



Governo do Distrito Federal
Polícia Civil do Distrito Federal
Coordenação de Inteligência
Divisão de Controle de Denúncias

Estudo Técnico Preliminar - PCDF/DGPC/DGI/CI/DICOE

INTRODUÇÃO

Documento elaborado em consonância ao Decreto nº 44.330 de 16 de março de 2023, que regulamenta a Lei nº 14.133/2021, de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. À luz do art. 269-A do referido Decreto, que determina a adoção da regulamentação editada pela União sobre as contratações de bens e serviços de tecnologia da informação, utilizou-se a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e normativos correlatos para fundamentar e nortear o planejamento das contratações de soluções TIC na PCDF.

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
18/07/2024	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Integrantes técnico e requisitante da EPCTIC

Referência: Inciso XI, do art. 2º e art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO

Categoria:	Contratações de TIC
Número do DFD:	01/2024 – DICOE/CI/DGI
Número do Protocolo PCDF:	562408/2024 - DICOE (135825494)
Número do Processo SEI:	00052-00008462/2024-18
Assunto:	Expansão do Sistema Contact Center Avaya, plataforma 197, com a aquisição de licenças, headsets, ferramenta de monitoria e criador de dashboards das gravações

2. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE

Unidade/Setor/Departamento:	DICOE/CI/DGI		
Cargo/Função:	Diretor		
Responsável pela Demanda:	Josafá Leite Ribeiro	Matrícula:	58.210-7
E-mail:	josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br	Telefone:	3207-8901

3. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO			
Integrante Requisitante:	Josafá Leite Ribeiro	Matrícula:	58.210-7
E-mail:	josafa.ribeiro@pcdf.df.gov.br	Telefone:	3207-8901
Integrante Técnico:	Bruno Cançado Araújo	Matrícula:	76.134-6
E-mail:	bruno.cancado@pcdf.df.gov.br	Telefone:	3207-8905
Integrante Administrativo:	Leila Mara Martins	Matrícula:	57.930-0
E-mail:	leila.martins@pcdf.df.gov.br	Telefone:	3207-5103

4. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Divisão de Controle de Denúncias (DICOE) da Polícia Civil do Distrito Federal é a unidade responsável pela captação, registro, análise, produção de conhecimento e difusão das denúncias anônimas recebidas pelos canais da Plataforma 197, do Contact Center AVAYA.

Como parte da estratégia de contratações da PCDF, buscando a conformidade entre disponibilização de soluções de alta performance, sigilo dos dados, segurança da informação e economicidade para a administração, a Delegacia Eletrônica e a Ouvidoria da PCDF também utilizam o Contact Center para suas interações com o público. Todavia, essas unidades policiais não foram contempladas com as licenças de gravações (voz/tela), conforme consta no Contrato 73/2021-PCDF (SEI).

Objetivando a melhoria e otimização dos serviços prestados ao público, a Delegacia Eletrônica, a Ouvidoria e, por conseguinte, a Divisão de Tecnologia da PCDF vislumbraram a necessidade de gravação de suas comunicações, tanto dos usuários internos como externos, devido ao fato de não poderem assegurar a integridade e disponibilidade dos dados para futuras consultas, produção de relatórios estatísticos e gerenciamento dos diálogos.

Por conseguinte, a aquisição das licenças de posição de atendimento incluindo gravação de voz e tela das estações de trabalho, dos headsets (fones) para interlocução, bem como a contratação dos serviços anuais de suporte e manutenção das referidas licenças e dos equipamentos, tornam-se essenciais para que as aludidas unidades policiais, além da DICOE, possam aprimorar o uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC), garantir a modernização organizacional, fomentar a redução da criminalidade, elucidar as infrações penais, maximizar a satisfação do cidadão e exercer com excelência as funções de polícia judiciária. Essas premissas estão em consonância com os objetivos estratégicos da PCDF, de acordo com o Programa Avançar – 3º Ciclo (2024-2027).

4.1. Justificativa da Contratação

A Divisão de Controle de Denúncias (DICOE) da Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) disponibiliza serviços de interação com a população por intermédio do Contact Center AVAYA, denominada plataforma 197, agregando em seus sistemas os atendimentos da própria DICOE, da Delegacia Eletrônica e da Ouvidoria da PCDF. Dessa maneira, garante conformidade legal de atualização, manutenção, análise e disponibilização dos atendimentos, proporcionando maior vantajosidade econômica para a PCDF, no que diz respeito à contratação de sistemas separados para cada unidade.

A Delegacia Eletrônica interage com a população para obter dados e corrigir eventuais falhas nos registros de ocorrências. Inclusive, quando a troca de informações se dá com as vítimas de violência contra a mulher, pode haver a necessidade de gravação da comunicação pela exigência de obtenção de medidas protetivas contra os agressores. Estes informes ficarão disponíveis e armazenados em banco de dados da PCDF para futuras consultas. Desta maneira, as licenças de gravação são imprescindíveis para o monitoramento e geração dos relatórios de atendimento.

A Ouvidoria também necessita que suas interações estejam disponíveis em caso de consultas ou mesmo solicitação dos usuários dos serviços da PCDF, obedecendo aos ditames da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados.

