



EM DEFESA DA VIDA

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

Contratação de serviços de atendimento omnichannel para atuação nos processos de relacionamento com os cidadãos-usuários dos serviços do DETRAN/RS

Sumário

1.	OBJETO.....	2
2.	ABRANGÊNCIA DO OBJETO.....	2
3.	JUSTIFICATIVA.....	4
4.	DAS COMUNICAÇÕES ENTRE A CONTRATADA E A CONTRATANTE.....	6
5.	SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO.....	7
6.	LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	9
7.	INFRAESTRUTURA FÍSICA, TECNOLÓGICA E DE TELEFONIA.....	9
8.	HORÁRIOS E QUANTITATIVOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	11
9.	PARÂMETROS DE REFERÊNCIA PARA DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE CONTRATADA, AMBIENTE FÍSICO E TECNOLÓGICO.....	13
10.	REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO (Help Desk).....	16
11.	SOBRE OS SERVIÇOS DO DETRANRS.....	29
12.	ATENDIMENTO VIA CHAT - HUMANO E ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE.....	31
13.	ATENDIMENTO VIA SERVIÇO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS – WHATSAPP E TELEGRAM – HUMANO E ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE.....	31
14.	TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA.....	33
15.	RETORNO DAS CHAMADAS E TELEATENDIMENTO ATIVO.....	35
16.	ATENDIMENTO FORMULÁRIO “FALE CONOSCO”.....	36
17.	ATENDIMENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO (BackOffice).....	36
18.	SOBRE A SUPERVISÃO.....	37
19.	SOBRE A MONITORIA DE QUALIDADE.....	38
20.	TREINAMENTO E ATUALIZAÇÃO DE PESSOAL DA CONTRATADA.....	39
21.	TREINAMENTO-PLATAFORMA.....	40
22.	DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS.....	41
23.	CUSTOS DE PESSOAL.....	44
24.	FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.....	45
	ANEXO I – FLUXOS DE ATENDIMENTO.....	52
	ANEXO II - PROVA DE CONCEITO.....	57
	ANEXO III – MATRIZ DE RISCOS.....	67



1. OBJETO

- 1.1. Contratação de prestação de serviço especializado de Atendimento Multimeios (Omnichannel) para atuação nos processos de relacionamento com os cidadãos-usuários dos serviços do DETRAN/RS, abrangendo todos os recursos necessários a sua implantação, operacionalização e gestão, incluindo toda a infraestrutura, recursos humanos e tecnológicos, manutenção e operação necessários, plataforma de integração de multicanais e sistema de gestão de atendimento (Help Desk), utilizando a solução de omnicanalidade destinados a Central de Atendimento - "Contact Center" do DETRAN/RS.

2. ABRANGÊNCIA DO OBJETO

- 2.1. A contratação da Central de Atendimento abrange a prestação de serviços de:
 - 2.1.1. **Atendimento Multimeios:** consiste em prestar informações, esclarecer dúvidas, orientar, registrar solicitações e realizar acompanhamentos acerca dos serviços aos cidadãos-usuários do DETRAN/RS. Os serviços prestados pela CONTRATADA devem contemplar: Atendimento Receptivo Humano e Eletrônico, Atendimento Ativo Humano e Eletrônico, Multimeios (E-mail, Formulário Eletrônico, Telefônico, Chat, serviço de mensagens instantâneas – WhatsApp e Telegram –, Redes Sociais – Facebook, Instagram, etc.), com uso de URA (Unidade de Resposta Audível – URA) e de soluções tecnológicas de chatbots que utilizem modelos de linguagem de Inteligência Artificial e Machine Learning (como, por exemplo, o Generative Pre-trained Transformer – GPT -, o Dialogflow, o IBM Watson Assistant, o Amazon Lex, e o Microsoft Bot Framework), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste documento.
 - 2.1.2. **Disque-CRD:** consiste em recepcionar solicitações de remoções dos órgãos autuadores do Sistema Nacional de Trânsito (SNT), efetuar contato com as empresas credenciadas ao DETRAN/RS (CRDs), além de esclarecer dúvidas, orientar, registrar as solicitações e subsequente transmissão de informações ao solicitante da remoção. Os serviços prestados pela CONTRATADA devem contemplar: Atendimento Humano Receptivo e Ativo.



- 2.2. A operação da Central de Atendimento abrange todos os recursos necessários ao planejamento, implantação, execução e operacionalização, manutenção dos serviços e gestão, incluindo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), ferramenta de Help Desk (para o serviço de Atendimento Multimeios), adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), mobiliário, recursos para operação (logística e materiais administrativos), demais tecnologias e recursos humanos necessários, conforme características, condições e especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.
- 2.3. Caberá à CONTRATADA dimensionar infraestrutura física, tecnológica e de recursos humanos para garantir o volume de atendimento definido e demais indicadores estabelecidos pelo DETRAN/RS, constantes neste Termo de Referência.
- 2.4. Todos os demais sistemas de gerenciamento do "Contact Center", incluindo o sistema de gestão de atendimento (Help Desk), são de responsabilidade de implantação, manutenção e custos da CONTRATADA, devendo estar em perfeito funcionamento em até 35 dias após o recebimento da autorização de serviço, ou seja, na data da vistoria à operação pela CONTRATANTE, prevista no item 5.2.
- 2.4.1. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA os softwares, sistemas e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste edital, sendo necessário tratar-se de softwares homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado.
- 2.5. Os equipamentos e softwares descritos neste documento são uma especificação mínima para a execução das funcionalidades solicitadas. Quaisquer equipamentos, soluções ou softwares adicionais, necessários ao cumprimento das exigências funcionais e de desempenho, deverão ser considerados no projeto a ser entregue ao DETRAN/RS.
- 2.6. Durante a execução dos serviços a contratada deverá seguir as normas e regulamentos definidos pelo DETRAN/RS.
- 2.7. A CONTRATADA deverá adotar medidas para garantir a prestação dos serviços em situações de contingência, tais como: Greve do transporte público ou situações que prejudiquem ou comprometam a disponibilidade



- dos canais de atendimento da CONTRATADA.
- 2.8. Adotar ações preventivas para coibir ocorrências de danos materiais ou morais em prejuízo do DETRAN/RS, canais de atendimento ou eventuais terceiros envolvidos no objeto deste contrato. Havendo prejuízos decorrentes de ação ou omissão na prestação de serviço que incidam sobre o DETRAN/RS, canais de atendimento da CONTRATADA ou terceiros deverão ser custeados pela CONTRATADA e providenciadas as devidas ações corretivas e preventivas.
- 2.9. A CONTRATADA deverá garantir que a gestão dos dados pessoais decorrentes do CONTRATO ocorra com base nas Diretrizes e Normas Gerais da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, Nº 13.709/2018.
- 2.9.1. A CONTRATADA deverá garantir que os dados pessoais envolvidos no objeto deste contrato não serão utilizados para compartilhamento com terceiros alheios ao objeto de contratação, tampouco os utilizará para finalidade avessa à estipulada por este documento, salvo casos previstos em lei.
- 2.9.2. A CONTRATADA deverá garantir que os dados regulamentados pela LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709/2020 estarão armazenados dentro do território nacional, salvo exceções de comum acordo com a CONTRATANTE.
- 2.9.3. É expressamente vedada a divulgação, em qualquer mídia ou transmissão, dos dados oriundos dos atendimentos e sistemas de consulta.
- 2.9.4. A CONTRATADA deverá garantir que a execução do objeto da contratação esteja plenamente adequada à LGPD, permitindo assim auditorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- 2.10. A CONTRATADA deverá zelar pela integridade do DETRAN/RS sobre qualquer aspecto sem causar nenhum ônus a sua imagem e credibilidade.

3. JUSTIFICATIVA

Garantir a excelência na prestação de serviços e informações aos cidadãos. Para tal, é necessária a contratação de empresa especializada e experiente no ramo de atendimento e tecnologias da comunicação. A atividade de atendimento remoto exige recursos tecnológicos e humanos dos quais a Autarquia não dispõe. Essa contratação especializada oferecerá soluções otimizadas e mecanismos hábeis, agregando qualidade aos serviços



oferecidos pelo DETRAN/RS.

Essa contratação justifica-se em face das limitações da atual central de atendimento e o crescente aumento da demanda, tanto no fornecimento de informações ao cidadão, quanto nas solicitações de remoções de veículos pelos agentes de trânsito e policiais, tornando-se imprescindível as implementações previstas neste instrumento, a fim de garantir a celeridade, assertividade e excelência no atendimento.

Para além da manutenção dos canais de atendimento já existentes, o presente termo de referência busca oferecer à comunidade gaúcha o que há de mais tecnológico e atual em atendimento: o Omnichannel. A prestação de serviços e informações de forma centralizada, através da integração dos diversos canais de atendimento e permitindo maior infraestrutura às funções, atingindo assim as metas entabuladas no Plano de Modernização do DETRAN/RS.

Pretende-se, portanto, com a presente contratação, assegurar aos usuários os direitos de cidadania e ainda permitir aos agentes de trânsito/policiais o pleno exercício do poder de polícia com o rápido acionamento de guinchos de forma ininterrupta, por meio de central de atendimento, garantindo a maior agilidade e eficiência aos serviços, às operações de fiscalização, à Balada Segura e Viagem Segura, todas ações que contribuem para a redução dos números de sinistralidade.

Destarte, a disponibilização do acesso dos serviços via atendimento multimeios (Omnichannel) na forma ora contida neste instrumento, constitui política pública com o fito de fortalecimento de uma gestão de qualidade, focando na melhoria no atendimento aos usuários e proporcionando:

- a) foco nos cidadãos-usuários dos serviços;
- b) aumento na satisfação e a fidelidade do cliente
- c) acessibilidade;
- d) atendimento ininterrupto;
- e) padronização;
- f) agilidade no atendimento, processamento e resposta ao cidadão-usuário;
- g) sistema integrado de informação e base de dados unificada das manifestações;
- h) gestão eficaz e efetiva da informação, com estruturação do conhecimento;



- i) tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos;
- j) melhoria da gestão dos serviços;
- k) aumento da capacidade de atendimento;
- l) possibilidade de oferecer novos serviços;
- m) facilidade no entendimento das necessidades dos cidadãos-usuários;
- n) avaliação da satisfação dos cidadãos-usuários em relação ao atendimento;
- o) fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando serviços de alta qualidade e desempenho;
- p) mapeamento das principais demandas recorrentes do cidadão-usuário;
- q) maior eficiência na solução dos problemas apresentados pelos cidadãos-usuários.

4. DAS COMUNICAÇÕES ENTRE A CONTRATADA E A CONTRATANTE

- 4.1. A CONTRATADA indicará o seu preposto, que será o responsável pelas comunicações junto à CONTRATANTE que, por sua vez, indicará e nomeará os Fiscais do Contrato com atribuições específicas, conforme regulamentação pertinente, para responder naquilo que lhe couber perante o Contrato.
- 4.2. Recebida a Ordem de Início dos serviços, deverá a CONTRATADA entrar em contato com os Gestores do Contrato para Reunião Preliminar, de início da execução do Contrato.
- 4.3. A CONTRATADA entregará um plano de migração/integração para início da operação prevendo toda a estrutura física e lógica necessária para que não haja interrupção da operação durante a migração do serviço.
- 4.4. O DETRAN/RS exercerá através dos seus Gestores do Contrato a fiscalização e o acompanhamento dos serviços prestados pela CONTRATADA, observando o fiel cumprimento das exigências constantes desta Especificação Técnica, o que não exclui e nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto à perfeita execução do objeto da contratação, fiscalização e supervisão dos serviços por pessoa habilitada.
- 4.5. A CONTRATADA indicará os supervisores responsáveis pela operação. Na execução do contrato, os supervisores deverão estabelecer e manter uma



comunicação constante com os servidores da CONTRATANTE. Isso pode incluir a troca de informações, o compartilhamento de atualizações ou a resolução de eventuais questões técnicas ou dúvidas relacionadas aos serviços de atendimento no momento em que elas acontecem, através de canal de comunicação designado pelo DETRAN/RS.

4.5.1. Deverá ser estabelecido canal de comunicação direto e contínuo nos horários de operação com a equipe de Atendimento Técnico Especializado (BackOffice), a critério da CONTRATANTE, objetivando a resolução de demandas tratadas especificamente por essa equipe.

5. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 5.1. A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela CONTRATADA, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial.
- 5.2. O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE	Prazo máximo (após a assinatura do contrato)
Assinatura do Contrato.	DETRAN/RS e CONTRATADA	
Reunião Preliminar.	DETRAN/RS e CONTRATADA	1 dia
Reunião de apresentação e entrega do Plano de Trabalho de implantação.	CONTRATADA	5 dias
Avaliação das sugestões feitas pelo DETRAN/RS para o Plano de Trabalho de implantação.	CONTRATADA	10 dias
Portabilidade dos números de telefone, conforme item 7.4.4.1 do Termo de Referência	CONTRATADA	15 dias
Apresentação do Helpdesk (Sistema de Atendimento)	CONTRATADA	15 dias
Apresentação do alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros, alvará de funcionamento emitido pelos Órgãos, e dos laudos de avaliação emitidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE.	CONTRATADA	15 dias
Vistoria a operação.	DETRAN/RS	35 dias



Início da realização do treinamento técnico operacional, previsto no item 20.2, com toda a equipe da CONTRATADA	CONTRATADA	35 dias
Ajustes na operação, quando solicitado pelo DETRAN/RS.	CONTRATADA	40 dias
Início da operação assistida. ENTREGA EM DEFINITIVO	CONTRATADA	45 dias

- a) Os prazos estabelecidos acima poderão ser repactuados, observado o prazo final de 45 (quarenta e cinco) dias para o início da operação. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades do DETRAN/RS.
- b) O Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento.
2	Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento.
3	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os cidadãos-usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria a ser implementado constituído das etapas de planejamento, controle e execução.
4	Descrição e detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.
5	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho.
6	Descrição dos métodos preventivos operacionais a serem implementados quanto às circunstâncias da execução do atendimento, em analogia ao planejamento da capacidade de atendimento escalada e a aderência das pausas e intervalos para o correto funcionamento da Central de Atendimento, consoante ao fluxo de tráfego de atendimentos.
7	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos links de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de Domínio DNS (Domain Name System), máscara de rede e endereçamento IP por parte da CONTRATADA que serão utilizados na prestação dos serviços.
8	Plano operacionalização e customização das funcionalidades do sistema de gestão de atendimento (Help Desk).
9	Declaração de aceitação dos níveis de serviços exigidos conforme previsto no Detalhamento do Objeto, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de Atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das demandas pelos canais de atendimento, como também do ritmo de atendimento das



	ligações na fila virtual das posições de atendimento.
10	Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante as exigências contratuais a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes.
11	Descrição da metodologia do processo de construção do atendimento via CHATBOT/IA, detalhando as fases de desenvolvimento para concepção da estrutura lógica de interação com o cidadão-usuário, baseado em comandos (regras de negócio).

- 5.3. O DETRAN/RS reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.
- 5.4. No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de instalação, deverá comunicar ao DETRAN/RS, por canal formal/oficial, que realizará vistoria final, com objetivo de verificar se o sistema de Atendimento da CONTRATADA está adequadamente configurado para atender as necessidades do sistema de Gestão, em conformidade com os requisitos necessários definidos neste Termo de Referência. Verificado o cumprimento dos requisitos necessários, o DETRAN/RS autorizará o início da operação.

6. LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 6.1. Os serviços serão prestados em unidade de "Contact Center" próprio da CONTRATADA, situado em um único local e externo às dependências do DETRAN/RS, sem nenhum ônus para o DETRAN/RS.
- 6.2. As instalações da empresa contratada para execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, deverão estar localizadas no território brasileiro.
- 6.3. Havendo a situação prevista no item 2.7, poderá ser estabelecido outro local para a prestação dos serviços, desde que com a anuência do CONTRATANTE e por período determinado.

7. INFRAESTRUTURA FÍSICA, TECNOLÓGICA E DE TELEFONIA

- 7.1. A CONTRATADA será responsável por contemplar em seu ambiente físico o Projeto, Implantação, Implementação, Treinamento, Operação, Administração e Suporte da estrutura de serviços multicanais (omnichannel), capacitando-o para executar as atividades dos canais de atendimento do DETRAN/RS.
- 7.2. O local da prestação do serviço, em território brasileiro, será informado no ato da assinatura do Contrato, devendo situar-se em município com no máximo 1000Km de distância em relação à Porto Alegre-RS, possibilitando



que uma gama maior de prestadores de serviço participe do processo licitatórios, contudo sem prejuízo de maior precisão, agilidade e fiscalização dos serviços, bem como dos treinamentos que forem necessários a serem ministrados e de competência da CONTRATANTE.

