houver ordem judicial de exibição da informação sigilosa a **CONTRATADA**: (a) limitar-se-á a informar o que lhe seja perguntado; (b) informará detalhada e completamente o **SERPRO**, com máxima urgência, de modo a garantir sua interveniência útil.
- 11.6 A informação sigilosa poderá ser dada ao conhecimento de terceiros, se houver autorização formal. Além disso:
- I. A parte recebedora somente utilizará informações sigilosas exclusivamente para avaliar uma possível relação estratégica entre ambas;
 - II. A parte recebedora, em qualquer hipótese, tratará a informação sigilosa com o mesmo ou maior rigor que a parte fornecedora;
 - III. Na hipótese de autorização (caput), o terceiro recebedor assinará termo de confidencialidade semelhante ao presente;
 - IV. Qualquer vazamento ou divulgação não autorizada, ainda que incidental, será dada detalhadamente ao conhecimento da parte fornecedora e receberá tratamento de contenção e mitigação por parte da parte recebedora;
 - V. Ciente do disposto em “IV”, a parte recebedora manterá procedimentos adequados de guarda e controle, sem prejuízo de sua responsabilidade;
 - VI. A parte recebedora adotará controles assemelhados à presente cláusula, no manuseio e fluxo da informação sigilosa, em seu âmbito corporativo;
- 11.7 Não há obrigação ou determinação implícita e a leitura e interpretação deste termo é estrita.
- 11.8 Estas disposições obrigam coligadas, subsidiárias, sucessoras, até que haja autorização expressa da parte divulgadora.

- 11.9 Omissão ou mora na aplicação de qualquer disposição jamais implicará novação ou renúncia.
- 11.10 Na hipótese de esta cláusula vir a ser parcialmente anulada, as disposições remanescentes serão interpretadas em conformidade com o espírito geral do contrato e desta cláusula.
- 11.11 Todas as informações prestadas serão aniquiladas, se intangíveis, ou devolvidas à parte fornecedora, se tangíveis. Qualquer retenção será considerada ilegal e pautada por má-fé, sujeitando a parte infratora às penas deste contrato e da Lei, sem prejuízo de perdas e danos.
- 11.12 O sigilo da informação aqui convencionado remanescerá por 5 (cinco) anos a contar do fornecimento à parte recebedora.
- 11.13 Qualquer esclarecimento ou complementação será tratado com a mesma proteção aqui estabelecida.
- 11.14 A **CONTRATADA** declara conhecer a Política de Segurança da Informação do **SERPRO**, disponível em <<https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/documentos>>.
- 11.14.1 Nos casos de acesso remoto aos ambientes do **SERPRO** pela **CONTRATADA**, esta deverá fazê-lo também em consonância com o que estabelece a Norma de Gestão de Identidade e Controle de Acesso Lógico, a qual lhe será dada conhecimento prévio.
- 11.14.1.1 Com a aplicação do acesso seguro, as contas externas deverão ser previamente cadastradas e terão seus acessos e sessões amplamente monitorados, visando garantir a rastreabilidade, auditoria, logs e gravações, que permitam ao **SERPRO**, além de acompanhar as ações, tomar medidas que possam correlacionar os eventos gravados com eventual alteração do nível de privilégio previamente estabelecido.
- 11.14.1.2 Cabe à **CONTRATADA** cuidar do ciclo de vida das credenciais que lhe foram confiadas, de forma que todas as informações das credenciais estejam atuais e, se for o caso, solicitar a eliminação de credenciais sem uso sob sua responsabilidade.
- 11.15 As partes declaram conhecer e observar as disposições da Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e Contratações (PAQ), disponível no endereço eletrônico: <<https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos>>.
- 11.16 Esta cláusula prevalece sobre qualquer acordo anterior cujo objeto seja o mesmo.
- 11.17 A presente cláusula abrange todo o processo de compartilhamento de informações que antecede a assinatura do contrato, e qualquer circunstância omitida será tratada nos termos do espírito geral do mesmo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
--