A DITEC, como gestora de todos os recursos tecnológicos disponibilizados na PCDF, dispõe de canais telefônicos de atendimento para abertura de chamados para manutenções, configurações, substituições de equipamentos e softwares imprescindíveis para o funcionamento das unidades policiais. E, por este motivo, necessita que as interações sejam gravadas e monitoradas. Objetiva também ter maior capacidade de processamento das informações dos usuários policiais que demandem os serviços desta Divisão. A DITEC não possui gravação dos pedidos oriundos das unidades policiais, o que dificulta o controle e resposta das solicitações do público interno da PCDF. Com a contratação, poderão ser gerados relatórios estatísticos, além do monitoramento da qualidade da assistência prestada pela empresa contratada.

Portanto, objetiva-se adquirir 20 licenças para gravação de atendimento (voz e tela) distribuídas da seguinte maneira:

- Divisão de Tecnologia: 11 posições (licenças) de atendimento;
- Delegacia Eletrônica: 6 posições (licenças) de atendimento;
- Ouvidoria: 3 posições (licenças) de atendimento.

E para as interações, serão necessários 20 (vinte) Headsets (fones), pois a comunicação no Sistema AVAYA só é possível por meio deste equipamento, não comportando atendimento por aparelho telefônico. Os Headsets são essenciais para a interação entre o policial e o usuário do serviço da PCDF, pois visam adequar o atendimento em Contact Center com o alto nível de estresse já constatado pela Policlínica da PCDF neste tipo de trabalho, diminuindo as intercorrências de cunho patológico nos servidores.

Todas as licenças e equipamentos serão objetos de garantia e suporte técnico que também deverão ser apoiados nesta contratação.

5. DEFINIÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

5.1. Monitoramento, gravação da comunicação e geração dos relatórios dos atendimentos da Delegacia Eletrônica/DGI nas interações com a população para obter dados e corrigir eventuais falhas nos registros de ocorrências.

5.2. Monitoramento, gravação da comunicação e disponibilização de informações relativas às interações da Ouvidoria com os cidadãos em caso de consultas ou mesmo solicitação dos usuários dos serviços da PCDF.

5.3. Monitoramento, gravação da comunicação e geração dos relatórios estatísticos dos atendimentos realizados pelos canais telefônicos disponibilizados pela DITEC/DGI para abertura de chamados para manutenções, configurações, substituições de equipamentos e softwares imprescindíveis para o funcionamento das unidades policiais.

6. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

6.1. Infraestrutura Tecnológica:

6.1.1. As licenças para gravação de atendimento (voz e tela) serão instaladas no ambiente computacional atual já disponibilizado pela Polícia Civil.

6.1.2. Funcionalidades Essenciais:

6.1.2.1. As licenças para gravação de atendimento (voz e tela), deverão ser compatíveis com as licenças de atendimento da solução AVAYA já instalada no sistema Contact Center, não impedindo ou afetando nenhuma funcionalidade em uso;

6.1.2.2. As licenças fornecidas devem permitir o gerenciamento das gravações de voz e tela.

6.1.3. Segurança da Informação:

6.1.3.1. As licenças fornecidas devem garantir a Conformidade com regulamentações de privacidade de dados, como LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

7. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

7.1. Requisitos de manutenção, garantia e suporte técnico:

7.1.1. Entrega, instalação, ativação, implantação, teste e homologação.

7.1.1.1. A CONTRATADA deverá promover a instalação de toda solução a ser adquirida, por meio de técnico certificado no produto, após a incorporação ao patrimônio da PCDF.

7.1.1.2. Para a entrega/instalação da solução, a CONTRATADA deverá disponibilizar o objeto do contrato no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias caso haja justificativa plausível.

7.1.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE um checklist completo de todos as licenças, serviços e equipamentos a fim de facilitar e agilizar o recebimento.

7.1.1.4. O Termo de Recebimento Provisório - TRP será emitido pela CONTRATANTE após a entrega dos itens contratados, mediante a realização da instalação, dos testes e da ativação pela

CONTRATADA, em conformidade com as especificações técnicas definidas neste documento.

7.1.1.5. Após a emissão do recebimento provisório, a CONTRATANTE analisará o perfeito funcionamento da solução, segundo as especificações contidas no Edital e na proposta, pelo período de até 20 (vinte) dias úteis, findo o qual será emitido o Termo de Recebimento Definitivo – TRD.

7.1.1.6. O recebimento definitivo será classificado como ACEITO ou REJEITADO segundo os seguintes critérios:

Aceito – quando todos os serviços, softwares e equipamentos e seus componentes forem entregues, instalados e estiverem em pleno funcionamento nas dependências da CONTRATANTE, não cabendo nenhum ajuste, apenas a garantia de funcionamento e demais serviços associados;

Rejeitado – quando o objeto contratado não for aceito pela PCDF, sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades estabelecidas para o caso.

7.1.1.7. As licenças deverão ser suportadas nas mesmas condições e prazos da solução em produção atualmente, ou seja, deve incluir Atualizações e Manutenções: Garantia de atualizações regulares e manutenção proativa das funcionalidades e segurança.