- 7.3. A CONTRATADA deverá obedecer à legislação vigente, em especial atentar para os regramentos e determinações da NR 17 do Ministério do Trabalho, quanto à segurança, conforto, características do ambiente, iluminação e climatização e, portanto, devem ser entregues ao DETRAN/RS, em até 15 dias após a assinatura do contrato, as cópias dos laudos de avaliação emitidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, os Alvarás de Funcionamento expedidos pela Administração Pública e pelo Corpo de Bombeiros da localidade onde será instalada a estrutura física para atendimento.
- 7.4. O ambiente tecnológico para sustentação dos serviços previstos neste TR é de responsabilidade da CONTRATADA e deve ser dimensionado de modo a suportar as demandas exigidas pelos sistemas do DETRAN/RS e estações de trabalho a ele conectadas. A disponibilidade total do serviço disponibilizado pela CONTRATADA não poderá ser menor que 99,5%.
- 7.5. Todos os serviços fornecidos por operadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) serão contratados diretamente pela CONTRATADA (entroncamentos de voz, coleta e entrega de chamadas telefônicas nas Centrais 0800).
 - 7.5.1. Todas as despesas telefônicas decorrentes, como instalação das linhas, tarifas mensais e demais custos, são de responsabilidade da CONTRATADA.
 - 7.5.2. As linhas utilizadas pelo atendimento Disque-Detran deverão estar habilitadas a receberem chamadas oriundas de telefones fixos e móveis de dentro do território brasileiro, sem ônus para o cidadão-usuário originador da chamada telefônica.
 - 7.5.3. As linhas utilizadas pelo atendimento Disque CRD deverão estar habilitadas a receberem chamadas oriundas de telefones fixos e móveis de dentro do Estado do Rio Grande do Sul, sem ônus para o cidadão-usuário originador da chamada telefônica.
 - 7.5.4. Os números telefônicos chave, sendo telefone 0800-905-5555 (Disque DetranRS) e 0800-510-4411 (Disque CRD) serão disponibilizados pelo DETRAN/RS, considerando a portabilidade dos



números já existentes.

7.5.4.1. A portabilidade dos números deverá ser providenciada pela CONTRATADA, no prazo máximo de 15 dias após o recebimento da autorização de serviço.

7.5.4.2. Ao final do contrato a CONTRATANTE ou outro prestador de serviço de “Contact Center” contratado pela CONTRATANTE deverá efetuar nova portabilidade dos números de 0800 citados, conforme conveniência da Administração.

7.6. O “Contact Center” deverá ter acesso aos sistemas informatizados utilizados pelo DETRAN/RS, gerenciados pela da Companhia de Processamento de Dados do Estado do RS – PROCERGS –, imprescindíveis à execução dos serviços objeto do presente instrumento.

7.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar os sistemas corporativos informatizados gerenciados pelo DETRAN/RS para consulta a informações específicas a serem prestadas e inserção de dados, quando solicitado pela CONTRATADA.

7.6.2. Em caso de inoperância dos sistemas informatizados gerenciados pelo DETRAN/RS (PROCERGS) imprescindíveis aos serviços e/ou base de dados da PROCERGS ou ainda problemas verificados nestes, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente o fato à CONTRATANTE e adotar as medidas possíveis para a solução, em comum acordo com a equipe técnica do DETRAN/RS.

7.6.3. Os sistemas serão disponibilizados à contratada via WEB e através de tunelamento (VPN), contratado diretamente pela CONTRATADA junto à PROCERGS. A instalação de sistemas desktop nos computadores / estações de trabalho da CONTRATADA também será necessária.

8. HORÁRIOS E QUANTITATIVOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A Central de Atendimento - “Contact Center” - do DETRAN/RS deverá operar:

8.1.1. **Atendimento Multimeios** - atendimento dos cidadãos-usuários do DETRAN/RS: de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h, integral e simultaneamente, durante as 12h da prestação dos serviços, exceto em feriados nacionais e estaduais do Rio Grande do Sul;



- 8.1.2. **Disque-CRD** - central de solicitação de remoções e acionamento de guinchos: os serviços deverão ser prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 07 (sete) dias da semana.
- 8.2. Os supervisores deverão acompanhar os serviços de atendimento do DETRAN/RS ininterruptamente: os supervisores devem estar presentes e disponíveis durante todo o período de operação da Central de Atendimento, sem interrupções. Eles devem supervisionar e monitorar o andamento dos serviços de atendimento, garantindo que tudo funcione corretamente.
- 8.3. Não é imprescindível que os atendentes sejam contratados unicamente para os atendimentos relacionadas aos serviços do DETRAN/RS. Entretanto, no momento em que o canal de atendimento estiver ativo, o atendente deve operar exclusivamente para a CONTRATANTE.
- 8.4. Com base na volumetria inicial apresentada neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos necessários, respeitando a curva de demanda histórica do DETRAN/RS, visando à prestação de um serviço de qualidade e ao atendimento às necessidades e expectativas da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá considerar, para fins de dimensionamento dos serviços, que os sistemas de propriedade do DETRAN/RS podem apresentar ocorrências de indisponibilidade temporária e/ou lentidão.
- 8.5. A CONTRATADA deve dimensionar e alocar equipe técnica com perfil, habilidades, requisitos, competências, em tempo e condições adequadas para a execução dos serviços, bem como providenciar plano de contingência e demais exigências, de modo a atender plenamente o estabelecido no edital e seus anexos.
- 8.6. Realizar, sempre que solicitado, as adequações necessárias decorrentes da alteração da demanda nos turnos que se configurem como “picos” sazonais ou específicos, visando o ajuste e a adequação da capacidade da execução contratual, redistribuindo suas equipes para o devido ajuste.
- 8.7. A possibilidade de revisão dos volumes contratados, após o interregno de um ano, dentro do prazo de vigência do contrato, mediante solicitação de qualquer uma das partes considerará sempre a média anual dos atendimentos.
- 8.8. O plano de ocupação das posições de Atendimento Receptivo Humano, Atendimento Ativo Humano, Multimeios (E-mail, Formulário Eletrônico, Telefônico, Chat, serviço de mensagens instantâneas – WhatsApp e



Telegram –, Redes Sociais – Facebook, Instagram, etc.), além do quantitativo funcionários ocupantes do cargo de Backoffice, agente de treinamento, monitor de qualidade e supervisão será definido pela CONTRATADA, de acordo com as necessidades específicas dos serviços a serem executados e respeitando os índices de qualidade de atendimento previstos nesta especificação. Este plano de ocupação deverá ser apresentado posteriormente ao DETRAN/RS, que poderá sugerir alterações.

9. PARÂMETROS DE REFERÊNCIA PARA DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE CONTRATADA, AMBIENTE FÍSICO E TECNOLÓGICO.

- 9.1. A fim de subsidiar as licitantes no dimensionamento e distribuição dos equipamentos, tecnologias e pessoal, serão disponibilizados os dados e curvas de chamadas recebidas e atendidas, solicitações tratadas pelos Analistas Técnicos Especializados, bem como os indicadores históricos do atual contrato.
 - 9.1.1. A quantidade mensal de atendimentos descritos neste Termo de Referência foi estimada com base no histórico de demandas, e extrapolação de participação dos canais no total geral, uma vez que o serviço de WhatsApp é recente e não possui base histórica suficiente.
 - 9.1.2. Para estimação da demanda que será atendida por atendentes humanos, considerar que índice de retenção do único ChatBot existente em 2023, que não possui linguagem de Inteligência Artificial e Machine Learning (é somente uma árvore de perguntas e respostas genéricas, sem integração – API – com CRM / sistemas legado do DETRAN/RS) e atua somente no atendimento do WhatsApp, possui aproximadamente 30% de retenção neste canal. É esperado que, com integrações, o percentual seja superior e, pelo descrito neste Termo de Referência, seja utilizado nos demais canais de atendimento.
 - 9.1.3. O volume de demandas pode oscilar entre canais eletrônicos Chat, Serviços de Mensagens Instantâneas e Fale Conosco, uma vez que o canal Fale Conosco possui em 2023 um filtro para atender somente demandas de segundo nível (tendo sido atendidas em canal de primeiro nível em momento anterior).
- 9.2. Para fins de dimensionamento do atendimento, a CONTRATADA deverá observar o disposto no Anexo 11, da NR 17, da Secretaria de Inspeção do Trabalho (Ministério da Economia).
- 9.3. Metodologia para estimativa de demandas: de acordo com o acompanhamento dos contratos vigentes, foram estimadas as seguintes quantidades relativas aos serviços que compõem o objeto:



23124400134763



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

13



23124400134763

Rótulos de Linha	Curva de demanda - anual, por canal											
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Disque CRD	12204	12405	10980	10162	9338	9767	10574	11540	12504	11930	11500	12361
Disque-DetranRS	22269	16061	20286	20477	19613	17996	15688	18293	16782	16737	16095	21604
WhatsApp	4639	3346	4226	4266	4086	3749	3268	3811	3496	3487	3353	4501
Chat	10763	7763	9805	9897	9480	8698	7582	8842	8111	8089	7779	10442
BackOffice*	405	292	369	372	357	327	285	333	305	304	293	393
Fale Conosco	810	584	738	745	713	654	570	665	610	609	585	786
Total Geral	51090	40451	46404	45919	43587	41191	37967	43484	41808	41156	39605	50087
												522749

* Atualmente, o serviço de BackOffice é compartilhado com o Fale Conosco, ou seja, as demandas tratadas pelo Fale Conosco são de segundo nível. Simulamos uma divisão entre dois serviços, baseada no nível de complexidade das demandas.

Canal	Curva de demanda - por dia da semana						
	Domingo	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
Disque CRD	19,7%	14,3%	11,0%	10,9%	11,7%	14,4%	18,1%
Disque Detran		24,6%	18,0%	15,3%	22,5%	19,5%	
WhatsApp		31,5%	19,2%	18,4%	18,8%	12,1%	
Chat		29,8%	20,3%	17,1%	17,3%	15,7%	
BackOffice*	2,0%	28,8%	19,6%	16,6%	16,6%	15,1%	1,4%
Fale Conosco	1,8%	29,0%	19,7%	16,7%	16,7%	15,2%	0,9%
Total Geral	3,56%	25,03%	17,65%	15,32%	18,43%	16,75%	3,27%

* Atualmente, o serviço de BackOffice é compartilhado com o Fale Conosco, ou seja, as demandas tratadas pelo Fale Conosco são de segundo nível. Simulamos uma divisão entre os dois serviços, baseada no nível de complexidade das demandas.

Tempo Médio de Atendimento - TMA								
Canal	Domingo	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Total Geral
Disque CRD	00:02:31	00:02:35	00:02:34	00:02:30	00:02:30	00:02:23	00:02:32	00:02:31
Disque Detran	00:03:42	00:03:42	00:03:48	00:03:46	00:03:43	00:03:44	00:03:45	00:03:45
WhatsApp*	00:41:31	00:41:31	00:36:32	00:36:32	00:41:23	00:40:38	00:40:54	00:40:54
Chat		00:10:24	00:10:58	00:09:09	00:10:22	00:10:11		00:10:13
Total Geral	00:02:31	00:08:11	00:07:44	00:07:11	00:06:45	00:05:40	00:02:32	00:06:39

* App parametrizado para finalizar atendimento em 15 minutos de não interação. O tempo de resposta do cidadão, portanto, eleva o TMA.



- 9.4. Para o cálculo das estimativas de quantidade de atendimentos, foi avaliado o comportamento dos atendimentos desde 2019, considerando-se uma margem de segurança para cima, de modo que o contrato possa suprir eventuais aumentos inesperados e imprevisíveis de demandas.
- 9.5. Convém ressaltar que todas as estimativas são referenciais, para auxiliar o licitante a elaborar sua proposta na licitação.

10. REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO (Help Desk)

- 10.1. A solução integrada de atendimento ao cidadão contemplada em ferramenta de Help Desk na nuvem pretende reduzir o tempo e os custos com a implantação, assegurando vantagens como:
- a) Mobilidade com acesso a partir de qualquer lugar;
 - b) Escalabilidade;
 - c) Integração, com fácil conexão a outros sistemas existentes;
 - d) Integração e interação entre diversos agentes e setores para solução de demandas/chamados;
 - e) Disponibilização de diversas portas de entrada ao cidadão;
 - f) Atendimento especializado com autenticação de usuário;
 - g) Colaboração, com acessos simultâneos ao sistema;
- 10.2. A solução implantada deverá ser baseada em ferramenta de Help Desk de mercado, em modelo de Cloud Services (serviços em nuvem do fabricante da solução), hospedado em Data Center no Brasil.
- 10.2.1. O sistema deve ter disponibilidade superior a 99,5%.
- 10.2.2. Devem ser disponibilizadas ao DETRAN/RS todas as melhorias e incrementos na solução, como novas funcionalidades e atualizações sem custo adicional.
- 10.3. O sistema deverá ser disponibilizado via web para utilização dos usuários alocados nas dependências do "Contact Center" e para os agentes públicos que representem o DETRAN/RS e que necessitem de acesso ao Sistema.
- 10.3.1. Por solicitação do CONTRATANTE, as ferramentas e canais poderão ser operados diretamente pela CONTRATANTE, através de operadores e Unidades de Trabalho próprias, conforme solicitação, sem que isso agregue qualquer custo a ser repassado ao CONTRATANTE.



- 10.4. Todo e qualquer requisito de infraestrutura do sistema é de inteira responsabilidade da CONTRATADA durante a vigência do contrato.
- 10.5. A plataforma omnichannel deve possuir canais que se conversem nativamente (canais nativos integrados).
- 10.5.1. Os módulos da ferramenta deverão ser de um único fabricante e integrados, preferencialmente em um único ambiente.
- 10.6. O Help Desk deve possuir soluções tecnológicas de chatbots que utilizem modelos de linguagem de Inteligência Artificial e Machine Learning (como, por exemplo, o Generative Pre-trained Transformer – GPT -, o Dialogflow, o IBM Watson Assistant, o Amazon Lex, e o Microsoft Bot Framework), tanto para uso diretamente pelo cidadão, quanto pelo atendente, quando da prestação de serviço de atendimento humano. Tais soluções devem realizar consulta a fontes específicas de dados e de informação, como a base de conhecimento do DETRAN/RS, documentos e sites específicos e hospedados na WEB, conforme indicação da CONTRATANTE.
- 10.6.1. Além dessas soluções, o atendente poderá utilizar diretamente a base de conhecimento do DETRAN/RS, hospedada na WEB, de forma complementar.
- 10.7. A CONTRATADA deverá garantir a implantação de um sistema que permita a realização da integração de sua plataforma tecnológica com os sistemas legados da CONTRATANTE e com API (Application Programming Interface) de autenticação digital de usuário GOV.BR.
- 10.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar, apresentar e executar um plano de integração a ser aprovado pelo DETRAN/RS, de forma a garantir que todos os requisitos (funcionalidades, desempenho e ambiente) do sistema sejam atendidos utilizando sempre as melhores práticas do mercado.
- 10.8. Todo e qualquer requisito de infraestrutura do sistema é de inteira responsabilidade da CONTRATADA durante a vigência do contrato.