- 12.1 O **SERPRO** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:
- a) o tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
 - b) o tratamento seja limitado às atividades necessárias para o alcance das finalidades do serviço contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
 - c) em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do **SERPRO**, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela obtenção e gestão. Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outras finalidades;
 - c.1) eventualmente, podem as partes convencionar que o **SERPRO** será responsável por obter o consentimento dos titulares;
 - d) os sistemas que servirão de base para armazenamento dos dados pessoais coletados, seguem um conjunto de premissas, políticas, especificações técnicas, devendo estar alinhados com a legislação vigente e as melhores práticas de mercado.
 - e) os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;
 - e.1) no caso de haver transferência internacional de dados pessoais pela **CONTRATADA**, para atender ao acima, esta garante que:
 - e.1.1) a legislação do país para o qual os dados foram transferidos, asseguram o mesmo nível de proteção que a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, sob pena de encerramento da relação contratual, em vista de restrição legal prevista no ordenamento jurídico brasileiro;
 - e.1.2) os dados transferidos serão tratados em ambiente da **CONTRATADA**;
 - e.1.3) o tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria transferência, foi e continuará a ser feito de acordo com as disposições pertinentes da legislação sobre proteção de dados aplicável e que não viola as disposições pertinentes do Brasil;
 - e.1.4) sempre que necessário, orientará o **SERPRO** durante o período de tratamento de dados pessoais, também em relação aos dados transferidos para país estrangeiro, para que

ocorra em conformidade com a legislação sobre proteção de dados aplicável e com as cláusulas do contrato;

- e.1.5) oferecerá garantias suficientes em relação às medidas de segurança técnicas e organizativas, e as especificará formalmente ao contratante, não compartilhando dados que lhe sejam remetidos com terceiros;
- e.1.6) as medidas de segurança são adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito e que estas medidas asseguram um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento representa e à natureza dos dados a proteger, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação;
- e.1.7) zelar pelo cumprimento das medidas de segurança;
- e.1.8) tratará os dados pessoais apenas em nome do **SERPRO** e em conformidade com as suas instruções e as cláusulas do contrato; no caso de não poder cumprir estas obrigações por qualquer razão, concorda em informar imediatamente ao **SERPRO**, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e/ou de rescindir o contrato;
- e.1.9) a legislação que lhe é aplicável não o impede de respeitar as instruções recebidas do **SERPRO** e as obrigações do contrato e que, no caso de haver uma alteração nesta legislação que possa ter efeito adverso substancial nas garantias e obrigações conferidas pelas cláusulas do contrato, comunicará imediatamente essa alteração ao **SERPRO**, que neste caso poderá suspender a transferência de dados e/ou de rescindir o contrato;
- e.1.10) notificará imediatamente o **SERPRO** sobre: qualquer solicitação juridicamente vinculativa de divulgação de dados pessoais por uma autoridade fiscalizadora responsável pela aplicação da lei, a menos que seja proibido de outra forma, como uma proibição da lei penal de preservar a confidencialidade de uma investigação policial; qualquer acesso acidental ou não autorizado.
- e.1.11) responderá rápida e adequadamente todas as solicitações de informação do **SERPRO**, relacionadas ao tratamento dos dados pessoais objeto da transferência e que se submeterá aos conselhos da autoridade fiscalizadora no que diz respeito ao processamento dos dados transferidos;
- e.1.12) a pedido do **SERPRO**, apresentará as informações necessárias sobre o tratamento relacionado com os dados pessoais objeto da transferência ou as informações solicitadas pela Autoridade fiscalizadora.
- e.1.13) em caso de subcontratação, informará previamente o **SERPRO** que poderá anuir por escrito;
- e.1.14) os serviços de processamento pelo subcontratado, serão executados de acordo com o disposto neste contrato;

- e.1.15) enviará imediatamente ao **SERPRO** uma cópia de qualquer acordo de subcontratação que celebrar sobre o objeto deste contrato.
- 12.2 A **CONTRATADA** dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do **SERPRO**.
- 12.3 O eventual acesso, pela **CONTRATADA**, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio, implicará para a **CONTRATADA** e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.
- 12.4 As partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regula mentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;
- 12.5 Uma parte deverá informar à outra, sempre que receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito de Dados Pessoais da outra Parte, abstendo-se de responder qualquer solicitação, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
- 12.6 O Encarregado da **CONTRATADA** manterá contato formal com o Encarregado do **SERPRO**, no prazo de 02 (dois) dias úteis da ciência da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais de que venha a ter conhecimento ou suspeita, devendo a parte responsável, em até 10 (dez) dias corridos, tomar as medidas necessárias.
- 12.7 A critério do Encarregado de Dados do **SERPRO**, a **CONTRATADA** poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.
- 12.8 Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pelo **SERPRO**, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.
- 12.9 Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – MATRIZ DE RISCOS
--

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

Riscos constante do Anexo A deste contrato.