7.1.2. Garantia e Suporte Técnico

7.1.2.1. O prazo de garantia da solução fornecida deverá ser de no mínimo 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data do aceite definitivo da entrega das licenças, devendo a proponente declarar expressamente que se responsabilizará pelo pleno funcionamento da solução, mantendo-a em operação durante esse período.

7.1.2.2. Todos os aplicativos e serviços que serão disponibilizados deverão estar nas versões mais recentes existentes no mercado nacional, em língua portuguesa, ou, na inexistência desta, em língua inglesa.

7.1.2.3. Durante o prazo de garantia será substituída sem ônus para a contratante, a parte ou peça defeituosa dos equipamentos, salvo quando o defeito for provocado por uso inadequado dos equipamentos.

7.1.2.4. O suporte técnico deverá ser executado pelo fabricante da solução ou por técnicos certificados da Fabricante, nas modalidades presencial, remoto ou telefônico, e deverá englobar solução de problemas na ferramenta fornecida.

7.1.2.5. O atendimento de suporte técnico para a solução deverá ser prestado no regime 24/7, ou seja, vinte quatro horas e sete dias por semana, mediante requisição da PCDF nas condições e prazos estabelecidos.

7.1.2.6. A Contratada deverá disponibilizar ferramentas para abertura de chamados técnicos do tipo: e-mail, sistema online de abertura de chamado, central de atendimento 0800 ou número local sem custo para a PCDF.

7.1.2.7. Os serviços de suporte técnico consistem em: atendimento de dúvidas técnicas, indisponibilidade, configuração da solução, desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrentes de falhas no software, atualização de versão de software, correção de falhas, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados.

7.1.2.8. As respostas do suporte técnico contratado deverão ser efetuadas na língua portuguesa (português do Brasil), tanto por e-mail, quanto por contato telefônico.

7.1.2.9. As atualizações de software nos componentes e sistemas da solução poderão ser executadas remotamente, mediante autorização prévia da PCDF.

7.1.2.10. Nos casos de atendimento remoto, aprovado pela PCDF, o mesmo deve ser prestado diretamente por profissionais da Contratada ou do fabricante.

7.1.2.11. A Contratada deverá executar o objeto deste documento em conformidade com as determinações do fabricante da solução, normas técnicas pertinentes, especificações constantes na proposta apresentada, respeitando a obrigatoriedade do sigilo das informações que tiver acesso e, ainda, de acordo com as instruções emitidas pela PCDF, quando for o caso.

7.1.2.12. Contratada deverá garantir que novas versões de software ou atualizações dos produtos em garantia tenham a perfeita compatibilidade com o ambiente operacional em uso nas instalações da PCDF.

7.1.2.13. A Contratada deverá prestar o serviço de suporte em questão, no que diz respeito às atualizações, e garantia de disponibilidade de base de dados e demais serviços relacionados sem ônus para a PCDF.

7.1.2.14. A CONTRATADA deverá manter registro dos chamados abertos, pendentes e encerrados pela PCDF. A critério do PCDF tais relatórios poderão ser solicitados a qualquer momento

para auditoria.

7.1.2.15. Deverão ser fornecidas todas as atualizações de versões que ocorrerem durante a vigência do contrato.

7.1.2.16. Deverão proporcionar a disponibilização da base de conhecimentos de solução de problemas e documentos técnicos.

7.1.2.17. Toda e qualquer atualização referente ao objeto considerada crítica para o funcionamento da solução, deverá ser planejada, com participação e anuência do Fiscal Técnico do Contrato, e executada no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da disponibilização da atualização pelo fabricante.

7.1.2.18. Nos casos em que as manutenções necessitarem de paradas do ambiente, o Gestor do Contrato deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção, ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo Gestor do Contrato em conjunto com o Fiscal Técnico, para execução das atividades de manutenção.

7.1.2.19. Os prazos de solução para chamados de severidade alta, média, baixa e informativo que deverão ser preferencialmente prestados de forma presencial, ou, após aprovação do Gestor, de forma remota, estão determinados na tabela de nível mínimo de serviço, a seguir:

SEVERIDADE	ATENDIMENTO
Informativa	Esse nível de severidade é aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos equipamentos/software, bem como em casos de consulta técnicas para dúvidas de operação, monitoramento, configuração, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e ao aprimoramento das configurações dos equipamentos/software. O tempo de resposta ao incidente deve ser, no máximo, de 16 horas.
Normal	Esse nível de severidade é aplicado quando há inoperância parcial, ou que não comprometa toda a comunicação. O tempo de resposta ao incidente deve ser, no máximo, de 4 horas.
Crítica	Esse nível de severidade é aplicado quando há inoperância que comprometa toda a comunicação. O tempo de resposta ao incidente deve ser, no máximo, de 2 horas.

7.2. Requisitos de Capacitação / Treinamento / Repasse de Conhecimentos:

7.2.1. Em razão da complexidade das funcionalidades disponibilizadas pela solução Contact Center AVAYA a utilização dos recursos a serem ofertados pela contratação demandará treinamento específico que deverá ser ministrado, pela contratada, para servidor da DICOE que repassará as orientações para os demais operadores do sistema. O conteúdo do treinamento deverá estar de acordo com as características dos equipamentos, devendo a contratada fornecer o material didático necessário, bem como certificações específicas.