10.9. A solução de sistema de gestão de atendimento (Help Desk) deve contemplar, no mínimo, as funcionalidades citadas abaixo:

- a) Estar adequado à língua portuguesa (Brasil);
- b) Todas as solicitações eletrônicas (canais Chat, WhatsApp, Telegram, formulários Fale Conosco, e redes sociais) e ligações receptivas ou ativas (Disque-DetranRS) devem ser registradas, independente do canal de entrada, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente;
- c) Deverá ser permitida a criação de grupos de atendimento/serviços, conforme solicitação da CONTRATANTE, para uso pelos seus agentes públicos. Por exemplo: uso nos canais presenciais (unidades de atendimento presencial) e no canal Ouvidoria. Tais canais deverão ser apartados dos demais, uma vez que não serão atendidos pela CONTRATADA;
- d) Por solicitação do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar na implementação de novos canais de atendimento, em conformidade com os avanços tecnológicos e novas funcionalidades/ferramentas desenvolvidas, a fim de melhor atender e modernizar o sistema multimeios de atendimento contratados;
- e) As interações com o cliente podem se originar em qualquer lugar e avançar por vários canais, mantendo uma conversa contínua. Ao mesmo tempo, as informações dos clientes são armazenadas em um só local e podem ser facilmente recuperadas por agentes autorizados de todas as equipes e departamentos relevantes;
- f) Gerenciar todas as interações com o cidadão, adequando ao fluxo de cada serviço, permitindo a entrada e gerenciamento de demandas / solicitações, encaminhamento de tarefas à profissionais técnicos de outras áreas e solicitação de informações complementares ao cidadão;
- g) Notificar o cidadão da abertura do protocolo através de e-mail e/ou número de celular (SMS e WhatsApp).
- h) O sistema deve possibilitar a interação com o cidadão-usuário, através de complemento de demanda (atendimento offline) por e-mail e/ou número de celular (SMS e WhatsApp);



- i) O sistema deve possibilitar o envio da resposta definitiva por e-mail e/ou número de celular (SMS e WhatsApp);
- j) Armazenar o histórico de atendimentos do cidadão-usuário, contendo a transcrição do diálogo e gravações de voz (telefônicas) de cada atendimento realizado.
- k) O histórico do atendimento realizado deve estar à disposição do atendente para aprimorar o atendimento ao cidadão.
- l) Os registros (histórico) dos Protocolos de Atendimento poderá ser resgatado e informado ao cidadão através de consulta no site da CONTRATANTE, através de integração (API).
- m) Armazenar a informação de identificação do cidadão, obtida através de formulários e de API (Application Programming Interface) de autenticação digital de usuário GOV.BR, integrado à ferramenta de Help Desk;
- n) O registro das solicitações deverá permitir um único cadastro de dados de cada cidadão, com chave primária o CPF, e armazenamento, no mínimo (além do CPF), do nome, número de telefone, e-mail, país, estado e município do demandante.
- o) O cadastro de tipos de demandas deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações. No mínimo, deve haver a classificação por tipo de demanda, meio de entrada, responsável pelo protocolo, monitor de demanda (que pode dar prosseguimento ao atendimento, em segundo nível), e três níveis de classificação de assunto.
- p) O Help Desk deverá permitir o cadastramento, alteração e manutenção dos critérios de classificação de demandas elencados acima, juntamente com suas respectivas subdivisões;
- q) Deverá identificar automaticamente a equivalência de protocolos referentes a um mesmo tema.
- r) Deverá estar baseado numa tecnologia 100% WEB para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o Navegador de Internet;
- s) Arquitetura WEB em 3 (três) camadas, sendo: camada de interface de usuário, camada de persistência/negócio e camada de repositório de dados;



- t) No momento em que a solução tecnológica (Chatbot/IA) não for capaz de responder uma solicitação, automaticamente, a questão deverá ser direcionada ao atendimento humano;
- u) Deverá permitir o cadastramento, alteração e manutenção de “respostas-padrão” (“scripts” ou “respostas-rápidas”) para utilização durante o tratamento das solicitações;
- v) Deverá possuir funcionalidades para gestão do cadastro dos operadores (incluir, alterar, excluir e consultar dados de operadores), mantendo pelo menos os seguintes atributos:
 - 1. Identificador único do usuário (login), através de Login e Senha;
 - 2. Dados pessoais do usuário (nome completo, CPF e e-mail);
 - 3. Unidade Administrativa a qual está vinculado – quando o usuário pertencer à CONTRATANTE;
 - 4. Permitir a criação de usuários e grupos de usuários com perfis e funções pré-determinadas, possibilitando a personalização dos níveis de autorização, via WEB;
 - 5. Disponibilizar a gestão dos usuários, seus perfis de acesso e funções pré-determinadas, aos servidores do DETRAN/RS que possuírem designação específica, via WEB;
 - 6. O cadastro de operadores externos à CONTRATADA poderá ser realizado através de integração com sistema de autenticação designado pelo DETRAN/RS ou diretamente na ferramenta de Help Desk, pelos servidores do DETRAN/RS que possuírem designação específica, sem limitação máxima de operadores.
 - 7. Possuir funcionalidade que permita a criação e a gestão (consulta, alteração, exclusão) de grupos de usuários;
- w) Permitir que o operador, através do seu acesso pessoal e intransferível e conforme nível de acesso de usuário, navegue por todas as aplicações do software, acessando funcionalidades, indicadores offline e online, relatórios, gráficos, sem a necessidade de novas conexões;
- x) A solução deve permitir a atualização de versões (patches,



correções) sem nenhum tipo de parada operacional;

- y) Pode possuir base de conhecimento nativa, por IA, integrada à conteúdo a ser disponibilizado pela CONTRATANTE;
- z) Permitir navegação através de hyperlink do campo de uma determinada aplicação, com a possibilidade de seleção e retorno de dados para a aplicação em uso;
- aa) Permitir a criação e a parametrização via WEB de Áreas de Trabalho a partir de modelos, de acordo com o perfil dos usuários;
- bb) Permitir a parametrização via WEB de área de trabalho permitindo a vinculação de consultas, relatórios, gráficos, indicadores, avisos, alertas, tarefas designadas pelo “workflow” e as aplicações acessíveis, por usuários ou grupos de usuários, sem necessidade de modificação no código fonte do software;
- cc) Possuir funcionalidade nativa que permita, via WEB, o gerenciamento de segurança do software;
- dd) Permitir a criação e alteração de senha pelo próprio operador, via WEB;
- ee) Permitir adicionar marcadores aos registros, via WEB, para facilitar a busca de registros específicos;
- ff) Possuir funcionalidade nativa de Ajuda, via WEB, sem necessidade de “download” de arquivos em outros formatos;
- gg) Permitir a vinculação de documentos através de upload, em qualquer formato, em todas as aplicações do software e meios de entrada da demanda;
- hh) Permitir o acesso, via WEB, aos documentos a partir de qualquer aplicação;
- ii) Permitir a extração e inclusão de tickets/demandas através de API;
- jj) Possibilitar a combinação (mesclar) tickets conforme motivo, visto que o cidadão-usuário pode acionar o DETRAN/RS por diversos canais de atendimento (agrupar tickets filho a um principal).

10.10. A solução de chatbot deve contemplar, no mínimo, as funcionalidades citadas abaixo:

21



- a) A plataforma deve possuir um painel de administração completo e online, onde seja possível a gestão e operação de chatbots, adicionar e editar conteúdo sem necessidade de pessoal especializado ou que o fornecedor tenha que ser envolvido.
- b) Deverá ter capacidade de entender o que o cidadão-usuário quer dizer através do que está escrito ou por reconhecimento de voz, ou seja, ter a capacidade de aprender e entender linguagem natural, não apenas comandos e textos padronizado;
- c) Ter capacidade de aprender com o tempo e com outros serviços (dados);
- d) Ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos cidadãos-usuários (web, redes sociais, mobile, etc), possibilitando tratar de formas diferentes as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feitas;
- e) Permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar ao cidadão-usuário que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas aos cidadãos-usuários em questão, sempre que aplicável;
- f) Possibilidade de iniciar proativamente dentro do site do DETRAN/RS a conversação em momentos oportunos de acordo com uma regra de URL e tempo;
- g) O assistente deve ser personalizável em sua aparência, considerando que deva cumprir os requisitos impostos pelo DETRAN/RS;
- h) Possuir camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do chatbot, que serão utilizados para acessar os sistemas legados do DETRAN/RS e também sistemas externos. A solução deverá permitir a integração da interface do usuário, com as sistemas legados e/ou de backend por meio de API's (Application Program Interface - Interface de Programa Aplicativo), WebService ou consulta direta a base de dados, individualmente ou pela combinação dessas técnicas;
- i) Possuir integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o



chatbot desenvolvido na plataforma deve contar com IA e Machine Learning;

- j) Possuir módulo que permita a Curadoria de Conteúdo, de modo a avaliar a assertividade do chatbot. O módulo deve possibilitar avaliar as interações, incluindo as intenções e as respostas do assistente cognitivo, permitindo assim prover a melhoria contínua do serviço ofertado e o treinamento do serviço;
- k) Permitir o aperfeiçoamento do serviço através de aprendizado de máquina (machine learning), com o aprimoramento por retroalimentação com o uso e os resultados do uso (feedback positivo/negativo);
- l) Conter um módulo que possibilite o treinamento do assistente cognitivo, sem a necessidade de acionar a CONTRATADA para novas inclusões ou melhorias nos fluxos de conversação;
- m) Deve ser possível para o assistente cognitivo utilizar variáveis que serão atualizadas em tempo de conversação, com a finalidade de apresentá-las no fluxo da conversa;
- n) A solução deverá reconhecer intenções, mesmo que não previamente treinadas, registrando-as para posterior análise do DETRAN/RS;
- o) Os diálogos deverão ser registrados em um banco de dados para análise, incluindo a pergunta submetida pelo interlocutor, a resposta, o seu identificador, bem como a data e hora de cada pergunta e resposta produzidas no fluxo de conversação;
- p) Ter a capacidade de criar regras de derivação para um chat humano;
- q) A utilização de API's, acesso aos bancos de dados, integrações e chamadas utilizados na plataforma devem ser explicitamente documentados e ter seu código fonte fornecido.
- r) Caso seja utilizada plataforma comercial de IA, a titularidade da conta ou assinatura deverá ser transferida sem custos para o DETRAN/RS ao final do contrato;
- s) No caso de impossibilidade da transferência da conta ou assinatura para o DETRAN/RS, deverá ser fornecida toda a documentação necessária, incluindo, caso necessário, os códigos fonte, de modo a permitir a continuidade do serviço, sua



reprodução e implantação em plataforma diferente da utilizada, respeitadas as diferenças tecnológicas, e o completo domínio da base de conhecimento gerada e utilizada.

10.11. O sistema de gestão de atendimento (Help Desk) deve contemplar, no mínimo, relatórios e painéis em “realtime” (tempo real) com os requisitos citados abaixo:

- a) Dos indicadores de desempenho / Acordo de Níveis de Serviço. Deve permitir a vinculação entre indicadores e relatórios, via WEB, com atualização dinâmica de resultados e a visualização de curva de tendência, via WEB, oriundas do resultado do histórico de indicadores;
- b) Deve conter um conjunto de funcionalidades capaz de transformar os dados acumulados em instrumentos de tomada de decisão (relatórios). A solução deverá disponibilizar o conjunto de relatórios que possui pré-configurados;
- c) Permitir a visualização e/ou a impressão de relatórios, gráficos e indicadores relativos aos colaboradores, via WEB;
- d) O sistema de gestão de atendimento (Help Desk) deve possuir relatórios e painéis “real-time” para a gestão de demandas por serviços/assuntos. Ao menos os relacionados a seguir devem ser contemplados:
 - 1. Quantidade de protocolos por serviços/assuntos;
 - 2. Estratificações dos canais de entrada, grupo / canal de atendimento e atendente;
 - 3. Quantidade de protocolos por canal de entrada/tratamento;
 - 4. Tipos de demandas por país, Estado e município;
 - 5. Quantidade de protocolos por dados operacionais de suporte a gestão do “Contact Center”, incluindo: tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, taxa de abandono, desempenho por serviço, quantidade de demandas por tipo de atendimento, quantidade de rechamadas, quantidade de transferências, resultados da pesquisa de satisfação, listagem de chamadas abandonadas, listagem de chamadas atendidas,



relatório de chamadas de callback, acesso online às filas de atendimento (visão de operação), operadores online e pausas;

6. Satisfação do cidadão-usuário com os serviços do órgão.

- e) Quando aplicável, os relatórios deverão ser apresentados de forma a agrupar as informações por características, incluindo: categoria, assunto, tipo, operador, supervisor, status, país, Estado e município;
- f) Deve permitir a emissão dos relatórios por período de tempo (data inicial e data final) escolhido pelo usuário;
- g) Devem existir relatórios que evidenciem o não preenchimento das informações obrigatórias em cadastros, por colaborador.

10.12. A CONTRATANTE deve possuir acesso completo aos relatórios e painéis “realtime”.

10.13. É de responsabilidade da CONTRATADA a entrega de relatórios gerenciais sobre a operação do “Contact Center”. Os relatórios com os resultados consolidados deverão ser entregues juntamente com os documentos pertinentes ao faturamento no mês subsequente, contendo todos os Acordos de Níveis de Serviço (SLAs) descritos neste documento

- a) Deverão ser disponibilizados relatórios individualizados e painéis dinâmicos;
- b) Permitir exportar consultas para o formato CSV, XLS e ODF, via WEB;
- c) Permitir extração de dados via ETL (Extract, Transform, Load). As fontes de dados extraídas devem ser compatíveis com o “Power BI” da Microsoft.
- d) Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs (Sistemas de Gestão de Base de Dados) com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado.

10.14. Além desta obrigação, a CONTRATANTE também poderá operar sua própria solução de Inteligência de Negócios (Business Intelligence) e por isso solicitará a liberação completa dos dados de todas as ferramentas tecnológicas implantadas pela CONTRATADA. Assim, caberá a CONTRATADA disponibilizar os seus dados através de extração direta e

25



diária para que seja possível manipulá-los em ferramenta específica da CONTRATANTE. Deverá ser contemplado a estruturação de “webservices” específicos para o processo de construção de informações para o BI – Business Intelligence, que será utilizado na ferramenta de ETL disponibilizada pela CONTRATANTE.

- 10.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar na ferramenta de HelpDesk um serviço de pesquisa de satisfação para aferir a percepção dos cidadãos quanto ao atendimento prestado em todos os canais de atendimento, com no mínimo três perguntas realizadas após cada atendimento, como forma de avaliação do serviço prestado no atendimento.
- 10.15.1. A pesquisa de satisfação deverá realizar a mensuração dos três indicadores, numa escala definida pelo CONTRATANTE (Muito insatisfeito, Insatisfeito, Regular, Satisfeito, Muito satisfeito, ou escala equivalente).
- 10.15.2. Os operadores do “Contact Center” deverão informar imediatamente após o atendimento, em 100% das demandas atendidas, que ao final do atendimento o cidadão-usuário será encaminhado a uma pesquisa de satisfação.
- 10.15.3. Os resultados dessa pesquisa serão auditados pela CONTRATANTE periodicamente conforme necessidade.
- 10.15.4. Para fins de Acordo de Níveis de Serviço (SLAs), o indicador será avaliado mensalmente. A pesquisa poderá ser interrompida a critério da CONTRATANTE.
- 10.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar na ferramenta de Help Desk um serviço de Monitoria de Qualidade, conforme especificações abaixo:
- 10.16.1. O módulo de Monitoria de Qualidade deve estar integrado e disponível na ferramenta de Help Desk. Não deve depender de outras interfaces para a execução do trabalho do avaliador.
- 10.16.2. Os operadores deverão se monitorados durante ou após os atendimentos.
- 10.16.3. Os formulários, critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE.
- 10.16.4. A monitoria consiste na aferição do atendimento (voz, chat e e-



mail), que resulta em avaliação através de formulário elaborado para aquele monitoramento, de acordo com os critérios definidos.

10.16.5. A monitoria será realizada pela Equipe de Monitoria de Qualidade da CONTRATADA e por usuário da CONTRATANTE que possuírem perfil de acesso ao sistema, conforme solicitação da CONTRATANTE.

10.16.6. Características mínimas do módulo e seus componentes:

- a) Deve disponibilizar formulários personalizáveis e diferenciados;
- b) Cadastrar blocos de questões, título, descrição e as questões.
- c) A criação de formulários de avaliação com questões abertas (texto livre) e/ou fechadas (que delimitam opções de escolha de resposta).
- d) Desejável que seja possível selecionar se as respostas serão alternativas, conceitos, estrelas, ícones, notas ou texto.
- e) Os registros dos atendimentos e mídias (gravações e demais arquivos) devem ser disponibilizadas na mesma tela da avaliação, de forma a facilitar a monitoria, sem necessidade de acessos a outros sistemas/telas;
- f) Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico. A geração de relatórios deve ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas;
- g) Permitir exportar consultas para o formato CSV, XLS e ODF, via WEB;
- h) Permitir extração de dados via ETL (Extract, Transform, Load). As fontes de dados extraídas devem ser compatíveis com o "Power BI" da Microsoft.
- i) Permitir exportar informações da sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs (Sistemas de Gestão de Base de Dados) com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado.
- j) O avaliador, através de sua senha pessoal e intransferível, e de acordo com o seu perfil de usuário, terá acesso à tela inicial com os dados da operação e a monitoração de sua responsabilidade;
- k) O sistema de gestão deve armazenar as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um.



10.16.7. A monitoria da qualidade deve permitir as seguintes facilidades adicionais:

- a) Tela de cadastro da campanha de avaliação, para medir o desempenho do canal, do time de atendimento e do grupo de agentes. A opção deve ser definida na criação da campanha pela CONTRATANTE;
- b) No cadastro da campanha de avaliação deve ser possível determinar período de início e fim, definir a amostragem de atendimentos (exemplo: 03 de cada 10 atendimentos realizados pelo "Contact Center").
- c) A amostragem refere-se a qualquer dos meios de entrada existentes (Disque DetranRS, Chat, WhatsApp, etc.);
- d) Permitir o uso simultâneo por mais de um Monitor de Qualidade / Servidor do DETRAN/RS;
- e) Permitir escolher os serviços que serão auditados;

10.16.8. O módulo de avaliação deve conter os seguintes filtros:

- a) Agentes (operadores);
- b) Campanhas de Avaliação;
- c) Serviço (meio de entrada da demanda);
- d) Cidadão-usuário (através do CPF ou outro identificador);
- e) Avaliador;
- f) Período de início e fim da monitoria;

10.17. Os dados, metadados e informações e registros dos atendimentos, inclusive gravações de voz, devem estar disponíveis de forma online e também serão armazenados por no mínimo 5 anos e conectados à ferramenta de Help Desk da CONTRATADA, sendo parte integrante da solução o componente de integração customizado para operação, em conjunto com documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector ferramenta de Help Desk pela CONTRATADA.