- 13.2 É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes, alocados na Matriz de Riscos como de responsabilidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DE FORNECEDORES

- 14.1 A **CONTRATADA** por si, seus administradores, empregados e representantes devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/13, e no seu Decreto regulamentador, no que forem aplicáveis, demais legislações e tratados Internacionais aplicáveis as suas atividades, mas não limitados, à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), adotando práticas anticorrupção durante toda relação comercial com o SERPRO.
- 14.2 A **CONTRATADA** por si, seus administradores, empregados e representantes declaram estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o **SERPRO**, disponíveis em: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade>.
- 14.3 No desempenho das suas atividades, a **CONTRATADA** deve abster-se das seguintes práticas:
- a) Praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, a autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal:
 - a1) Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;
 - b) Financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;
 - c) Utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
 - d) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório, com o intuito de obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
 - e) Tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações deste contrato.
 - f) Interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

- g) Participar de atividades que legitimam os lucros criminais adotando meios omissivos ou comissivos para disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e
 - h) Praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente contrato.
- 14.4 Caso a **CONTRATADA** ou quaisquer de seus representantes passe a ser investigada, indiciada ou denunciada por qualquer ato relacionado nesta cláusula, deverá notificar ao **SERPRO** no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer todas as informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação emitida pelo SERPRO.
- 14.5 A **CONTRATADA** deverá reportar ao **SERPRO**, em até 1 dia útil após tomar conhecimento de qualquer situação que possa suscitar conflito de interesses, informando se algum dos empregados ou profissionais do **SERPRO** participa de qualquer atividade ou mantém ligação econômica com a **CONTRATADA**.
- 14.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do **SERPRO**.
- 14.6 A **CONTRATADA** e seus administradores, empregados, prepostos, a qualquer título, e comitentes obrigam-se a manter sob sigilo todas as informações que lhe forem transmitidas pelo Serpro.
- 14.6.1 Quaisquer informações obtidas, nas dependências do **SERPRO** ou dele originárias, devem ser mantidas em sigilo nos termos do presente Contrato.
- 14.7 A qualquer tempo, caso o **SERPRO** suspeite, justificadamente, ou identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada à **CONTRATADA**, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato comissivo ou omissivo contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando, a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, poderá:
- a) emitir orientações ou aviso de infração e requerer planos de ação;
 - b) suspender, paralisar ou interditar atividades com justa causa até satisfatória regularização, inclusive, nesta hipótese, com retenção de pagamentos e independentemente do cumprimento do cronograma das atividades em execução; e/ou
 - c) rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.
- 14.8 A avaliação de integridade realizada pelo **SERPRO** terá validade de 24 (vinte e quatro) meses, salvo nas situações de Grau de Risco à Integridade (GRI) classificado como “Alto” cuja vigência será de 12 (doze) meses, contados da data de liberação do relatório de avaliação de integridade.

- 14.8.1 A atualização da avaliação de integridade poderá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa da **CONTRATADA** ou quando solicitada pelo **SERPRO**.
- 14.8.2 O **SERPRO**, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações à **CONTRATADA**, que deverá responder no prazo de até 02 (dois) dias úteis.
- 14.8.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.
- 14.8.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Fornecedores serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 15.1 Para este contrato o **SERPRO** não exigirá garantia de execução contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1 A **CONTRATADA** obriga-se a manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no curso do procedimento licitatório.
- 16.2 Qualquer omissão ou tolerância das partes no exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato ou no exercer uma prerrogativa dele decorrente, exceto quando explicitada, não constituirá renúncia e não afetará o direito da parte de exercê-lo a qualquer tempo.
- 16.3 Não constituirão faltas contratuais os atrasos das partes contratantes no cumprimento de suas obrigações, quando decorrentes de força maior ou caso fortuito, como previsto no art. 393 do Código Civil, desde que oportunamente comunicados e comprovados. Ocorrida tal hipótese, conceder-se-á à parte inadimplente, prorrogação de prazo necessário ao cumprimento da obrigação.
- 16.4 Acréscimos e supressões:
- 16.4.1 A **CONTRATADA** poderá aceitar, observado o art. 81 da Lei 13.303/16 e nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, ficando vedada a realização de alterações quantitativas depois de haver ocorrido o pagamento integral devido pela Administração.
- 16.4.2 A **CONTRATADA** poderá aceitar, observado o art. 81 da Lei 13.303/16 e nas mesmas condições contratuais, as supressões que se fizerem necessárias, ficando vedada a realização de alterações quantitativas depois de haver ocorrido o pagamento integral devido pela Administração.
- 16.5 São de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do **SERPRO**, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal disponibilizado para a prestação do serviço, objeto dessa contratação.