7.2.2. O conteúdo programático da capacitação deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos equipamentos, no mínimo para as seguintes tarefas:

7.2.2.1. Instruções de operação dos equipamentos propostos;

7.2.2.2. Instruções de operação dos softwares propostos;

7.2.2.3. Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na utilização dos equipamentos;

7.2.2.4. Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;

7.2.2.5. Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos.

7.3. Requisitos de temporais:

7.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o objeto do contrato no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias caso haja justificativa plausível.

7.3.2. O prazo de garantia e suporte técnico terá início a partir do recebimento definitivo e aceite do objeto, e vigorará pelo período de 36 (trinta e seis) meses, independente da data do término do contrato.

7.4. Requisitos de segurança e privacidade:

7.4.1. A CONTRATADA deverá credenciar junto a PCDF, seus profissionais, caso seja necessário, o acesso às instalações da PCDF para prestação de serviços.

7.4.2. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca dos serviços, objeto da contratação, sem prévia autorização.

7.4.3. Garantir a segurança das informações da PCDF e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido ou tido ciência no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

7.4.4. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da PCDF.

7.5. Requisitos sociais, ambientais e culturais

7.5.1. Sociais: A documentação de suporte e demais atendimentos realizados pela contratada devem ser realizados na língua portuguesa. Os direitos trabalhistas dos funcionários da contratada devem ser respeitados. Sempre que possível a contratada poderá realizar ações de impacto na comunidade.

7.5.2. Ambientais: Os serviços prestados pela contratada deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela contratante. Ao final de sua vida útil, os equipamentos serão recolhidos e encaminhados para reciclagem.

7.5.3. Culturais: As reuniões ocorridas entre contratante e contratada, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos deverão observar a urbanidade e os bons costumes de comportamento como respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público, cooperação, pontualidade, etc.

8. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

8.1. Quantitativo de licenças e equipamentos:

8.1.1. Considerando as necessidades atuais do Contact Center em funcionamento na DICOE e as demandas oriundas da Delegacia Eletrônica, da Divisão de Tecnologia e da Ouvidoria, decorrentes do grande volume de ligações recebidas e da necessidade de gravação de voz e tela das interações, a quantidade a ser contratada deve ser de:

8.1.1.1. 20 Licenças Calabrio ONE QM (Gravação de Voz e Tela do atendente);

8.1.1.2. 20 Headsets Bluetooth para atendimento em Contact Center;

8.1.1.3. 1 Serviço de ativação do licenciamento;

8.1.1.4. 1 Serviço de suporte e manutenção para o licenciamento por 36 meses;

8.1.1.5. 2 Treinamentos e certificações AVAYA (Avaya IP Office Integrating and Configuring IP Office Release 11 and Supporting IP Office Platform Release 11), fornecido pelo fabricante;

8.1.1.6. 1 Treinamento e certificação CALABRIO (Módulo Call Recording), fornecido pelo fabricante.

8.2. Prospecção de necessidades

8.2.1. Para averiguação da contratação das licenças de gravação de voz e tela (CALABRIO ONE) a equipe de elaboração realizou reuniões com a Delegacia Eletrônica, Ouvidoria e Divisão de Tecnologia questionando as necessidades de unidade, definindo então a quantidade total de licenças necessárias.

9. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

O Levantamento das soluções disponíveis que possam atender às necessidades da contratação, objeto desse ETP, para ampliação da quantidade de licenças para gravação de atendimento (voz e tela) apontou para as seguintes opções de solução:

9.1. Identificações das soluções:

Id	Descrição da solução ou cenário
1	Contratação de Licenças CalabrioOne de Gravação de Voz e Tela do atendente
2	Contratação de novos recursos para substituir toda a solução de atendimento atualmente instalada e operacional

3	Contratação de solução de gravação sem a garantia da conectividade e integração com a solução atualmente instalada e operacional
---	--

10. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

10.1. A análise comparativa das opções para contratação das licenças de gravação levantadas, busca avaliar não apenas o aspecto econômico, mas também os benefícios qualitativos que cada opção oferece em relação aos objetivos da contratação. Além de considerar a economicidade, é essencial avaliar a capacidade de atualização tecnológica, a continuidade das funcionalidades em utilização e o fornecimento de novas facilidades para os usuários. A contratação de licenciamento compatível com a solução atual apresenta uma alternativa promissora, pois combina vantagens econômicas com a manutenção das funcionalidades já em utilização e de relevância para a adequada prestação dos serviços.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3		X	
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1		X	
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1		X	
	Solução 2		X	
	Solução 3		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

10.2. Solução 1 – Contratação de Licenças CalabrioOne de Gravação de Voz e Tela do atendente

10.2.1. Vantagem: Neste cenário, que representa uma ampliação da solução atualmente utilizada na PCDF, ocorre a preservação do investimento inicial, o que parece ser mais lógico e coerente com os princípios de economicidade e aproveitamento de toda a expertise dos servidores da instituição que administram e operam os recursos desta solução. Quando da atualização do sistema que se encontra em uso na DICOE/DGI todos os servidores da Divisão receberam treinamento operacional básico para realização das

interações com a população.