10.17.1. O sistema de gravação deverá possuir um processo de backup automático das gravações;

10.17.2. Todas as gravações de forma audível deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reproduzidor de áudio padrão com as seguintes extensões: mp3, ogg, wav ou wma.

10.18. Ao final do contrato deve ser opcional à CONTRATANTE ou outro

28



EM DEFESA DA VIDA

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

prestador de serviço de “Contact Center” contratado pela CONTRATANTE efetuar novo contrato diretamente com o fabricante da ferramenta de Help Desk, conforme conveniência da Administração. Assim, é obrigatório que as soluções tecnológicas, a base de dados, além dos registros dos atendimentos (registros de dados e voz), sejam liberados à CONTRATANTE nos mesmos moldes em que se encontram ao término deste contrato, considerando todas as integrações e funcionalidades já desenvolvidas e disponibilizadas, e em pleno funcionamento.

- 10.19. Vale ressaltar, novamente, que a CONTRATADA, ao final do contrato, é obrigada a fornecer todas as bases de dados, além dos registros dos atendimentos (registros de dados e voz), para equipe técnica da CONTRATANTE.

11. SOBRE OS SERVIÇOS DO DETRANRS

- 11.1. Atendimento Multimeios: abrange solicitações, pedidos de informações, sugestões, elogios e reclamações, a fim de esclarecer os demandantes acerca dos serviços prestados pelo DETRAN/RS e seus Credenciados.

11.1.1. Os fluxos previstos e o ambiente em que as etapas devem ocorrer estão descritos no Anexo I. O atendimento será efetuado em 2 (dois) níveis de serviços, descritos a seguir, conforme especificidade, complexidade, o volume de demandas e a plena identificação do cidadão-usuário.

- a) Primeiro Nível: fornecimento de respostas mais simples (dúvidas gerais ou operacionais do serviço), com ou sem consulta aos sistemas do DETRAN/RS, ao módulo de IA do sistema de gestão de atendimento (Help Desk) e à base de conhecimentos (scripts e respostas padronizadas) do DETRAN/RS, de forma complementar e quando necessário. Ou seja, é o primeiro contato de um atendimento, com a missão de entender qual o problema e a necessidade do cidadão-usuário. Um operador deste nível pode resolver o problema no primeiro contato do cidadão-usuário, sem a necessidade de transferir o atendimento a outro profissional, ou recepcionar o cliente, registrando o seu problema e direcionando para a área adequada, a fim de solucionar o problema em questão.
- b) Segundo Nível (Atendimento Especializado - BackOffice). Este



nível de serviço será realizado pelo BackOffice. Este atendimento é destinado a providenciar a solução/resposta de solicitações de pedidos de informações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pelos consumidores que não foram solucionadas no primeiro nível. Possui a missão de identificar o problema e fornecer respostas mais qualificadas ao cidadão-usuário. Assim, nesta fase, há um atendimento mais aprofundado do que no primeiro nível. As soluções/respostas serão enviadas aos cidadãos-usuários solicitantes em momento posterior. As soluções/respostas serão encaminhadas à equipe do DetranRS para verificação da necessidade de registro na base de conhecimento a fim de ficarem disponíveis para utilização em futuros atendimentos.

11.1.2. Estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre os serviços do DETRAN/RS, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços do “Contact Center” a serem identificadas pelo DETRAN/RS, conforme descrito a seguir:

- a) utilizar dados cadastrais existentes, scripts previamente elaborados pelo DETRAN/RS e respostas/soluções definidas no segundo nível para a realização do retorno das chamadas e teleatendimento ativo;
- b) realizar ligações telefônicas aos cidadãos-usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo DETRAN/RS;
- c) realizar campanhas específicas sobre os serviços do DETRAN/RS;
- d) prestar quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.

11.2. Disque-CRD: receber chamadas telefônicas, preencher informações em sistema próprio do DETRAN/RS, efetuar contato com as empresas credenciadas (CRDs) para repassar informações e com o solicitante da remoção, sempre quando necessários. O atendimento deve ser realizado utilizando os scripts / padrões definidos pelo DETRAN/RS.



12. ATENDIMENTO VIA CHAT - HUMANO E ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE

- 12.1. O atendimento via CHAT consiste no atendimento aos cidadãos-usuários via interface de chat integrada ao site do DETRAN/RS, através de API (Application Programming Interface) e aos serviços de mensagens instantâneas – de Redes Sociais – Facebook, Instagram, etc.
- 12.2. O atendimento via Chatbot – Assistente Virtual Inteligente - consiste na disponibilização, implantação, configuração e manutenção de Plataforma de atendimento on-line por meio de Chatbot e modelos de linguagem de inteligência artificial, conforme descrito nos itens relacionados ao sistema de gestão de atendimento (Help Desk), com recursos tecnológicos suficientes e necessários ao atendimento da demanda.
- 12.3. No momento em que a solução não for capaz de responder uma solicitação, automaticamente, a questão deverá ser direcionada ao atendimento humano.
- 12.4. O atendimento humano será realizado através da solução de gestão de atendimento (Help Desk) da CONTRATADA.
- 12.5. A resposta à demanda será fornecida ao solicitante no momento do atendimento.
- 12.5.1. As demandas serão tratadas dentro dos parâmetros definidos no Acordo de Nível de serviço e conforme scripts definidos.
- 12.5.2. Caso não seja possível tratar a demanda, após a validação do usuário através do API GOV.BR, o atendimento será transferido para equipe que realiza o Atendimento Técnico Especializado (BackOffice).
- 12.6. Permitir a realização, de forma automática e em todos os atendimentos, de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Central de Atendimento, conforme descrição no item 10.15 deste Termo de Referência.
- 12.7. Os atendimentos humanos serão realizados por meio de recursos humanos (equipe de atendentes) disponibilizados pela CONTRATADA.

13. ATENDIMENTO VIA SERVIÇO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS – WHATSAPP E TELEGRAM – HUMANO E ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE

- 13.1. O atendimento via WhatsApp consiste no atendimento aos cidadãos-usuários via Whatsapp Business API (Application Programming Interface)



e/ou o envio de notificações informativas.

- 13.2. O Whatsapp Busines API (Application Programming Interface) depende de aprovação do próprio Whatsapp. Caberá à CONTRATADA executar todas as etapas necessárias para a “portabilidade” do número de WhatsApp já existente (800-905-5555), com a criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) do DETRAN/RS no Whatsapp, caso necessárias, bem como arcar com todos os eventuais custos envolvidos.
- 13.3. O atendimento via Chatbot – Assistente Virtual Inteligente - consiste na disponibilização, implantação, configuração e manutenção de Plataforma de atendimento on-line por meio de Chatbot e modelos de linguagem de inteligência artificial, conforme descrito nos itens relacionados ferramenta de Help Desk, com recursos tecnológicos suficientes e necessários ao atendimento da demanda.
- 13.4. A solução de atendimento via Chatbot da ferramenta de Help Desk deverá ter integração com o atendimento via Whatsapp.
- 13.5. No momento em que a solução não for capaz de responder uma solicitação, automaticamente, a questão deverá ser direcionada ao atendimento humano.
- 13.6. O atendimento humano será realizado através da ferramenta de Help Desk da CONTRATADA.
- 13.7. A resposta à demanda será fornecida ao solicitante no momento do atendimento.
 - 13.7.1. As demandas serão tratadas dentro dos parâmetros definidos no Acordo de Nível de serviço e conforme scripts definidos.
 - 13.7.2. Caso não seja possível tratar a demanda, após a validação do usuário através do API GOV.BR, o atendimento será transferido para equipe que realiza o Atendimento Técnico Especializado (BackOffice).
- 13.8. Execução de teleatendimento ativo, por solicitação prévia do DETRAN/RS, para o fornecimento de informações sobre serviços, para trabalhos ou projetos de campanhas de divulgação dos serviços do “Contact Center”, bem como projetos de campanhas institucionais solicitadas e aprovadas pelo DETRAN/RS.
- 13.9. Permitir a realização, de forma automática e em todos os atendimentos, de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Central de Atendimento, conforme descrição no item 10.15 deste Termo de Referência.



- 13.10. Os atendimentos humanos serão realizados por meio de recursos humanos (equipe de atendentes) disponibilizados pela CONTRATADA.

14. TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA

- 14.1. No Atendimento Multimeios, somente, o atendimento por canal de voz aos cidadãos-usuários será realizado inicialmente de forma eletrônica por meio de ASSISTENTE VIRTUAL, disponibilizando mensagem com opção para atendimento por URA tradicional, por teclagem de opções (discada).
- 14.1.1. As informações que comporão a URA serão definidas pela CONTRATANTE e implementadas pelos especialistas da CONTRATADA.
- 14.1.2. O atendimento pela URA disponibilizará aos cidadãos-usuários as opções de acesso aos itens de serviços definido pela CONTRATANTE, interagindo com o usuário da CONTRATANTE.
- 14.1.3. As opções de acesso devem ser de fácil configuração para se adaptarem às necessidades de comunicação da CONTRATANTE.
- 14.1.4. A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção e/ou alteração contínua de árvores de voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias disponíveis na URA.
- 14.2. A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de todas ligações entrantes ou finalizadas na URA e ainda aquelas transferidas para o Distribuidor Automático de Chamadas - DAC.
- 14.3. As informações inseridas pelos cidadãos-usuários na URA deverão ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no DAC, de modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente.
- 14.3.1. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas na URA (CPF, NIT, Identificação, etc.) caso o atendimento precise ser transferido para o interação assistida humana.
- 14.4. A solução de teleatendimento deverá possuir um componente de integração com a ferramenta de Help Desk da CONTRATADA para intercâmbio dos dados entre os sistemas.



- 14.5. No momento em que a solução não for capaz de responder uma solicitação, automaticamente, a questão deverá ser direcionada ao atendimento humano.
- 14.6. A resposta à demanda será fornecida ao solicitante no momento do atendimento.
- 14.6.1. As demandas serão tratadas dentro dos parâmetros definidos no Acordo de Nível de Serviço e conforme scripts definidos.
- 14.6.2. Caso não seja possível tratar a demanda, após a validação do usuário através do API GOV.BR, o atendimento será transferido para equipe que realiza o Atendimento Técnico Especializado (BackOffice).
- 14.7. Além da disponibilização da solução atendimento pela URA, integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação e construção de relatórios.
- 14.8. A plataforma de atendimento de URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
1. Quantidade de atendimentos realizados na URA.
 2. Quantidade de ligações recebidas pela URA.
 3. Quantidade de ligações finalizadas pela URA.
 4. Quantidade de ligações transferidas para atendimento humano.
 5. Quantidade das perdas de ligações na URA discriminadas por motivos.
 6. Quantidades das perdas de ligações na transferência para o atendimento humano discriminado por motivos.
 7. Informação percentual/absoluta das opções escolhidas.
 8. Tempos totais e médios dos atendimentos e ligações.
 9. HMM (hora de maior movimento) e DMM (dia de maior movimento), por atendimentos e ligações.
- 14.9. Permitir a realização, de forma automática e em todos os atendimentos, de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Central de



Atendimento, conforme descrição no item 10.15 deste Termo de Referência.

14.9.1. Esta pesquisa será realizada somente àqueles clientes atendidos pela Central de Atendimento, não sendo realizadas pesquisas com aqueles que sofreram atendimento eletrônico via URA/Assistente virtual.

14.10. A CONTRATADA deverá utilizar o serviço de correio de voz, de 20 segundos, que indique o horário de atendimento e indique a utilização de outros canais de atendimentos, no período de OFF-TIME dos serviços de teleatendimento.

14.11. Os atendimentos humanos serão realizados por meio de recursos humanos (equipe de atendentes) disponibilizados pela CONTRATADA.

15. RETORNO DAS CHAMADAS E TELEATENDIMENTO ATIVO

15.1. O serviço de retorno das chamadas e teleatendimento ativo envolve a execução das seguintes atividades:

15.1.1. execução de chamadas de saída aos cidadãos-usuários para retorno das chamadas, visando conferência das solicitações atendidas e a satisfação do atendimento;

15.1.2. efetuar o call back aos cidadãos-usuários que não consigam ser atendidos na fila de espera do teleatendimento receptivo;

15.1.3. execução de teleatendimento ativo, por solicitação prévia do DETRAN/RS, para o fornecimento de informações sobre serviços, para trabalhos ou projetos de campanhas de divulgação dos serviços do "Contact Center", bem como projetos de campanhas institucionais solicitadas e aprovadas pelo DETRAN/RS que sejam referentes aos serviços de atendimento;

15.1.4. retorno das chamadas e teleatendimento ativo serão realizados dentro do horário de funcionamento da Central de Atendimento Multimeios, em momentos de menor demanda.

15.2. Permitir a realização, de forma automática e em todos os atendimentos, de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Central de Atendimento, conforme descrição no item 10.15 deste Termo de Referência.

15.3. A solução de teleatendimento deverá possuir um componente de integração com a ferramenta de Help Desk da CONTRATADA para intercâmbio dos dados entre os sistemas.



EM DEFESA DA VIDA

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

15.4. Os atendimentos humanos serão realizados por meio de recursos humanos (equipe de atendentes) disponibilizados pela CONTRATADA.

16. ATENDIMENTO FORMULÁRIO “FALE CONOSCO”

16.1. Consiste no tratamento das demandas provenientes do formulário “Fale Conosco”, do site do DetranRS (atendimento offline).

16.1.1. Deverá haver integração do HelpDesk da CONTRATADA com o front-end da CONTRATANTE.

16.2. A resposta às demandas será fornecida ao solicitante em momento posterior, por e-mail.

16.2.1. As demandas serão tratadas dentro dos parâmetros definidos no Acordo de Nível de serviço e conforme scripts definidos.

16.2.2. Caso não seja possível tratar a demanda o atendimento será transferido para equipe que realiza o Atendimento Técnico Especializado (BackOffice).

16.3. Permitir a realização, de forma automática e em todos os atendimentos, de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Central de Atendimento, conforme descrição no item 10.15 deste Termo de Referência.

16.4. Os atendimentos humanos serão realizados por meio de recursos humanos (equipe de atendentes) disponibilizados pela CONTRATADA.

17. ATENDIMENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO (BackOffice)

17.1. O serviço de atendimento técnico especializado envolve:

17.1.1. A análise Técnica e tratamento de solicitações que não tiverem solução imediata nos canais de atendimento primário (primeiro nível).

17.1.2. Interação com servidores públicos e áreas técnicas, em um tratamento de segundo / terceiro nível.

17.1.3. O tratamento da demanda e a interação com os servidores públicos / áreas técnicas ocorrerá dentro da demanda (ticket de atendimento).

17.1.4. A transferência para outros grupos de atendimento/serviços quando o atendimento não for de competência de resolução pelo BackOffice. Exemplo: tratamento de reclamações e denúncias de empresas credenciadas ao DETRAN/RS é de competência do canal Ouvidoria.



EM DEFESA DA VIDA

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

- 17.2. As demandas (ticket de atendimento) serão tratadas dentro dos parâmetros definidos no Acordo de Nível de serviço e conforme scripts definidos pela equipe da CONTRATANTE.
- 17.3. A resposta à demanda será fornecida ao cidadão-usuário em momento posterior (não se trata de atendimento online).
- 17.3.1. O envio de resposta ocorrerá dentro da ferramenta de Helpdesk.
- 17.3.2. A resposta será encaminhada ao cidadão-usuário através de e-mail.
- 17.4. Permitir a realização, de forma automática e em todos os atendimentos, de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Central de Atendimento, conforme descrição no item 10.15 deste Termo de Referência.
- 17.5. Os atendimentos humanos serão realizados por meio de recursos humanos (equipe de BackOffice) disponibilizados pela CONTRATADA.

18. SOBRE A SUPERVISÃO

- 18.1. O serviço de apoio e suporte ao atendimento envolve a execução das seguintes atividades:
- a) Prestar suporte aos funcionários que necessitem de um acompanhamento específico, devido ao grau de estresse ocasionado pelas atividades desempenhadas e dúvidas de ordem técnica sobre o conteúdo do DETRAN/RS.;
 - b) Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
 - c) Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;
 - d) Apresentar, mensalmente, e quando solicitado pelo DETRAN/RS, relatórios dos programas de treinamento e ações de motivação; e
 - e) proporcionar melhorias nas rotinas do Atendimento Multicanal.
- 18.2. O serviço de monitoria de atendimento consiste na execução das seguintes atividades:
- a) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;



- b) Produzir informações necessárias ao atendimento;
- c) Monitorar o atendimento das chamadas pelos atendentes;
- d) Promover a avaliação individual e periódica dos atendentes;
- e) Elaborar relatórios dos serviços executados; e
- f) Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamento e reciclagem visando a definição de procedimentos de aprimoramento do serviço de atendimento do “Contact Center”.