- 16.6 Não serão aceitas mudanças nas especificações, modelos, etc., sem a prévia autorização do **SERPRO**.
- 16.7 Será de responsabilidade da **CONTRATADA**, quaisquer danos diretamente causados ao **SERPRO** ou a terceiros por seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente contratação, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo **SERPRO**.
- 16.8 As normas, instruções e ordens internas demandadas pelo **SERPRO** que forem fornecidas à **CONTRATADA**, por escrito, farão parte integrante do presente contrato.
- 16.9 O presente contrato obrigará e disciplinará as partes contratantes, seus sucessores e cessionários, porém nenhuma das partes poderá ceder ou transferir este contrato, ou quaisquer direitos oriundos do mesmo, sem o consentimento prévio e expresso da outra parte.
- 16.10 A **CONTRATADA**, para execução do objeto deste contrato, deverá observar os critérios estabelecidos nos incisos I a VI, do § 1º, do art. 32, da Lei 13.303/16, relacionados à sustentabilidade.
- 16.11 Os termos deste contrato somente poderão ser alterados por acordo entre as partes, pelos mecanismos de termo aditivo ou apostilamento, conforme previsão legal, vedando-se ajuste que resulte em alteração da natureza do objeto ou qualquer outra forma de violação da obrigação de licitar.
- 16.12 Para este contrato, não será admitida a subcontratação, assim como a associação do fornecedor com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação.
- 16.13 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes do Regulamento de Licitações e Contratos do **SERPRO** e da Lei 13.303/16, todos com suas posteriores alterações, pelos preceitos de direito privado e princípios que regem a Administração Pública.
- 16.14 Os serviços especificados neste contrato deverão ser prestados pela **CONTRATADA** no(s) endereço(s) e prazo(s) nele estipulado, salvo quando ocorrerem situações fora do controle da mesma, tais como: greves nos serviços de transportes, guerras e perturbações de caráter social, político ou econômico, devidamente comprovadas e formalmente aceitas pelo **SERPRO**.
- 16.15 Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do contrato, provocado por fato quanto ao qual a **CONTRATADA** não seja responsável, será prorrogado, por igual período, o cronograma de execução, automaticamente, e o prazo de vigência do contrato, se necessário.
- 16.16 A **CONTRATADA** arcará com todas as perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que o **SERPRO** for compelido a responder, caso os produtos fornecidos em decorrência deste contrato violarem direitos de terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

- 17.1 Fica eleito o Foro da Justiça Federal da cidade de Brasília/DF para dirimir as dúvidas resultantes deste Contrato.

E, por estarem justas e acordadas, as partes qualificadas no preâmbulo assinam o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTACT CENTER DE 1º NÍVEL, PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DA CENTRAL DE SERVIÇOS SERPRO.**