10.2.2. Desvantagem: Não há.

10.3. Solução 2 – Contratação de novos recursos para substituir toda a solução de atendimento atualmente instalada e operacional

10.3.1. Vantagem: Não há.

10.3.2. Desvantagem: Na solução atualmente instalada já foram investidos recursos financeiros que superam qualquer possibilidade de troca por conta de aquisição de licenças. Para a contratação de novos recursos seria necessário a aquisição de plataforma completa de nova solução, gerando substituição total dos equipamentos em uso. Desta forma, a escolha da solução 2 acarretaria em custo muito alto de contratação.

10.4. Solução 3 – Contratação de solução de gravação sem a garantia da conectividade e integração com a solução atualmente instalada e operacional

10.4.1. Vantagem: Não há.

10.4.2. Desvantagem: O Sistema Contact Center foi concebido para ser uma plataforma onde há interconectividade entre suas soluções, o que não torna possível viabilizar com outra solução que não seja compatível, pois haveria perda da garantia e desperdício de recurso financeiro e tecnológico já instalado.

11. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

11.1. Uma vez que aos sistemas já instalados da Solução Contact Center AVAYA são compatíveis com a gravadora de voz e tela da CALABRIO, qualquer outra solução se torna inviável devido aos custos já dispendidos e também por não haver compatibilidade e confiabilidade na aferição das funcionalidades que se tornarão inutilizadas. Portanto, neste contexto, as soluções 2 e 3 são consideradas inviáveis.

12. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

12.1. Conforme inciso III do art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022, deve-se proceder a comparação de custos totais de propriedade para as soluções técnica e funcionalmente viáveis. Em razão de haver somente uma alternativa considerada viável, qual seja a alternativa 1 (**Contratação de Licenças CalabrioOne de Gravação de Voz e Tela do atendente**), não é cabível a realização do levantamento dos custos totais de propriedades entre as soluções viáveis e a consequente análise comparativa destes custos e elaboração do mapa comparativo.

13. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

13.1. Justificativa do cenário escolhido: Pelo exposto, a equipe técnica entendeu que a melhor solução é a contratação de Licenças CalabrioOne de Gravação de Voz e Tela do atendente, suporte técnico, treinamento e certificação (AVAYA e CALABRIO) e equipamentos Headsets, uma vez que o Sistema Contact Center, já em uso na DICOE, utiliza a gravadora da Calabrio e a plataforma IPO500 da Avaya desde o ano de 2010, com as devidas atualizações e modernização contratadas em 2021. Assim, a contratação de empresa técnica credenciada ou representante certificada da AVAYA/CALABRIO, para prestação de serviços de expansão do da solução cinge da complexidade intrínseca do sistema, sendo suportada e mantida pelo fabricante da solução ou por sua rede de parceiros qualificados, que possuem técnicos certificados nas soluções do fabricante e estão em constantes atualizações, inclusive em conformidade legal aos termos e requisitos das garantias dos equipamentos componentes de todo o sistema. Importante também ressaltar que qualquer instalação e/ou manutenção por empresa não credenciada/certificada desobriga o fabricante a solucionar eventuais problemas tais como: atualizações de versões, upgrades e principalmente, correções de eventuais bugs que possam surgir ao longo do uso. Cabe ressaltar que a Polícia Civil do Distrito Federal não possui corpo técnico especializado para manutenções e atualizações deste sistema.

13.2. Especificações técnicas

13.2.1. Tabela descritiva:

Item	Descrição	Quantidade
1	Subscrição de Licenças CALABRIO ONE QM (Gravação de Voz e Tela do atendente)	20
2	Serviço de Implementação	1

3	Serviço de suporte e manutenção anual para as licenças solicitadas	36 (trinta e seis) meses
4	Treinamento e Certificação AVAYA IPO OFFICE	2
5	Treinamento e Certificação CALABRIO	1
6	Headsets bluetooth para atendimento em Contact Center	20

13.2.2. Descrição técnica detalhada

EXPANSÃO DO SISTEMA DE GRAVAÇÃO:

13.2.2.1. Deverá haver a ampliação das licenças de gravação, da fabricante Calabrio ONE, em sua última versão de software disponibilizada pelo fabricante, com todas as correções até a data de instalação;

13.2.2.2. Deverá ser compatível com o sistema da central de atendimento hoje em funcionamento (Avaya IPO), comprovada através de notificação do fabricante AVAYA sobre a compatibilidade;

13.2.2.3. Deverá ser compatível com as licenças Calabrio Basic Quality MGMT;

13.2.2.4. Deverá permitir a escolha de idiomas na interface do Calabrio;

13.2.2.5. Deve funcionar como uma aplicação WEB;

13.2.2.6. Deve possuir barra de ferramentas – Tool Bar – que permita visualização de ícones e links necessários para navegar;

13.2.2.7. Possuir painel de navegação que contenha links para seções de conteúdo que permita ajuda na navegação das seções;