18.3. O serviço de supervisão de atendimento técnico especializado envolve:

- a) Supervisionar os atendimentos e identificar os problemas não solucionados nos canais de Primeiro Nível;
- b) Reportar ao DETRAN/RS a necessidade de treinamento sobre normas ou assuntos relacionados aos serviços do DETRAN/RS, bem como da inclusão ou atualização de textos na Base de Conhecimento.
- c) Atender os contatos realizados nos canais de atendimento, podendo transferir as atividades a analistas do DETRAN/RS responsáveis pelo tratamento da demanda quando necessário e de acordo com critérios estabelecidos, buscando soluções junto à área técnica do DETRAN/RS referente as demandas ou serviços não equacionados ou não resolvidos em estágios anteriores de atendimento.

18.4. A atividade de supervisão será realizada por meio de recursos humanos (equipe de Supervisão) disponibilizados pela CONTRATADA.

19. SOBRE A MONITORIA DE QUALIDADE

19.1. O serviço de monitoria de qualidade envolve a execução das seguintes atividades:

- a) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts;
- b) Criar estratégias para otimizar os serviços;
- c) Produzir informações necessárias ao atendimento;
- d) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (on-line, via web), conforme a disponibilidade de recursos e mediante solicitação do



EM DEFESA DA VIDA

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

DETRAN/RS;

- e) Acompanhar e inspecionar o atendimento das demandas pelos atendentes;
- f) Promover a avaliação individual e periódica dos atendentes;
- g) Apresentar, quando solicitado pelo DETRAN/RS, relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise;
- h) Verificar a satisfação do cidadão-usuário com os serviços do DETRAN/RS; e
- i) Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades do ambiente operacional.

19.2. A atividade de monitoria de qualidade será realizada por meio de recursos humanos (Monitor de Atendimento [Qualidade]) disponibilizados pela CONTRATADA.

20. TREINAMENTO E ATUALIZAÇÃO DE PESSOAL DA CONTRATADA

20.1. É de responsabilidade da CONTRATADA tomar todas as providências cabíveis para realização de treinamentos inerentes as técnicas de atendimento, posturas profissionais específicas ao atendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, normas, legislação e procedimentos operacionais necessários a prestação dos serviços.

20.1.1. Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos Atendentes e Supervisores, relativos às técnicas de atendimento, posturas profissionais específicas ao atendimento, capacitação sobre os riscos da atividade (prevista na PORTARIA Nº 09 do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento e Telemarketing), devem ser realizados por instrutores especializados e custeados integralmente pela CONTRATADA.

20.2. O treinamento técnico inicial sobre o DETRAN/RS, legislações atinentes ao serviço, sistemas informatizados, consultas, etc, será realizado pelo DETRAN/RS, via EAD (ferramentas de aprendizagem à distância), e possuirá carga horária e metodologia própria e definida pela CONTRATANTE.

20.2.1. É responsabilidade da CONTRATADA tomar todas as providências cabíveis para realização do treinamento citado;



- 20.2.2. O treinamento técnico será realizado para todos os profissionais da CONTRATADA que atuarem na operação antes do início das operações do "Contact Center" e sempre que um novo profissional de atendimento ingressar, sendo requisito obrigatório para a atuação de um profissional na operação do DETRAN/RS.
- 20.2.3. Os supervisores de atendimento serão atualizados, sempre que necessário, de alterações pontuais em procedimentos internos e atuarão como multiplicadores junto aos atendentes. As alterações e/ou atualizações serão repassadas pelos Gestores do Contrato e/ou Fiscais Administrativos da CONTRATANTE, através dos meios formais de comunicação estabelecidos com a CONTRATADA;
- 20.2.4. Quando ocorrem alterações significativas de normas, legislação, procedimentos internos do DETRAN/RS ou em caso de expansão do número de Posições de Atendimento que acarretem aumento justificado do número de profissionais envolvidos, deverá ser realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da CONTRATADA.
- 20.3. A CONTRATADA deve dispor no Atendimento próprio, sempre que necessário, uma sala para treinamento/instrução de curto período, com no mínima 6 (seis) microcomputadores, todos com acesso semelhante ao das Posições de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, projetor multimídia, para que possam ser executados os treinamentos mencionados anteriormente.
- 20.4. A atividade de treinamento será realizada por meio de recursos humanos (Equipe / Agente de Treinamento) disponibilizado pela CONTRATADA.

21. TREINAMENTO - PLATAFORMA

- 21.1. Consiste no treinamento, para pessoas nominadas pela CONTRATANTE, realizado pela CONTRATADA, no prazo de até 30 dias após o início da execução do contrato, por intermédio de instrutores preparados e com conhecimentos amplos sobre a solução, para os membros das equipes do DETRAN/RS, abordando os recursos e funcionalidades da solução da plataforma de HelpDesk e suas funcionalidades, incluindo aspectos relacionados a administração, suporte, criação e edição de conversas automatizadas (scripts e fluxos de atendimento), segurança, desenvolvimento e integração com outros sistemas.
- 21.2. O treinamento, presencial ou remoto, a critério do DETRAN/RS, será realizado em local fornecido por este, configurado para o uso da solução e com condições adequadas para os participantes.



21.3. A periodicidade do treinamento será determinada pela CONTRATANTE diante da utilização de novos sistemas ou atualização dos que estiverem em uso, bem como por alteração na composição da equipe.

22. DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

22.1. É responsabilidade da empresa CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviço, conforme a competência técnica exigida neste Termo de Referência e o acordo de nível de serviço especificado.

22.2. Apresentamos a seguir a descrição de cargos e atribuições básicas para a prestação do serviço.

22.2.1. Atendente

- a) realizar o atendimento receptivo, retorno das chamadas e atendimento ativo e atendimento Multimeios (E-mail, Formulário Eletrônico, Telefônico, Chat, serviço de mensagens instantâneas – WhatsApp e Telegram –, Redes Sociais – Facebook, Instagram, etc.), obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados, registrando o atendimento no sistema de Helpdesk;
- b) registrar / inserir dados em sistemas do DETRAN/RS;
- c) prestar esclarecimentos e orientações aos cidadãos-usuários, zelando pela clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanta falada;
- d) responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e) agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- f) executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento; e
- g) participar em reuniões e treinamentos demandados e realizados pelo DETRAN/RS;

22.2.2. BackOffice

- a) reportar se ao Supervisor e/ou Gerente Administrativo;
- b) receber, analisar e formatar as respostas das solicitações dos consumidores que não puderam ser resolvidas nos níveis anteriores do atendimento (primeiro nível) ou que foram



41

- c) encaminhar solicitações que necessitem de consulta técnica às áreas técnicas do DETRAN/RS;
- d) revisar os textos das solicitações, redigidos pelos atendentes e pela área técnica do DETRAN/RS e torná-los compreensíveis, quando necessário;
- e) responder as solicitações dos cidadãos-usuários, finalizando-as através do retorno das chamadas, prestando esclarecimentos e orientações aos demandantes;
- f) responder pelo cumprimento e pela qualidade de atendimento; e
- g) encaminhar ao Supervisor/Gerente relatórios das atividades desenvolvidas e propor melhorias para o atendimento do DETRAN/RS aos cidadãos-usuários.
- h) coletar e analisar qualitativamente os dados e informações do sistema de atendimento, com base no tratamento das solicitações, com objetivo de identificar as principais demandas decorrentes de falhas nos procedimentos;
- i) participar em reuniões e treinamentos demandados e realizados pelo DETRAN/RS;

22.2.3. Supervisor de Atendimento

- a) reportar-se ao Gerente de "Contact Center", para fins de gestão da operação do atendimento;
- b) executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias, etc);
- c) organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo e atendimento multimeios;
- d) organizar e distribuir as tarefas entre os atendentes responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;
- e) efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- f) elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- g) supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos-usuários e os atendentes;



EM DEFESA DA VIDA

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

- h) interceptar a ligação e efetuar a atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;

42

- i) supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- j) instruir, orientar e treinar as atendentes quanta a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- k) comunicar imediatamente ao Gerente qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- l) monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos consumidores, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- m) coordenar a realização de ativo para complementação de dados cadastrais dos consumidores;
- n) acompanhar a produtividade do "Contact Center" (ativo e receptivo);
- o) esclarecer dúvidas dos atendentes;
- p) realizar reuniões periódicas visando estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- q) identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;
- r) solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- s) controlar a horário de chegada e saída dos atendentes, inclusive a marcação do cartão ponto, descansos, escalas, férias etc.; e
- t) realizar a avaliação periódica da performance dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

22.2.4. Monitor de Atendimento (qualidade)

- a) Reportar-se ao Gerente Administrativo;
- b) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- a) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos-usuários e os Atendentes;
- b) Preencher as avaliações de qualidade dos atendimentos; e
- c) Elaborar relatórios dos serviços executados.

22.2.5. Agente de Treinamento



- a) Reportar-se ao Gerente Administrativo;
- b) Atuar como mentor individual nos programas de treinamento e reciclagem; e

43

- c) Dar suporte aos operadores que necessitem de acompanhamento específico.

22.2.6. Gerente Administrativo de “Contact Center”

- a) Reportar-se aos Fiscais do DETRAN/RS;
- b) Cuidar das questões administrativas relacionadas aos operadores da CONTRATADA;
- c) Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pelo DETRAN/RS;
- d) Estabelecer padrões básicos de atendimento para garantir a excelência dos serviços;
- e) Acompanhar e conferir as medições de serviços realizados;
- f) Elaborar os projetos de treinamento, capacitação e desenvolvimento do pessoal do Teleatendimento;
- g) Conduzir cursos de treinamento de capacitação e desenvolvimento de pessoal;
- h) Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- i) Participar de reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, e atuar visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- j) Garantir a qualidade e coerência das respostas recebidas dos atendimentos especializados;
- k) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas e demais tabelas do ambiente de banco de dados do Teleatendimento; e
- l) Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas de sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos cidadãos-usuários.

23. CUSTOS DE PESSOAL

23.1. Todos os custos de pessoal, necessários a execução dos serviços do “Contact Center” devem ocorrer por conta da CONTRATADA.



- 23.2. Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento.
- 23.3. A empresa CONTRATADA deverá respeitar os pisos salariais das respectivas categorias, de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado.

44

24. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 24.1. O Nível de serviço indica a variação dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços considerada aceitável pela CONTRATANTE, de forma a garantir a execução e a qualidade do serviço.
- 24.2. O acordo dos níveis de serviços aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem essa avaliação.
- 24.3. Para os serviços de “Atendimento Multimeios” e do “Disque-CRD” haverá a aferição mensal de Nível de Serviço, para fins de medição da qualidade do serviço prestado, de acordo com as seguintes premissas:
- a) Objetivo: definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados na execução do contrato.
 - b) Estrutura: a avaliação do nível de serviço se faz por meio de análise dos serviços, seus canais de atendimento e respectivos itens de qualidade, conforme previsto no Formulário de Avaliação de Níveis de Serviços, item 24 do Termo de Referência.
 - c) Avaliação: os itens a serem avaliados são aqueles indicados no Termo de Referência (Formulário de Avaliação de Níveis de Serviços). A aferição de cada item levará em consideração a Base de Cálculo (memória de cálculo), Meta definida, a Periodicidade da Avaliação e a consequente Conceituação dos itens de Avaliação em níveis de conformidade.
- 24.4. Ocorrências: Descrição do cumprimento de obrigações e aferição de resultado, conforme Formulário de Avaliação de Níveis de serviços a seguir:



23124400134763



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO



FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Serviço	Canal de entrada/tratamento	Item	Descrição da Avaliação	Finalidade	Base de Cálculo	Meta	Periodicidade da Avaliação	CONCEITUAÇÃO POR AVALIAÇÃO
Disque-CRD	Disque-CRD	1	Tempo Médio de espera (TME)	Duração média de tempo que o cliente espera em fila para atendimento humano (após ter passado pela URA – Unidade de Resposta Auditável) e a sua efetiva transferência ao atendente (início do atendimento humano).	$TME = \text{Tempo de espera total} + \text{qde total de chamadas atendidas}$	$TME \leq 30 \text{ segundos}$	Mensal	Ajuste no pagamento: a) $TME \leq 30 \text{ seg}$: CONFORME; b) $TME \leq 40 \text{ seg}$: PARCIALMENTE CONFORME; c) $TME > 40 \text{ seg}$: NÃO CONFORME.
		2	Nível de Serviço (NS)	Porcentagem de demandas atendidas em até 20 segundos em espera.	$NS = \text{qde de chamadas atendidas em até 20 segundos} + \text{qde total de chamadas recebidas} - \text{qde de chamadas abandonadas em até 20 segundos}$	$NS \geq 85\%$	Mensal	Ajuste no pagamento: a) $NS \geq 85\%$: CONFORME; b) $NS \geq 75\%$: PARCIALMENTE CONFORME; c) $NS < 75\%$: NÃO CONFORME.
		3	Taxa de Abandono (TA)	Porcentagem de demandas nas quais os clientes saíram antes de um agente aceitar, após 20 segundos de espera. Após o escalonamento por um bot (robô/URA), quando um cliente sai antes do atendimento pelo operador, após 20 segundos de espera.	$TA = \text{qde de chamadas abandonadas após 20 segundos de espera} + \text{qde de chamadas recebidas}$	$TA \leq 2\%$	Mensal	Ajuste no pagamento: a) $TA \leq 2\%$: CONFORME; b) $TA \leq 3\%$: PARCIALMENTE CONFORME; c) $TA > 3\%$: NÃO CONFORME.
Atendimento Multimeios	Disque DetranRS	4	Tempo Médio de espera (TME)	Duração média de tempo que o cliente espera em fila para atendimento humano (após ter passado pela URA – Unidade de Resposta Auditável) e a sua efetiva transferência ao atendente (início do atendimento humano).	$TME = \text{Tempo de espera total} + \text{qde total de chamadas atendidas}$	$TME \leq 30 \text{ segundos}$	Mensal	Ajuste no pagamento: a) $TME \leq 30 \text{ seg}$: CONFORME; b) $TME \leq 40 \text{ seg}$: PARCIALMENTE CONFORME; c) $TME > 40 \text{ seg}$: NÃO CONFORME.
		5	Nível de Serviço (NS)	Porcentagem de demandas atendidas em até 20 segundos em espera.	$NS = \text{qde de chamadas atendidas em até 20 segundos} + \text{qde total de chamadas recebidas} - \text{qde de chamadas abandonadas em até 20 segundos}$	$NS \geq 85\%$	Mensal	Ajuste no pagamento: a) $NS \geq 85\%$: CONFORME; b) $NS \geq 75\%$: PARCIALMENTE CONFORME; c) $NS < 75\%$: NÃO CONFORME.
		8	Taxa de Abandono (TA)	Porcentagem de demandas nas quais os clientes saíram antes de um agente aceitar, após 20 segundos de espera. Após o escalonamento por um bot (robô/URA), quando um cliente sai antes do atendimento pelo operador, após 20 segundos de espera.	$TA = \text{qde de chamadas abandonadas após 20 segundos de espera} + \text{qde de chamadas recebidas}$	$TA \leq 2\%$	Mensal	Ajuste no pagamento: a) $TA \leq 2\%$: CONFORME; b) $TA \leq 3\%$: PARCIALMENTE CONFORME; c) $TA > 3\%$: NÃO CONFORME.
		6	Taxa de qualidade do atendimento (TQA)	Aferição da qualidade do atendimento humano nas chamadas atendidas. Avaliação dos canais realizada por servidores do DetranRS, através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante.	$TQA = \text{soma das notas de avaliação} + \text{qde de chamadas analisadas}$	$TQA \geq 4$	Mensal	Ajuste no pagamento: a) $NPS \geq 4$: CONFORME; b) $NPS \geq 3,5$: PARCIALMENTE CONFORME; c) $NPS < 3,5$: NÃO CONFORME.
		7	Índice de Satisfação do Cidadão - Customer Satisfaction Score (CSAT)	Medir a percepção que o cidadão / demandante tem, especificamente, em relação à qualidade do atendimento prestado.	$CSAT = (\text{soma da qde de demandas avaliadas como "Satisfatório"} + \text{"Totalmente Satisfatório"}) + \text{qde de demandas atendidas}$ Escala de avaliação: Insatisfatório, Parcialmente Satisfatório, Satisfatório e Totalmente Satisfatório.	$CSAT \geq 85\%$	Mensal	Ajuste no pagamento: a) $CSAT \geq 85\%$: CONFORME; b) $CSAT \geq 80\%$: PARCIALMENTE CONFORME; c) $CSAT < 80\%$: NÃO CONFORME.