ANEXO A DO CONTRATO - MATRIZ DE RISCO

Tipo de Risco	Descrição	Ações Mitigação/ Contingência	Responsabilidade
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	Indisponibilidade de infraestrutura para a instalação de equipamentos no prazo previsto, sem repercussões comprovadas no preço da contratada	Suspensão do prazo de entrega/conclusão até a solução pelo SERPRO.	SERPRO
EXECUÇÃO CONTRATUAL	Atraso no pagamento dos valores devidos pelo SERPRO	Cláusula contratual prevendo o critério para correção do valor devido, quando pago em atraso / Acompanhamento e gestão do processo e do contrato.	SERPRO
EXECUÇÃO CONTRATUAL	Atraso na execução do objeto contratual por culpa da Contratada	Diligência do Contratado na execução contratual / Acompanhamento e gestão do processo e do contrato.	CONTRATADA
EXECUÇÃO CONTRATUAL	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução	Planejamento Empresarial / Acompanhamento e gestão do processo e do contrato.	CONTRATADA
EXECUÇÃO CONTRATUAL	Contratos com vigência superior a 12 meses ou com possibilidade de prorrogação com cláusula de repactuação ou reajuste.	Cláusula contratual de reajuste anual de preços.	SERPRO
EXECUÇÃO CONTRATUAL	Obsolescência tecnológica e falta de inovação técnica	Planejamento Técnico	CONTRATADA
FINANCEIRO	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua área ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo SERPRO, que comprovadamente repercute no preço do Contratado	Previsão legal de reequilíbrio, fundamentada no Art. 81, Inciso VI da Lei 13.303/2016.	SERPRO
EMPRESARIAL	Variação da taxa de câmbio.	Estratégias financeiras de proteção cambial.	CONTRATADA
EMPRESARIAL	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Planejamento Tributário.	CONTRATADA
EMPRESARIAL	Falhas ou danos causados por subcontratados ou fornecedores da Contratada, com responsabilização ou prejuízo do SERPRO	Adoção de práticas adequadas para seleção de parceiros pela Contratada e ressarcimento pelo Contratado ou retenção de pagamento e compensação com valores a estes devidos, da quantia imputada ao SERPRO	CONTRATADA
EMPRESARIAL	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra	Planejamento Empresarial	CONTRATADA
TRABALHISTA	Responsabilização do SERPRO por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a estes devidos, da quantia despendida pelo SERPRO.	CONTRATADA
TRIBUTÁRIO	Responsabilização do SERPRO por recolhimento indevido ou ausência de recolhimento, quando devido, por culpa da Contratada	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a estes devidos, da quantia despendida pelo SERPRO.	CONTRATADA

ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE TRANSAÇÃO COM PARTE RELACIONADA E NEPOTISMO

Se PJ informar:

A <RAZÃO SOCIAL>, inscrita no CNPJ nº <xxxxxx>, com sede no endereço <xxxxxxxx>, neste ato representada por <nome completo>, <nacionalidade>, <estado civil>, portador do documento de identidade nº <xxxxxxx – órgão emissor> e do CPF nº <xxxxxxxx>, <qualificação/cargo/função>, DECLARA sob as penas da lei:

Se PF informar:

<NOME COMPLETO>, inscrito(a) no CPF nº <xxxxxxxxxxxx>, endereço <xxxxxx>, <nacionalidade>, <estado civil>, portador(a) do documento de identidade nº <xxxxxxx – órgão emissor>, DECLARA sob as penas da lei:

a) Em atenção à [Política de Transações com Partes Relacionadas do Serpro](#), a fim de afastar situações de conflito de interesses, de divulgar as informações sobre essas transações por meio de Notas Explicativas trimestrais nas demonstrações contábeis do Serpro e de cumprir com o disposto na política referenciada, que:

() não é parte relacionada, nos termos do item 3.0, alínea “i” da referida Política (pessoas ou entidades que estejam relacionadas com o pessoal-chave da administração do Serpro), e não possui em seu quadro de administradores, proprietários e/ou sócios pessoa com influência significativa ou envolvida em decisão de interesse exclusivo do Serpro.

() é parte relacionada, nos termos do item 3.0, alínea “i” da Política citada acima (pessoas ou entidades que estejam relacionadas com o pessoal-chave da administração do Serpro), e/ou possui em seu quadro de administradores, proprietários e/ou sócios pessoa com influência significativa ou envolvida em decisão de interesse exclusivo do Serpro.

b) Estar ciente da “vedação de celebrar instrumento contratual com dirigente de partido político, titular de mandato eletivo, empregado ou administrador do Serpro, ou com seus parentes consanguíneos ou afins até o terceiro grau e com pessoa jurídica cujo proprietário ou administrador seja uma dessas pessoas”, nos termos do art. 44, §3º, inciso VI, do Decreto nº 8.945, de 27/12/2016, que regulamenta a Lei nº 13.303, de 30/06/2016.

Segue abaixo quadro com relação dos administradores (membros da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração), proprietários ou acionistas que representem 5% (cinco por cento), no mínimo, do capital social da empresa:

Nome completo	CPF	Cargo	% Participação

Nada mais a esclarecer e ciente da obrigatoriedade de informar ao Serpro as alterações futuras do quadro de administradores, proprietários e/ou sócios e da responsabilidade administrativa, civil e penal pelas informações prestadas, firmo a presente declaração.

(Local e data)

(Nome completo e assinatura do responsável)