13.2.2.8. Possuir dashboard que permita gerenciar dados da área de trabalho;

13.2.2.9. Possuir filtros que possam ser configurados com base na fonte de dados;

13.2.2.10. Permitir que usuários administradores possam criar perfil de outros usuários, além de definir regras de perfil e permissões;

13.2.2.11. As licenças devem possibilitar a gravação de todos os Agentes IP's., sendo que o atual sistema instalado da CalabrioOne permite armazenar as chamadas durante, no mínimo, 6 (seis) meses online;

13.2.2.12. O sistema CalabrioOne de gravação permite atender todos os agentes do Contact Center Avaya, inclusive as novas licenças, possibilitando a ampliação em até 300 canais simultâneos;

13.2.2.13. Deverá contemplar a gravação de tela de todos os agentes simultaneamente, incluindo interações dos agentes com os cidadãos, o momento da inserção de dados, navegação de aplicações e recuperação de informação;

13.2.2.14. Possibilitar através da captura de voz e tela, obter uma visão abrangente e objetiva das interações com a população;

13.2.2.15. O sistema, decorrente da disponibilização da licença, deverá prover algoritmos de compressão de voz tipo ADCPM ou similar, de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;

13.2.2.16. A tecnologia de operação empregada deverá permitir que o sistema de gravação automaticamente detecte amostra, comprima e armazene o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;

13.2.2.17. O sistema operacional do servidor de gravação deverá estar compatível com as novas licenças e ambientado em plataforma Windows 2012 ou outro sistema operacional homologado pelo fabricante;

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

13.2.2.19. As gravações deverão identificar o agente/atendente do Contact Center e o número do chamador;

13.2.2.20. Deverá permitir a visualização, diretamente na tela da estação supervisora, do status da operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo) e da taxa de ocupação do disco rígido de cada operador;

13.2.2.21. Deverá permitir opções de acesso remoto, por meio de software específico,

trazendo as gravações para pelo menos 10 (dez) estações de trabalho através da rede local (LAN);

13.2.2.22. O sistema de gravação deverá permitir ao supervisor encontrar de forma rápida e eficiente os arquivos de gravação, a partir da utilização das novas licenças, além de possibilitar a indicação da mídia mais adequada para reprodução;

13.2.2.23. Deverá permitir o envio do arquivo de gravação através de e-mail ou via ambiente de rede LAN para reprodução;

13.2.2.24. Deverá permitir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis customizados;

13.2.2.25. Deve possibilitar o armazenamento das informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo “FIFO” (First In First Out), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deverá passar a descartar as gravações mais antigas, ocupando nesse espaço a gravação atual;

13.2.2.26. Deverá prover backup automático das gravações quando ocorrerem os seguintes fatores: agenda diária, no mínimo, com horários definidos e/ou solicitação direta do administrador do sistema;

13.2.2.27. Após a realização do backup o sistema deve permitir que o administrador do gravador possa optar por remover, manual ou automaticamente, do HD o que foi gravado;

13.2.2.28. Deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações no HD (disco rígido), através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente, número do chamador que originou o atendimento e canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema;

13.2.2.29. Deverá possibilitar a reprodução da conversação gravada, via rede LAN;

13.2.2.30. Todos os acessos ao sistema de gravação deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário de rede LAN, devendo existir log de acesso e histórico por perfil definido pelo administrador do sistema;

13.2.2.31. Deverão ser fornecidos todos os softwares, hardwares, sistemas operacionais e servidores adicionais para realização das funções do sistema de gravação tais como: pesquisa, reprodução, gerenciamento, supervisão, controle e administração do sistema;

13.2.2.32. Deverá gerar relatórios estatísticos que contemplem uma visualização abrangente das interações gravadas apontando os seguintes requisitos: período (data inicial e data final); agente (agente do Contact Center); canal; duração da chamada; grupo de serviço; ligações recebidas (inbound), realizadas (outbound); horário e por número chamador;

13.2.2.33. Permitir ao usuário executar buscas na base de dados de mensagens de erros, eventos de sistema e atividades dos servidores, proporcionando a aplicação de filtros de pesquisa;

13.2.2.34. Todos as licenças e produtos devem ser instalados, configurados e ativados nas dependências da DICOE, em conformidade com o Sistema AVAYA CONTACT CENTER já em atividade;

HEADSETS PARA ATENDIMENTO

13.2.2.35. Headset consiste na união de fone de ouvido e microfone (fixo, destacável, móvel ou retrátil), que permite a interação do policial com o cidadão, possibilitando a digitação das informações enquanto conversam;

13.2.2.36. Deverá possuir tecnologia Bluetooth v5.1 com as seguintes compatibilidades: A2DP, AVRCP, HSP, HFP; e possibilidade de conexão do headset a dois dispositivos ao mesmo tempo;

13.2.2.37. Deverá acompanhar base carregadora de mesa, com tempo de carregamento total em no máximo 3 horas;

13.2.2.38. Deverá permitir interação contínua de no mínimo 12 horas sem necessidade de recarregar o headset;

13.2.2.39. Deverá possuir alça de cabeça acolchoada e confortável, além de alças e almofadas auriculares macias para utilização durante longos períodos;