Serviço	Canal de entrada/tratamento	Item	Descrição da Avaliação	Finalidade	Base de Cálculo	Meta	Periodicidade da Avaliação	PONTUAÇÃO POR AVALIAÇÃO INSATISFATÓRIA
Atendimento Multimeios	Serviço de mensagens instantâneas (WhatsApp, Telegram e Redes Sociais)	9	Tempo Médio de espera (TME)	Duração média de tempo que o cliente espera em fila para atendimento humano (após ter passado pelo Bot / modelo de linguagem de inteligência artificial) e a sua efetiva transferência ao atendente (início do atendimento humano).	TME = Tempo de espera total ÷ qde total de chamadas atendidas	TME <= 120 segundos	Mensal	Ajuste no pagamento: a) TME <= 120 seg: CONFORME; b) TME <= 150 seg: PARCIALMENTE CONFORME; c) TME > 150 seg: NÃO CONFORME.
		10	Tempo de Primeira Resposta (FRT)	O tempo médio que um cliente esperou para receber a primeira resposta dos agentes. O primeiro tempo de resposta é a diferença entre a primeira mensagem do cliente e a primeira resposta do agente em uma conversa, quando há várias mensagens e respostas trocadas entre o cliente e o agente em rápida sucessão. É derivado como o tempo total de primeira resposta pelo número total de conversas, excluindo as abandonadas. Para uma conversa escalada pelo bot (robô), o primeiro tempo de resposta é a diferença entre a primeira resposta do agente e o tempo de escalonamento.	FTR = Tempo Total de Envio das Respostas ÷ qde total de demandas recebidas	FTR <= 120 segundos	Mensal	Ajuste no pagamento: a) FTR <= 120 seg: CONFORME; b) FTR <= 150 seg: PARCIALMENTE CONFORME; c) FTR > 150 seg: NÃO CONFORME.
		11	Taxa de qualidade do atendimento (TQA)	Aferição da qualidade do atendimento humano nas demandas atendidas. Avaliação dos canais realizada por servidores do DetranRS, através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante.	TQA = soma das notas de avaliação ÷ qde de chamadas analisadas Escala de avaliação: nota de 1 a 5.	TQA >= 4	Mensal	Ajuste no pagamento: a) NPS >= 4: CONFORME; b) NPS >= 3,5: PARCIALMENTE CONFORME; c) NPS < 3,5: NÃO CONFORME.
		12	Índice de Satisfação do Cidadão - Customer Satisfaction Score (CSAT)	Medir a percepção que o cidadão / demandante tem, especificamente, em relação à qualidade do atendimento prestado.	CSAT = (soma da qde demandas avaliadas como "Satisfatório" e "Totalmente Satisfatório") ÷ qde de demandas atendidas Escala de avaliação: Insatisfatório, Parcialmente Satisfatório, Satisfatório e Totalmente Satisfatório.	CSAT >= 85%	Mensal	Ajuste no pagamento: a) CSAT >= 85%: CONFORME; b) CSAT >= 80%: PARCIALMENTE CONFORME; c) CSAT < 80%: NÃO CONFORME.
	Chat	13	Tempo Médio de espera (TME)	Duração média de tempo que o cliente espera em fila para atendimento humano (após ter passado pelo Bot / modelo de linguagem de inteligência artificial) e a sua efetiva transferência ao atendente (início do atendimento humano).	TME = Tempo de espera total ÷ qde total de chamadas atendidas	TME <= 60 segundos	Mensal	Ajuste no pagamento: a) TME <= 60 seg: CONFORME; b) TME <= 70 seg: PARCIALMENTE CONFORME; c) TME > 70 seg: NÃO CONFORME.
		14	Tempo de Primeira Resposta (FRT)	O tempo médio que um cliente esperou para receber a primeira resposta dos atendentes humanos. O primeiro tempo de resposta é a diferença entre a primeira mensagem do cliente e a primeira resposta do agente em uma conversa. Para uma conversa escalada pelo bot (robô), o primeiro tempo de resposta é a diferença entre a primeira resposta do agente e o tempo de escalonamento.	FTR = Tempo Total de Envio das Respostas ÷ qde total de demandas recebidas	FTR <= 60 segundos	Mensal	Ajuste no pagamento: a) FTR <= 60 seg: CONFORME; b) FTR <= 90 seg: PARCIALMENTE CONFORME; c) FTR > 90 seg: NÃO CONFORME.
		15	Taxa de qualidade do atendimento (TQA)	Medir a qualidade do atendimento humano das demandas atndidas. Avaliação dos canais realizadas por servidores do DetranRS, através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante.	TQA = soma das notas de avaliação ÷ qde de chamadas analisadas Escala de avaliação: nota de 1 a 5.	TQA >= 4	Mensal	Ajuste no pagamento: a) NPS >= 4: CONFORME; b) NPS >= 3,5: PARCIALMENTE CONFORME; c) NPS < 3,5: NÃO CONFORME.
		16	Índice de Satisfação do Cidadão - Customer Satisfaction Score (CSAT)	Medir a percepção que o cidadão / demandante tem, especificamente, em relação à qualidade do atendimento prestado.	CSAT = (soma da qde demandas avaliadas como "Satisfatório" e "Totalmente Satisfatório") ÷ qde de demandas atendidas Escala de avaliação: Insatisfatório, Parcialmente Satisfatório, Satisfatório e Totalmente Satisfatório.	CSAT >= 85%	Mensal	Ajuste no pagamento: a) CSAT >= 85%: CONFORME; b) CSAT >= 80%: PARCIALMENTE CONFORME; c) CSAT < 80%: NÃO CONFORME.



Serviço	Canal de entrada/tratamento	Item	Descrição da Avaliação	Finalidade	Base de Cálculo	Meta	Periodicidade da Avaliação	PONTUAÇÃO POR AVALIAÇÃO INSATISFATÓRIA
Atendimento Multimeios	Fale Conosco	17	Tempo Médio de Resposta (TMR)	O tempo que um cliente esperou para receber a primeira resposta ou a resposta definitiva dos atendentes do Fale Conosco. O primeiro tempo de resposta é a diferença entre a primeira resposta do atendente e o dia de recebimento da demanda.	FTR = dia da resposta ao demandante - dia do recebimento da demanda.	TMR <= 1 dia útil Meta: 95% das demandas	Mensal	Ajuste no pagamento: a) TMR >= 95%: CONFORME; b) TMR >= 90%: PARCIALMENTE CONFORME; c) ISC < 90%: NÃO CONFORME.
		18	Taxa de qualidade do atendimento (TQA)	Medir a qualidade do atendimento humano das demandas atndidas. Avaliação dos canais realizadas por servidores do DetranRS, através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante.	TQA = soma das notas de avaliação + qde de chamadas analisadas Escala de avaliação: nota de 1 a 5.	TQA >= 4	Mensal	Ajuste no pagamento: a) NPS >= 4: CONFORME; b) NPS >= 3,5: PARCIALMENTE CONFORME; c) NPS < 3,5: NÃO CONFORME.
		19	Índice de Satisfação do Cidadão - Customer Satisfaction Score (CSAT)	Medir a percepção que o cidadão / demandante tem, especificamente, em relação à qualidade do atendimento prestado.	CSAT = (soma da qde demandas avaliadas como "Satisfatório" e "Totalmente Satisfatório") ÷ qde de demandas atendidas Escala de avaliação: Insatisfatório, Parcialmente Satisfatório, Satisfatório e Totalmente Satisfatório.	CSAT >= 85%	Mensal	Ajuste no pagamento: a) CSAT >= 85%: CONFORME; b) CSAT >= 80%: PARCIALMENTE CONFORME; c) CSAT < 80%: NÃO CONFORME.
	BackOffice	20	Taxa de qualidade do atendimento (TQA)	Medir a qualidade do atendimento humano das demandas atndidas. Avaliação dos canais realizadas por servidores do DetranRS, através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante.	TQA = soma das notas de avaliação + qde de chamadas analisadas Escala de avaliação: nota de 1 a 5.	TQA >= 4	Mensal	Ajuste no pagamento: a) NPS >= 4: CONFORME; b) NPS >= 3,5: PARCIALMENTE CONFORME; c) NPS < 3,5: NÃO CONFORME.
		21	Índice de Satisfação do Cidadão - Customer Satisfaction Score (CSAT)	Medir a percepção que o cidadão / demandante tem, especificamente, em relação à qualidade do atendimento prestado.	CSAT = (soma da qde demandas avaliadas como "Satisfatório" e "Totalmente Satisfatório") ÷ qde de demandas atendidas Escala de avaliação: Insatisfatório, Parcialmente Satisfatório, Satisfatório e Totalmente Satisfatório.	CSAT >= 85%	Mensal	Ajuste no pagamento: a) CSAT >= 85%: CONFORME; b) CSAT >= 80%: PARCIALMENTE CONFORME; c) CSAT < 80%: NÃO CONFORME.
		22	Índice de Disponibilidade do Serviço (IDS)		IDS = Tempo de disponibilidade apurado no mês ÷ total de horas do mês x 100	IDS >= 99,5%	Mensal	Ajuste no pagamento: a) IDS >= 99,5%: CONFORME; b) IDS >= 99%: PARCIALMENTE CONFORME; c) IDS < 99%: NÃO CONFORME.
Atendimento Multimeios e Dique-CRD	Todos	23	Direcionamento para Pesquisa de Satisfação (DPS)		DPS = Total de direcionamentos realizados ÷ qde de demandas atendidas x 100	DPS = 100%	Diária	Ajuste no pagamento: a) De 1 a 3 ocorrências: CONFORME; b) De 4 a 6 ocorrências: PARCIALMENTE CONFORME; c) De 7 ou mais ocorrências: NÃO CONFORME.



24.5. Pontuação e mecanismo de cálculo: o nível de conformidade resultará em pontuação atribuída a cada um dos itens descritos no Formulário de Avaliação de Níveis de Serviços, e deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

I - Deverá ser atribuído 1 ponto ao item avaliado como “CONFORME”;

II - Deverá ser atribuído 0,5 pontos ao item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”;

III - Deverá ser atribuído 0 (zero) ponto ao item avaliado como “NÃO CONFORME”;

IV - A nota final, entre 0 (zero) e 10 (dez), corresponde ao somatório da pontuação atribuída aos itens avaliados multiplicado por 10 (dez) e dividido pelo número de itens avaliados.

24.6. Instrumento de medição: 100% do cumprimento das obrigações constantes no Formulário de Avaliação de Níveis de Serviços;

24.7. Forma de acompanhamento: Fiscalização e Gestão do contrato, diariamente ou quando necessário;

24.8. Periodicidade da avaliação de Nível de Serviço: Mensal

24.9. Início de Vigência: Os níveis de serviços relacionados ao desempenho operacional dos serviços de atendimento serão exigidos após 60 (sessenta) dias corridos do início da operação. Este período destina-se à estabilização dos serviços, sendo que a partir do 61º dia será aferida a pontuação de nível de serviço e o percentual de desconto na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra os índices dos níveis de serviços estabelecidos.

24.10. Responsabilidades da equipe de fiscalização:

I - avaliar mensalmente o contratado utilizando-se o Formulário de Avaliação de Níveis de Serviços, justificando por escrito quando da existência de itens avaliados com nota 0 (zero), ou seja, “NÃO CONFORMES”;

II - encaminhar o Formulário de Avaliação de Níveis de Serviços referentes ao período aferido, para o gestor do contrato, juntamente com as justificativas para os itens avaliados com nota 0 (zero).

24.11. Responsabilidades do gestor do contrato:

I - consolidar mensalmente as avaliações recebida, emitindo o resultado da avaliação do nível de serviço; apurar, quando necessário, o percentual de desconto em função do resultado da avaliação do nível de serviço;



II - encaminhar mensalmente, com base em todos os Formulários de Avaliação de Níveis de Serviços gerados pela equipe de fiscalização do contrato, 1 (uma) via do resultado de avaliação para ciência do contratado;

III - aplicar, quando cabível, sanção ao contratado e encaminhar para o conhecimento da autoridade competente;

IV - preencher mensalmente e encaminhar ao contratado, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, os resultados da avaliação do nível de serviço alcançado pelo mesmo;

V - quando atribuída nota 0 (zero) a algum item, o gestor do contrato deverá notificar o contratado e se julgar necessário realizar reunião com os responsáveis do contratado, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos e providenciar o tratamento das "NÃO CONFORMIDADES" para a execução dos serviços nos períodos subsequentes;

VI - sempre que o contratado solicitar prazo visando o atendimento ou correção de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada ao Gestor do contrato, objetivando a análise do pedido pelo mesmo.

24.12. Descrição do processo:

I - cada Unidade, por meio da equipe de fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação de Níveis de Serviços, efetuará o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do contratado;

II - no final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar os Formulários de Avaliação de Níveis de Serviços gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam nota 0 (zero) para o Gestor do contrato;

III - de posse dos formulários preenchidos, o Gestor do contrato deve emitir o resultado da avaliação do nível de serviço dando ciência ao contratado;



IV - no caso da necessidade da aplicação de descontos, cabe ao gestor do contrato apurar o percentual de desconto a ser aplicado na fatura de período subsequente a prestação dos serviços, tomando como base o resultado da avaliação do nível de serviços, notificando ao contratado previamente ao fechamento da medição e emissão da fatura do próximo período;

V - o percentual de desconto da fatura é estabelecido conforme critérios a seguir:

Pontuação Obtida	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL > 8 pontos	0,00%
NOTA FINAL ≥ 7 e < 8 pontos	1,50%
NOTA FINAL ≥ 6 e < 7 pontos	3,00%
NOTA FINAL ≥ 5 e < 6 pontos	4,50%
NOTA FINAL ≥ 4 e < 5 pontos	6,00%
NOTA FINAL < 4 pontos	7,50%

24.13. Condições gerais:

I - no caso de serem apurados, pelo contratante, descontos decorrentes da aplicação do presente instrumento de avaliação, os mesmos deverão constar da fatura de mês subsequente;

II - na ausência de aplicação ou da notificação por parte do contratante, em tempo hábil para a emissão da fatura pelo contratado, todos os critérios de avaliação serão considerados como em conformidade, ficando vetada qualquer aplicação de desconto no período.

III - Caso ocorra o dia atípico, esse não será considerado para cálculo dos indicadores de nível de serviços sujeitos a penalidade, conforme subitem 24.4.

Será considerado dia atípico o dia em que a volumetria diária for superior, em mais de 40%, a volumetria média de atendimentos do mesmo dia da semana dos 12 meses anteriores. Ou seja, será calculado o volume médio por dia da semana, o qual será considerado para esse cálculo.

No primeiro ano de contrato, será considerado dia atípico o dia em que a volumetria diária for superior, em mais de 40%, aos volumes de atendimentos descritos no item 9 deste TR.

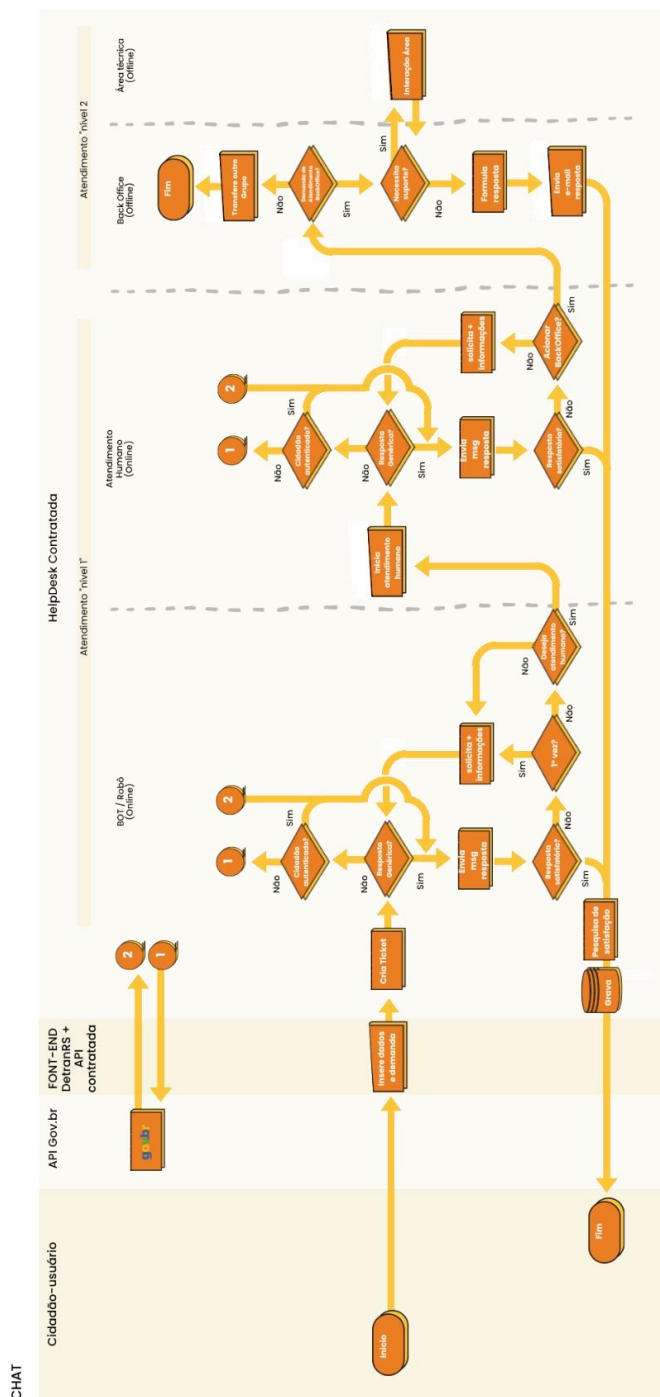


IV - No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheios à CONTRATADA e aos termos deste contrato, o dia que for afetado será considerado como um dia atípico. Sendo assim, serão expurgados estes dias para o cálculo de aferição do indicador de níveis de serviços parcial ou total do funcionamento da Central de Atendimento.