13.2.2.40. Deverá possuir peso máximo de 200g;

13.2.2.41. Deverá possuir haste flexível com microfones digitais e comandos (desativado/baixo/alto) dos volumes da interação, inclusive com cancelamento de ruídos externos a conversação;

13.2.2.42. A haste do microfone deve possibilitar a utilização em qualquer lado (direta ou esquerda) com giro vertical para cima (ativar o mudo) e para baixo (desativar o mudo);

13.2.2.43. Deverá possuir proteção auditiva, com cancelamento de ruído, evitando exposição contínua acima de 85dBA, conforme regulamentação trabalhista NR 17;

13.2.2.44. Alcance de funcionamento (sem fio) em relação a base de até 50m;

13.2.2.45. Possibilidade de conexão por fio, a partir de entrada USB, para prolongar a vida útil da bateria.

14. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

14.1. A pesquisa de preços foi composta de propostas comerciais (solicitadas mediante e-mail), bem como foram pesquisados preços públicos referentes a contratações similares em sítios especializados, em observância e cumprimento às regras contidas no art. 98 do Decreto nº 44.330/2023.

14.2. Foram encaminhadas 5 (cinco) solicitações de propostas comerciais para as empresas TELESUL Telecomunicações (146693445), BETTA Global Partner (146687875), SEA Tecnologia (146694577), LG IT Tecnologia e Comunicações (146691722) e NEXTPOINT (146695915), sendo que esta última empresa não retornou à solicitação. Cabe esclarecer que não existe norma legal que obrigue as empresas a apresentarem suas propostas comerciais para formação de estimativa, estando os preços estimados de acordo com os preços de mercado.

14.3. Em razão da especificidade técnica da solução a ser adquirida pela PCDF, não foram encontrados preços praticados pela Administração Pública durante a realização da pesquisa.

14.4. Com base nos valores obtidos na pesquisa de mercado e de preços públicos, o valor total estimado para a contratação das Licenças CalabrioOne de Gravação de Voz e Tela do atendente, suporte técnico, treinamento e certificação (AVAYA e CALABRIO) e equipamentos Headsets será de R\$ 641.785,77 (Seiscentos e quarenta e um mil, setecentos e oitenta e cinco reais e setenta e sete centavos), conforme demonstrado na Planilha Estimativa de Custos a seguir:

Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Subscrição de Licenças CALABRIO ONE QM (Gravação de Voz e Tela do atendente)	20	13.804,64	276.092,80
2	Serviço de Implementação	1	8.341,63	8.341,63
3	Serviço de suporte e manutenção anual para as licenças solicitadas	36 (trinta e seis) meses	5.700,86	205.230,96
4	Treinamento e Certificação AVAYA IPO OFFICE	2	30.644,52	61.289,04
5	Treinamento e Certificação CALABRIO	1	23.810,94	23.810,94
6	Headsets bluetooth para atendimento em Contact Center	20	3.351,02	67.020,40
TOTAL				R\$ 641.785,77

15. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

15.1. Em razão da especificidade da demanda, dos programas e equipamentos já instalados e integrantes da SOLUÇÃO CONTACT CENTER AVAYA IPO500, faz-se necessária a contratação de representante dos fabricantes AVAYA e CALABRIO ou parceiros credenciados para o fornecimento das licenças, serviços e produtos para atendimento das demandas da DELEGACIA ELETRÔNICA, da DIVISÃO DE TECNOLOGIA e da OUVIDORIA, além de outros serviços disponibilizados por meio da plataforma 197/DICOE, inclusive com o aprimoramento das funcionalidades em uso no atendimento ao cidadão, visando otimizar os serviços e facilitar a interação público/PCDF.

15.2. A contratação de empresa técnica credenciada ou representante certificada da AVAYA, para expansão e atualização tecnológica da SOLUÇÃO CONTACT CENTER, decorre da complexidade intrínseca do sistema, sendo suportada e mantida pelo fabricante da solução ou por sua rede de parceiros qualificados, que possuem técnicos certificados nas soluções do fabricante e estão em constantes atualizações, inclusive em conformidade legal aos termos e requisitos das garantias dos equipamentos componentes de todo o sistema. A realização do serviço de

instalação e suporte por uma empresa não credenciada pela AVAYA implica na perda de garantia do fabricante, bem como pode ocasionar.

15.3. Portanto, qualquer instalação e/ou manutenção por empresa não credenciada/certificada AVAYA desobriga o fabricante a solucionar eventuais problemas tais como: atualizações de versões, upgrades e principalmente, correções de eventuais bugs que possam surgir ao longo do uso. Cabe ressaltar que a Polícia Civil do Distrito Federal não possui corpo técnico especializado para manutenções deste sistema.

15.4. Objetiva também o alcance dos princípios inseridos nos contratos públicos tais como: eficiência, eficácia, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos já operando neste sistema, revertendo-se em maior produtividade para atendimento da população e ainda diminuindo falhas e paralisação dos serviços.

15.5. Do parcelamento da contratação decorrente de aspectos técnicos:

15.5.1. Em observância o disposto no art. 23, §1º, da Lei n.º 8.666/93, que dispõe que “as obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala”, e após análise da viabilidade técnica e econômica do parcelamento, concluiu-se pela realização do procedimento licitatório em lote único.