- 24.14. Caso a CONTRATADA obtenha três avaliações com nota final menor que 4 pontos, conforme avaliação descrita no Edital da Licitação e no termo de contrato, no período de seis meses, ensejará à CONTRATANTE a possibilidade de sofrer as sanções previstas contratualmente, inclusive a rescisão do contrato, além das demais penalidades previstas neste Termo de Referência, sendo assegurados a ampla defesa e o contraditório.
- 24.15. A CONTRATANTE, se achar necessário, poderá extinguir algum índice que não esteja mais de acordo com as suas premissas.
- 24.16. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente relatório contendo os indicadores de nível de atendimento dos serviços atinentes, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.
- 24.17. Sanções: Cada ocorrência será avaliada pela Administração e poderá ensejar, além dos descontos previstos quanto ao nível de serviço, as devidas penalidades contratuais.

ANEXO I – FLUXOS DE ATENDIMENTO

Os fluxos ilustrados a seguir serão definidos pelo DETRAN/RS, conforme necessidade, melhor objetividade no atendimento das demandas e maior qualidade na prestação do serviço. **Por conveniência da administração eles poderão sofrer alterações.**







Outras entradas - Transferência de outros grupos (ex: atendimento presencial)





ANEXO II - PROVA DE CONCEITO

1. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor e a regularidade da documentação de habilitação, o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação, será convocado para realizar Prova de Conceito.
2. A Prova de Conceito consiste em uma avaliação prática, que ocorrerá no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil subsequente à convocação realizada pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação, em local, dia e horário de início da apresentação definidos na convocação. Há possibilidade da CONTRATANTE, mediante justificativa, prorrogar o prazo supracitado, no interesse da administração, para que seja efetivada a Prova de Conceito em tempo razoável.
 - 2.1. Caso o prazo definido acima não seja cumprido, será feita a convocação do LICITANTE classificado em segundo lugar e assim sucessivamente.
3. A Prova de Conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica (Helpdesk) e Fluxos de Trabalho propostos pela CONTRATANTE, e ofertada pelo LICITANTE, e será realizada conforme descrito no Termo de Referência, Anexo ao presente Edital.
4. A Prova de Conceito consistirá em:
 - 4.1. A apresentação das funcionalidades e especificações nativas;
 - 4.2. A automação de um processo teste, de escopo reduzido, dentro do domínio de negócio descrito no Termo de Referência, fazendo uso da solução ofertada;
 - 4.3. Checagem de uma lista de especificações e funcionalidades nativas definidas neste termo de referência, para fins de comprovação de atendimento a, pelo menos, 90% (noventa por cento) de cada GRUPO DE REQUISITOS da solução de Helpdesk a ser fornecida.
5. A prova de conceito será acompanhada, examinada e avaliada pela Comissão Técnica de Avaliação, composta por servidores do DETRAN/RS dos seguintes setores: Ouvidoria-Geral; Divisão de Depósitos (Div Dep); Divisão de Tecnologia da Informação (DTI); e Divisão de Gestão de Contratos (DGC).
6. Considera-se eliminado na Prova de Conceito o LICITANTE que:
 - a) Deixar de satisfazer, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos Requisitos Nativos da Solução, por GRUPO DE REQUISITOS constante nesta Prova de Conceito; OU



b) Não realizar corretamente a automação de processo exigida.

7. No caso de eliminação da LICITANTE, será chamada a segunda colocada e, assim sucessivamente, até que seja encontrada LICITANTE aprovada ou não haja mais LICITANTES a serem avaliadas;
8. As provas de conceito serão realizadas de forma presencial, na sede do DETRAN/RS, localizada na Rua Washington Luiz, 904 - Centro Histórico - Porto Alegre - RS, em horário definido com antecedência pela Comissão Técnica de Avaliação.
- 8.1. Na impossibilidade da realização da prova de conceito de forma presencial, a LICITANTE poderá solicitar a realização de forma virtual/remota, desde que justifique o motivo da impossibilidade.
9. As LICITANTES poderão participar, na qualidade de observadores, do processo de prova de conceito das outras LICITANTES. Para isso, deverão indicar apenas um profissional representante para acompanhar. Os representantes das empresas participantes não poderão interromper a prova de conceito de nenhum modo, sendo-lhes permitido, apenas, fazer constar um breve pronunciamento ao final da ata, se for o caso.
10. A LICITANTE deverá apresentar a prova de conceito em ambiente de nuvem de sua responsabilidade.
11. A LICITANTE poderá alterar a ordem de apresentação dos requisitos e itens, conforme a sua conveniência, devendo somente comunicar previamente a CONTRATANTE da ordenação que será seguida.
12. O tempo de duração da Prova de Conceito poderá ser acrescido em caso de situações de responsabilidade da CONTRATANTE ou de eventos externos, que interfiram na apresentação da LICITANTE.
- 12.1. Durante a Prova de Conceito, será permitida ao LICITANTE a postergação da demonstração de determinado requisito, desde que essa demonstração seja realizada dentro do tempo de duração da prova e sem que seja necessário suspender a demonstração no horário estipulado.
- 12.2. Depois de vencido o prazo de apresentação da prova de conceito, nos termos estabelecidos no Termo de Referência e seus Anexos, não será permitida nova apresentação por parte do LICITANTE.
13. A Comissão Técnica de Avaliação realizará a avaliação da ferramenta de Helpdesk e apresentará relatório técnico que demonstre o funcionamento e evidencie o atendimento a todos os requisitos funcionais exigidos. Esse relatório conterá a conclusão final de APROVAÇÃO ou REPROVAÇÃO da



solução ofertada.

- 13.1. No caso da REPROVAÇÃO da solução apresentada, o relatório técnico deverá apresentar as justificativas que fundamentaram a decisão, identificando as especificações e critérios objetivos definidos no instrumento convocatório que não foram atendidos.
- 13.2. A APROVAÇÃO ou REPROVAÇÃO da solução é de responsabilidade exclusiva da Comissão Técnica de Avaliação.
14. Os requisitos nativos não atendidos na prova de conceito, dentro da margem de 10% para cada GRUPO DE REQUISITOS, deverão ser entregues durante a execução do contrato, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos e o não cumprimento destas entregas incorrerá na aplicação de penalidades.

PRÉ-REQUISITOS FUNCIONAIS		
Ordem	ITEM DE AVALIAÇÃO	APROVADO?
REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO (Help Desk)		
	Apresentar Help Desk de mercado, em modelo de Cloud Services (serviços em nuvem do fabricante da solução).	
	Demonstrar local de hospedagem: Data Center deve ser localizado no Brasil.	
	A solução deve permitir a atualização de versões (patches, correções) sem nenhum tipo de parada operacional: demonstrar como é realizada a atualização de versões.	
	Possuir funcionalidade nativa que permita o gerenciamento de segurança do software.	
	Demonstrar a navegação do operador por todas as aplicações do software, acessando funcionalidades, indicadores offline e online, relatórios, gráficos, sem a necessidade de novas conexões.	
	Criar e parametrizar Áreas de Trabalho a partir de modelos.	
	Permitir a vinculação de consultas, relatórios, gráficos, indicadores, avisos, alertas, tarefas designadas pelo "workflow" e as aplicações acessíveis, por usuários ou grupos de usuários, sem necessidade de modificação no código fonte do software.	
	A plataforma omnichannel deve possuir canais que se conversem nativamente (canais nativos integrados).	
	Os módulos da ferramenta são de um único fabricante e integrados, preferencialmente em um único ambiente.	
	Demonstrar que o Helpdesk é 100% WEB para todas as	

59



	funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o Navegador de Internet.	
	Arquitetura WEB em 3 (três) camadas, sendo: camada de interface de usuário, camada de persistência/negócio e camada de repositório de dados.	
	Estar adequado à língua portuguesa (Brasil).	
	Permitir a criação de grupos de atendimento/serviços.	
	Possuir funcionalidade nativa de Ajuda para aplicações, via WEB, sem necessidade de "download" de arquivos em outros formatos;	
	O sistema de gravação de forma audível deve possuir um processo de backup automático das gravações.	
	Todas as gravações de forma audível devem ser geradas em arquivo compatível com qualquer reproduzidor de áudio padrão com as seguintes extensões: mp3, ogg, wav ou wma.	
	Os dados, metadados e informações e registros dos atendimentos, inclusive gravações de voz, estão disponíveis de forma online, conectados à ferramenta de Help Desk.	
	Demonstrar que o tempo de armazenamento dos dados, metadados e informações e registros dos atendimentos, inclusive gravações de voz, é parametrizável e pode persistir pelo prazo de 5 anos.	
	O Helpdesk possui funcionalidades para gestão do cadastro dos operadores (incluir, alterar, excluir e consultar dados de operadores), mantendo pelo menos os seguintes atributos:	
	Possui funcionalidade que permita a criação e a gestão (consulta, alteração, exclusão) de grupos de usuários;	
	Possui identificador único do usuário (login), através de Login e Senha.	
	Cadastrar dados pessoais do operador-usuário (nome completo, CPF e e-mail).	
	Selecionar a Unidade Administrativa a qual está vinculado.	
	Criar usuários e grupos de usuários com perfis e funções pré-determinadas (gestores), possibilitando a personalização dos níveis de autorização, via WEB.	
	Disponibilizar a gestão dos usuários, seus perfis de acesso e funções pré-determinadas, aos servidores do DETRAN/RS que possuírem designação específica, via WEB.	



	Provar que o cadastro de operadores externos à LICITANTE poderá ser realizado através de integração com sistema de autenticação designado pelo DETRAN/RS - SOEWeb Procergs - ou diretamente na ferramenta de Help Desk, pelos servidores do DETRAN/RS que possuem designação específica, sem limitação máxima de operadores. Simular essa operação	
	Permitir a criação e alteração de senha pelo próprio operador, via WEB.	
REGISTRO E FLUXO DO ATENDIMENTO		
	Todos os atendimentos devem ser registrados, independente do canal de entrada ou saída, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente.	
	As interações com o cliente podem se originar em qualquer lugar e avançar por vários canais, mantendo uma conversa contínua.	
	As informações dos clientes são armazenadas em um só local e podem ser facilmente recuperadas por agentes autorizados de todas as equipes e departamentos relevantes	
	Notificar o cidadão da abertura do protocolo através de e-mail e/ou número de celular (SMS e WhatsApp).	
	Possibilitar a interação com o cidadão-usuário por dentro do sistema de Helpdesk (tela do atendimento), através de complemento de demanda (atendimento offline). A mensagem para o cidadão deve ser recebida por e-mail e/ou número de celular (SMS e WhatsApp).	
	Possibilitar o envio da resposta definitiva por dentro do sistema de Helpdesk. A mensagem para o cidadão deve ser recebida por e-mail e/ou número de celular (SMS e WhatsApp).	
	Armazenar o histórico de atendimentos do cidadão-usuário, contendo a transcrição do diálogo e gravações de voz (telefônicas) de cada atendimento realizado.	
	Disponibilizar o histórico de atendimentos realizados ao cidadão ao atendente, no mesmo ambiente do atendimento online / offline.	
	As informações do registro do Protocolo de Atendimento estão disponíveis à CONTRATANTE através de integração (API), simulada pela LICITANTE em site próprio.	
	Armazenar a informação de identificação do cidadão, obtida através de formulários e de API (Application Programming	



	Interface) de autenticação digital de usuário GOV.BR, integrado à ferramenta de Help Desk.	
	O registro das solicitações deverá permitir um único cadastro de dados de cada cidadão, com chave primária o CPF, e armazenamento, no mínimo (além do CPF), do nome, número de telefone, e-mail, país, estado e município do demandante.	
	Possibilitar, no mínimo, a classificação de um Protocolo de Atendimento por "tipo de demanda", "meio de entrada", "responsável pelo protocolo", "monitor de demanda (que pode dar prosseguimento ao atendimento, em segundo nível)", e "três níveis de classificação de assunto". Os campos de classificação devem ser parametrizáveis.	
	Permitir o cadastramento, alteração e manutenção dos critérios de classificação de demandas elencados acima, juntamente com suas respectivas subdivisões.	
	Identificar automaticamente a equivalência de protocolos referentes a um mesmo tema.	
	Permitir o cadastramento, alteração e manutenção de "respostas-padrão" ("scripts" ou "respostas-rápidas") para utilização durante o tratamento das solicitações.	
	Permitir adicionar marcadores aos registros, via WEB, para facilitar a busca de registros específicos.	
	Simular um assunto/tópico que a solução tecnológica (Chatbot/IA) não é capaz de responder. Automaticamente, a questão deverá ser direcionada ao atendimento humano, com mensagem informativa ao usuário-cidadão.	
	Permitir navegação através de hyperlink do campo de uma determinada aplicação, com a possibilidade de seleção e retorno de dados para a aplicação em uso.	
	Permitir a vinculação de documentos através de upload, em qualquer formato, em todas as aplicações do software e meios de entrada da demanda.	
	Permitir o acesso, via WEB, aos documentos a partir de qualquer aplicação.	
	Permitir a extração e inclusão de tickets/demandas através de API.	
	Possibilitar a combinação (mesclar) tickets conforme motivo, visto que o cidadão-usuário pode acionar o DETRAN/RS por diversos canais de atendimento (agrupar tickets filhos -	



	secundários - a um principal).	
	Simular fluxos, conforme Anexo I do termo de referência. Prever canais citados, interações, canais e usuários citados.	
	Gerenciar todas as interações com o cidadão, adequando ao fluxo de cada serviço, permitindo a entrada e gerenciamento de demandas / solicitações, encaminhamento de tarefas à profissionais técnicos de outras áreas e solicitação de informações complementares ao cidadão.	
	Simular um atendimento de callback, no caso de contato do cidadão-usuário com canal de atendimento inativo e atendimento não realizado, em todos os canais de atendimento.	
CHATBOT E IA		
	Demonstrar que o Help Desk possui soluções tecnológicas de chatbots com integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma deve contar com IA e Machine Learning, para uso diretamente pelo cidadão.	
	Demonstrar que o Help Desk possui soluções tecnológicas de chatbots com integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma deve contar com IA e Machine Learning, para uso pelo atendente, quando da prestação de serviço de atendimento humano.	
	Pode possuir base de conhecimento nativa, por IA, integrada à conteúdo a ser disponibilizado pela CONTRATANTE.	
	As soluções de ChatBOT e IA devem realizar consulta a fontes específicas de dados e de informação, como a base de conhecimento do DETRAN/RS, documentos e sites específicos e hospedados na WEB, conforme indicação da CONTRATANTE.	
	A plataforma deve possuir um painel de administração completo e online, onde seja possível a gestão e operação de chatbots, adicionar e editar conteúdo sem necessidade de pessoal especializado ou que o fornecedor tenha que ser envolvido.	
	Deverá ter capacidade de entender o que o cidadão-usuário quer dizer através do que está escrito ou por reconhecimento de voz, ou seja, ter a capacidade de aprender e entender linguagem natural, não apenas comandos e textos padronizado.	
	Ter capacidade de aprender com o tempo e com outros serviços (dados).	
	Ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos cidadãos-usuários (web, redes sociais,	



	mobile, etc), possibilitando tratar de formas diferentes as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feitas.	
	Permitir a personalização do atendimento: o ChatBOT deve tratar o cidadão-usuário identificado (através do GOV.BR) de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas aos cidadãos-usuários em questão, sempre que aplicável.	
	Possibilidade de iniciar proativamente dentro do site do DETRAN/RS a conversação em momentos oportunos de acordo com uma regra de URL e tempo (O API de CHAT deve ser responsivo e simulado em site próprio, disponibilizado pela LICITANTE).	
	O assistente deve ser personalizável em sua aparência (cores, fonte de texto e o cabeçalho / identificação do robô e atendente).	
	Possuir módulo que permita a Curadoria de Conteúdo, de modo a avaliar a assertividade do chatbot. O módulo deve possibilitar avaliar as interações, incluindo as intenções e as respostas do assistente cognitivo, permitindo assim prover a melhoria contínua do serviço ofertado e o treinamento do serviço.	
	Permitir o aperfeiçoamento do serviço através de aprendizado de máquina (machine learning), com o aprimoramento por retroalimentação com o uso e os resultados do uso (feedback positivo/negativo).	
	Conter um módulo que possibilite o treinamento do assistente cognitivo, sem a necessidade de acionar a LICITANTE para novas inclusões ou melhorias nos fluxos de conversação.	
	Deve ser possível para o assistente cognitivo utilizar variáveis que serão atualizadas em tempo de conversação, com a finalidade de apresentá-las no fluxo da conversa.	
	A solução deverá reconhecer intenções, mesmo que não previamente treinadas, registrando-as para posterior análise do DETRAN/RS.	
	Os diálogos deverão ser registrados em um banco de dados para análise, incluindo a pergunta submetida pelo interlocutor, a resposta, o seu identificador, bem como a data e hora de cada pergunta e resposta produzidas no fluxo de conversação.	
	Ter a capacidade de criar regras de derivação para um chat	



	humano.	
	Integrar a plataforma tecnológica com os sistemas legados da CONTRATANTE e com API (Application Programming Interface) de autenticação digital de usuário GOV.BR.	
RELATÓRIOS E PAINÉIS		
	O sistema de gestão de atendimento (Help Desk) deve possuir relatórios e painéis "real-time" para a gestão de demandas por serviços/assuntos.	
	Deve permitir a vinculação entre indicadores e relatórios, via WEB, com atualização dinâmica de resultados e a visualização de curva de tendência, via WEB, oriundas do resultado do histórico de indicadores.	
	A solução deverá disponibilizar o conjunto de relatórios que possui pré-configurados.	
	Permitir a visualização e/ou a impressão de relatórios, gráficos e indicadores relativos aos colaboradores, via WEB.	
	Relatórios / painéis mínimos: - Quantidade de protocolos por serviços/assuntos; - Estratificações dos canais de entrada; - Quantidade de protocolos por canal de entrada/tratamento; - Tipos de demandas por país, Estado e município; - Quantidade de protocolos por dados operacionais de suporte a gestão do "Contact Center", incluindo: tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, taxa de abandono, desempenho por serviço, quantidade de demandas por tipo de atendimento, quantidade de rechamadas, quantidade de transferências, resultados da pesquisa de satisfação, listagem de chamadas abandonadas, listagem de chamadas atendidas e relatório de chamadas de callback. Tais informações devem ser disponibilizadas para os gestores do "Contact Center" detalhadas por atendente; - Acesso online às filas de atendimento (visão de operação), operadores online e pausas; - Satisfação do cidadão-usuário com os serviços do órgão.	
	Extrair consultas para o formato CSV, XLS e ODF, via WEB.	
	Extrair dados via ETL (Extract, Transform, Load) e inserir em painel simplificado (MVP - Produto Mínimo Viável) do "Power BI" da Microsoft.	
	Permitir a emissão dos relatórios por período de tempo (data inicial e data final) escolhido pelo usuário.	



	Demonstrar relatório e/ou painel que evidencie não preenchimento das informações obrigatórias em cadastros, por colaborador.	
	Elaborar pesquisa de satisfação com três perguntas realizadas após cada atendimento, como forma de avaliação do serviço prestado no atendimento.	
	A pesquisa de satisfação deverá realizar a mensuração dos três indicadores, numa escala definida pelo CONTRATANTE (Muito insatisfeito, Insatisfeito, Regular, Satisfeito, Muito satisfeito, ou escala equivalente).	
MONITORIA DA QUALIDADE		
	O módulo de Monitoria de Qualidade deve estar integrado e disponível na ferramenta de Help Desk. Não deve depender de outras interfaces para a execução do trabalho do avaliador.	
	Cadastrar campanha de monitoramento, durante período definido.	
	O avaliador, através de sua senha pessoal e intransferível, e de acordo com o seu perfil de usuário, terá acesso à tela inicial com os dados da operação e a monitoração de sua responsabilidade.	
	Aferir a atendimento de todos os canais (voz, chat e e-mail)	
	Fornecer perfil de acesso de Monitor de Qualidade à usuário gestor da CONTRATANTE.	
	Cadastrar Formulário de Avaliação para todos os canais (voz chat e e-mail)	
	Formulários são personalizáveis e diferenciados, por tipo de canal.	
	Cadastrar blocos de questões, título, descrição e as questões.	
	A criação de formulários de avaliação com questões abertas (texto livre) e/ou fechadas (que delimitam opções de escolha de resposta).	
	O sistema de gestão deve armazenar as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um.	
	A monitoria da qualidade deve permitir as seguintes facilidades adicionais:	
	Tela de cadastro da campanha de avaliação, para medir o desempenho do canal, do time de atendimento e do grupo de agentes. A opção deve ser definida na criação da campanha pela CONTRATANTE.	



	No cadastro da campanha de avaliação deve ser possível determinar período de início e fim, definir a amostragem de atendimentos (exemplo: 03 de cada 10 atendimentos realizados pelo "Contact Center").	
	A amostragem refere-se a qualquer dos meios de entrada existentes (Disque DetranRS, Chat, WhatsApp, etc.).	
	Permitir o uso simultâneo por mais de um Monitor de Qualidade / Servidor do DETRAN/RS.	
	Permitir escolher os serviços que serão auditados.	
	O módulo de avaliação deve conter os seguintes filtros: - Agentes; - Campanhas de Avaliação; - Serviço (meio de entrada da demanda); - Cidadão-usuário (através do CPF ou outro identificador); - Avaliador; - Período de início e fim da monitoria.	
	Os registros dos atendimentos e mídias (gravações e demais arquivos) devem ser disponibilizadas na mesma tela da avaliação, de forma a facilitar a monitoria, sem necessidade de acessos a outros sistemas/telas.	
	Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico. A geração de relatórios deve ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas.	
	Permitir exportar consultas para o formato CSV, XLS e ODF, via WEB.	
	Permitir extração de dados via ETL (Extract, Transform, Load). As fontes de dados extraídas devem ser compatíveis com o "Power BI" da Microsoft.	
	Permitir exportar informações da sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs (Sistemas de Gestão de Base de Dados) com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado.	

ANEXO III – MATRIZ DE RISCOS

O gerenciamento de riscos para esta contratação está centrado nos riscos comuns às contratações públicas em geral, acrescidos dos desafios inerentes a um projeto altamente inovador. Isso se aplica tanto aos fluxos de atendimento

67



quanto à tecnologia e à gestão dos usuários e de seus atendimentos.

O processo envolve as seguintes etapas: identificação dos riscos que podem comprometer a eficácia da contratação (abrangendo todas as fases, desde o planejamento até a contratação do fornecedor e a gestão contratual); avaliação desses riscos com base na probabilidade e no impacto; adoção de medidas para reduzir a probabilidade de ocorrência; e, para os riscos persistentes, estabelecimento de planos de contingência, com atribuição de responsabilidades para a sua execução caso se concretizem.

A gestão de riscos é um processo contínuo que abrange todo o ciclo da contratação, com ênfase nas seguintes áreas: monitoramento dos riscos e das medidas implementadas, comunicação e documentação das informações relacionadas à gestão de riscos e uma atualização constante do Mapa de Riscos. Para avaliar o nível dos riscos, utilizou-se a matriz a seguir, recomendada no Manual de Gestão de Riscos do TCU.

Impacto	Muito Alto	15	19	22	24	25
	Alto	10	14	18	21	23
	Médio	6	9	13	17	20
	Baixo	3	5	8	12	16
	Muito baixo	1	2	4	7	11
		Raro	Pouco provável	Provável	Muito provável	Praticamente certo
		Probabilidade				

Riscos na faixa vermelha excedem o limite tolerável de exposição, enquanto riscos na faixa amarela requerem monitoramento. Apenas riscos na faixa verde são aceitáveis.

A coluna "nível de risco" no mapa abaixo segue a classificação da matriz. Para os riscos que não podem ser aceitos, as opções incluem eliminar a ameaça, transferi-la para terceiros ou mitigar o impacto e/ou a probabilidade de ocorrência. A maioria das ações no mapa de riscos são medidas de mitigação.

Há um esforço significativo para destacar os responsáveis por executar cada ação, indicar em qual fase da contratação elas devem ser realizadas e especificar os documentos relacionados a essas ações.



Item	Nível de risco	Risco	Ação	Documentos de Referência	Etapa da constatação / Responsável
1	19	Perda de apoio institucional / Mudanças de prioridades da gestão.	Realizar reunião com Diretor-Geral e buscar apoio das áreas de negócio ligadas ao processo de contratação.	Reuniões de Trabalho	Planejamento / Ouvidor-Geral
2	18	Falta de expertise da equipe técnica da Ouvidoria-Geral do DETRAN/RS quanto à exigências tecnológicas de suporte à operação impõe risco à qualidade do projeto.	Analisar Termos de Referência semelhantes; Prever que todos os recursos necessários para a execução do contrato serão de responsabilidade da contratada; Dimensionamento de equipes de atendimento, infraestrutura e tecnologia à cargo das empresas Licitantes, que possuem experiência no negócio; Criar e utilizar o Acordo de Nível de Serviço para definir e controlar a qualidade mínima almejada.	TR: Itens 2 e 24	Planejamento / Equipe de Projeto
3	13	Aumento ou diminuição da demanda, de acordo com a curva anual descrita em tabela do item 9 do Termo de Referência, em montante superior a 20% (vinte por cento).	Analisar cuidadosamente a curva histórica de demandas entre 2019 a 2023; Estimar a participação dos canais de atendimento com base no ano de 2023, tornando a estimativa mais realista; Prever que a empresa contratada, que possui experiência no negócio, é responsável pelo dimensionamento de equipes de atendimento, infraestrutura e tecnologia; Prever que o contratado poderá utilizar soluções tecnológicas (Inteligência Artificial, Machine Learning) para inovar e atender a demanda excedente, devendo haver obrigação de aderência entre a execução e a solução predefinida no Termo de Referência (TR). Prever integrações via API para diminuir o percentual de	TR: Itens 9 e 10.6 e 10.7	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Fiscal do Contrato



			atendimentos humanos (obter alta retenção no atendimento do robô).		
4	9	Oscilação no volume de atendimentos, intra diário e intra horário	Prever que os atendentes poderão não ser exclusivos do DETRAN/RS; Prever que o contratado poderá utilizar soluções tecnológicas (Inteligência Artificial, Machine Learning) para inovar e diminuir o percentual de atendimentos humanos (obter alta retenção no atendimento do robô); Prever o uso de callback para atendimento posterior ao cidadão-usuário.	TR: Item 8.3, 10.6 e 15.1.2	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Fiscal do Contrato
5	22	Baixa qualidade nos serviços prestados (de maneira geral)	Criar e utilizar o Acordo de Nível de Serviço para definir e controlar a qualidade mínima almejada; Prever serviço de Equipe de Monitoria de qualidade da contratada; Prever serviço de pesquisa de Satisfação (CSAT) com o cidadão-usuário; Aferir a qualidade de amostragem do atendimentos (TQA), pela equipe DetranRS; Obter acesso e controlar os indicadores "realtime" do "Contact Center".	TR: Itens 10.11, 10.15, 10.16 e 24	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto, Fiscal do Contrato e Ouvidor-Geral
6	24	Baixa qualidade na informação prestada nos canais de primeiro nível.	Usar a tecnologia de Inteligência Artificial (IA) para auxílio ao atendente; Prever serviço de Equipe de Monitoria de qualidade da contratada; Monitorar o serviço de Monitoria da contratada; Prever atualização em treinamentos EAD e atualização da base de conhecimento.	TR: Itens 10.6 e 10.16	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Fiscal do Contrato
7	17	Tempo excessivo de espera para atendimento humano.	Criar e utilizar o Acordo de Nível de Serviço para definir e controlar a qualidade mínima almejada e minimizar o tempo de espera (FRT e TME);	TR: Itens 10.6 e 24	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Fiscal do Contrato



			Prever o uso de soluções tecnológicas (Inteligência Artificial, Machine Learning) previamente ao atendimento humano.		
8	24	Não alcance dos índices de Nível de Serviço por parte da contratada.	Glosar o contrato no caso de não atingimento dos Níveis de Serviço, conforme legislação vigente; Oportunizar um período de adaptação inicial ao contratado.	TR: Item 24	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Fiscal do Contrato
9	23	Não existência de Robôs nos canais de CHAT e Disque DetraRS impactam em filas de atendimento e baixa qualidade do atendimento.	Prever no TR o uso de Inteligência Artificial, Machine Learning em todos os canais de atendimento; Prever e propor fluxo de atendimento que contemple a funcionalidade; Monitorar a retenção dos robôs e aplicar a melhoria contínua no processo de automação e integrações.	TR: Itens 12.1.2, 13.3 14.1.2 e Anexo I	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Fiscal do Contrato
10	25	Falta de continuidade no atendimento nos canais de primeiro nível / não transferência para canal de nível superior.	Integrar o autenticador GOV.BR aos canais de atendimento de primeiro nível; Desenhar fluxo que contemple a autenticação de usuário e a transferência para BackOffice.	TR: Itens 10.7, 12.5.2, 13.7.2, 14.6.2 e Anexo I	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Fiscal do Contrato
11	5	Uso de tecnologias defasadas e/ou que não atendem as exigências de mercado.	Consultar empresas líderes de mercado; Prever item no TR que agregue novas tecnologias disponibilizadas na ferramenta de Helpdesk de mercado utilizada pela contratada; Monitorar lançamento de novas funcionalidades e versionamentos do sistema de Helpdesk.	TR: Item 10.2.2	Planejamento e Gestão contratual / Analista da Ouvidoria-Geral e Fiscal do Contrato
12	14	TR não adequado ao mercado, o que poderia dificultar a contratação.	Consultar empresas líderes de mercado.	Reuniões de Trabalho	Planejamento / Analista da Ouvidoria-Geral
13	13	Dificuldade de estimar os custos devido ao ineditismo do objeto como um todo.	Comparar com contratações de objetos que demandaram tipos de serviços de inovação semelhantes; Consultar empresas	Reuniões de Trabalho e Propostas Comerciais anexadas	Planejamento / Gestor do Projeto e Analista Ouvidoria-Geral



			líderes de mercado e aproveitar os eventos de manifestação de interesse para coletar propostas de preço.	ao Processo de Solicitação de Compra	
14	17	Custos imprevisíveis devido ao risco tecnológico	Descriminar minuciosamente as soluções tecnológicas, possibilidades de uso, fluxos de atendimento pretendidos, integrações sistêmicas; Consultar empresas líderes de mercado e aproveitar os eventos de manifestação de interesse para coletar informações; Realizar a contratação do serviço por um período inicial de 30 meses, com a possibilidade de prorrogação, permitindo assim a abertura de uma licitação futura, caso seja necessário realizar correções nos termos do contrato.	TR: Itens 10 e Anexo I Edital	Planejamento / Gerente do Projeto
15	13	Alteração não prevista no custo da tecnologia embarcada / Diminuição no custo da tecnologia (por popularização do serviço - economia de escala).	Realizar a contratação do serviço por um período inicial de 30 meses, com a possibilidade de prorrogação, permitindo assim a abertura de uma licitação futura em novos termos. Monitorar o contrato.	Edital	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Fiscal do Contrato
16	22	Indisponibilidade orçamentária.	Consultar empresas líderes de mercado; Reduzir exigências (TR) caso orçamentos preliminares sejam acima do desembolso atual (com empresas de atendimento e sistemas de atendimento);	Reuniões de Trabalho	Planejamento / Gerente do Projeto e Analista de Ouvidoria
17	19	Falta de continuidade dos serviços ao fim do contrato	Prever cláusulas que permitam a contratação futura do sistema de HelpDesk, acesso às bases de dados, gravações e demais registros, além da portabilidade dos números de 0800; Monitorar o contrato e, previamente ao fim,	TR: Itens 7.4.4.2, 10.10 (R), 10.18 e 10.19	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Fiscal do Contrato



			solicitar que sejam cumpridas as cláusulas contratuais referentes à migração tecnológica e de bases de dados.		
18	7	Fracionamento dos atendimentos em mais de um sistema de atendimento (sistemas Procergs e de empresas terceiras) o que torna o serviço público ineficiente.	Prever o uso de um sistema de Helpdesk para todos os canais de atendimento; Delimitar no TR que o sistema de Helpdesk omnichannel será utilizado para demandas externas à contratação; Analisar e rescindir contratos de sistemas que serão substituídos pelo descrito na Licitação. Prever implicações das rescisões contratuais; Realizar reunião com Diretor-Geral do DetranRS.	TR: Item 10.9 (C)	Planejamento e Gestão contratual / Gerente do Projeto e Ouvidor-Geral
19	25	Contratar serviço de atendimento sem que o sistema de Helpdesk atenda as especificações técnicas mínimas.	Prever Prova de Conceito no Edital e TR; Descrever o fluxo de atendimento desejado .	TR: Anexos I e II	Seleção de fornecedor / Gerente do Projeto
20	25	Aumento dos custos contratuais atuais.	Prever que empresas com matriz em todos os Estados da Federação possam participar do certame. Delimitar que o Contact Center pode estar situado em outras regiões do Brasil	TR: Item 6	Desenvolvimento do TR / Equipe do Projeto
21	25	Dificuldades na fiscalização do contrato e realização de treinamentos.	Prever que operação deverá ser instalada num raio de quilometragem máximo, que permita o deslocamento simplificado até a operação e não limite em demasia os locais possíveis para instalação da operação. Prever que empresas com matriz em todos os Estados da Federação possam participar do certame.	TR: Item 6	Desenvolvimento do TR / Equipe do Projeto