15.5.2. Esta decisão também se apoia na indivisibilidade do objeto a ser licitado, cujo parcelamento afetará a sua integridade e a execução do pretendido, uma vez que a vencedora do certame se obriga tanto a realizar a ampliação, o treinamento e as atualizações do software, bem como a prestar os serviços de suporte técnico em caso de problemas ou inoperância da solução a ser contratada.

16. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

16.1. Cinge constatar que a escolha da solução atende aos princípios da economicidade e eficiência, visto que trocar toda a solução ocasionará prejuízo substancial para a instituição, uma vez que a contratação das licenças, serviços e equipamentos do fabricante da solução já instalada na PCDF permanece como sendo economicamente mais vantajosa para a Administração.

17. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

17.1. Aumentar a produtividade no desenvolvimento e manutenção de sistemas, proporcionando uma programação mais rápida, limpa e com menor possibilidade de erros.

17.2. Aumento da produtividade na reposta sobre solicitação dos dados das interações;

17.3. Aprimorar o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação;

17.4. Garantir a modernização organizacional;

17.5. Maximizar a satisfação do cidadão;

17.6. Fomentar a redução da criminalidade;

17.7. Garantir a manutenção, sustentação, integração e modernização do Contact Center, plataforma 197;

17.8. Prover e atualizar continuamente as ferramentas de interação entre a PCDF e o cidadão.

18. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

18.1. Necessidades de adequação do ambiente para execução contratual: Por se tratar de licenças específicas e também da solução estar implementada na PCDF, não são necessárias adoção de providências adicionais.

18.2. Infraestrutura Tecnológica e Elétrica: Não há/há necessidade de adequação.

18.3. Espaço Físico/Mobiliário: Não há/há necessidade de adequação.

18.4. Recursos necessários à continuidade de negócio durante e após a contratação:

18.4.1. Recursos Materiais

18.4.1.1. A Solução de Tecnologia da Informação deverá estar acompanhada da documentação técnica completa e atualizada, contendo os manuais, guias de instalação e outros pertinentes. Essa exigência permite proporcionar à PCDF o nível de informação necessário à operação

dos equipamentos e ambientes.

18.4.1.2. Todos os componentes de hardware e softwares necessários ao perfeito funcionamento da Solução de Tecnologia da Informação devem estar incluídos e licenciados (se for o caso). As licenças devem ser de propriedade perpétua da PCDF para assegurar que a solução possa continuar a ser utilizada sem ofensa à política de licenciamento de software.

18.4.2. Recursos Humanos

18.4.2.1. Os serviços de suporte técnico serão executados sob a supervisão de responsáveis técnicos indicados pela PCDF, os quais acompanharão as manutenções realizadas, mantendo um histórico dos serviços realizados.

18.4.3. Recursos Tecnológicos

18.4.3.1. A serem analisados em sede de elaboração de estudo técnico preliminar da contratação para identificação e análise das soluções viáveis e maneiras de fornecimento para a continuidade dos serviços de armazenamento da PCDF, de forma a garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados e informações armazenadas.

19. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

19.1. O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a IN SGD/ME nº 94, de 23 dezembro de 2022 e em consonância ao Decreto nº 44.330 de 16 de março de 2023, que regulamenta a Lei nº14.133/2021 de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

19.2. Encontra-se também em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizarão fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos a contratação proposta.

19.3. Em conformidade com o art. 11, da IN SGD/ME nº 94, de 23 dezembro de 2022, utilizada como diretriz para o planejamento desta contratação, este Estudo Técnico Preliminar demonstra a viabilidade técnica e econômica para a contratação.

20. RESPONSÁVEIS

O presente Estudo Técnico Preliminar foi elaborado em harmonia com IN SGD/ME nº 94, de 23 dezembro de 2022 e em consonância ao Decreto nº 44.330 de 16 de março de 2023, atendendo adequadamente às necessidades técnicas, operacionais e estratégicas da PCDF, motivo pelo qual a Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pelo Documento de Formalização da Demanda – DFD, recomenda a contratação proposta neste documento.

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
Bruno Cançado Araújo Matrícula: 76.134-6	Josafá Leite Ribeiro Matrícula: 58.210-7

21. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

Delcimar de Oliveira Silva

Matrícula nº 57.440-6

Diretor da DITEC



Documento assinado eletronicamente por **JOSAFÁ LEITE RIBEIRO - Matr.0058210-7, Diretor(a) da Divisão de Controle de Denúncias**, em 24/07/2024, às 15:01, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO CANÇADO ARAÚJO - Matr.0076134-6, Agente de Polícia Civil**, em 24/07/2024, às 15:08, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DELCIMAR DE OLIVEIRA SILVA - Matr. 0057440-6, Diretor(a) da Divisão de Tecnologia**, em 05/08/2024, às 16:30, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **146351984** código CRC= **69AD7790**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SPO, lote 23, Conjunto A, Bloco I, Centro Tecnológico, 1º andar - Bairro Setor Policial Sul - CEP 70.610-907 - DF

Telefone(s): (61) 32078901

Sítio - www.pcdf.df.gov.br