



TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER PARA ATENDIMENTO DE CONTRIBUÍNTES E CIDADÃOS DOS PROGRAMAS DE CIDADANIA FISCAL DA SEFAZ-RS E PROGRAMAS SOCIAIS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

1. OBJETO

Contratação de empresa para a prestação de serviços especializados em planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e sazonal de Central de Atendimento, por meio de Contact Center, destinados ao atendimento de Contribuintes e Cidadãos dos Programas de Cidadania Fiscal da SEFAZ-RS e Programas Sociais do Estado do Rio Grande do Sul.

A contratação deve abranger os serviços de atendimento:

- Atendimento humano em tempo real (telefônico receptivo, ativo, webchat e aplicativos de mensagem instantânea);
- Atendimento humano de manifestações recebidas via formulário eletrônico;
- Atendimento automatizado em tempo real por multimeios (telefone, chat, aplicativos de mensagem instantânea, chatbot, voicebot).

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A excelência em gestão pressupõe direcionar as ações públicas para as necessidades dos cidadãos e da sociedade, na condição de sujeitos de direitos e como beneficiários dos serviços públicos e destinatários da ação do Estado. Os cidadãos usuários, atuais e potenciais, são sujeitos de direitos e as organizações públicas têm obrigação de atender, com qualidade e presteza, às suas necessidades e demandas, estabelecendo uma relação ética e transparente com todos os públicos.

A qualidade no atendimento e na prestação dos serviços aos usuários é essencial, uma vez que sua ausência acarreta impactos severos às atividades dos órgãos da administração pública. Cabe ressaltar, que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento, que somente se conquista com equipes capacitadas. Esta proposta está apoiada, portanto, pelos princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

A eficiência é princípio da Administração Pública consagrado no texto constitucional e para uma administração ser reconhecida como eficiente, é essencial a existência de práticas de gestão de custos e de alocação de recursos adequadas visando à economicidade. Destarte, o objeto desta contratação deve funcionar como um elo entre as políticas tributárias, as entidades vinculadas e os seus usuários, disponibilizando um serviço de qualidade para o processo de atendimento, ativo e receptivo.

O presente termo de referência tem por objetivo assegurar a necessária continuidade na prestação do serviço por empresa especializada de Contact Center, a fim de prestar atendimento aos Contribuintes e Beneficiários dos Programas de Cidadania Fiscal da Receita Estadual, da Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul (SEFAZ-RS), como por exemplo Nota Fiscal Gaúcha, Devolve-ICMS. Destina-se ainda a atender aos contribuintes que demandam atendimento da Receita Estadual, SEFAZ-RS, utilizando soluções tecnológicas atuais, melhorando assim a qualidade do atendimento prestado aos contribuintes gaúchos.

Por fim, visa atender inclusive, possíveis outros Programas estatais como o Todo Jovem na Escola, da Secretaria da Educação (SEDUC-RS), Volta por Cima, da Secretaria da Assistência e Desenvolvimento Social (SEDES-RS) e Professor do Amanhã, da Secretaria de Inovação, Ciência e Tecnologia (SICT).

Com a finalidade de qualificação e aprimoramento na prestação dos serviços atuais, de atendimento ao cidadão, foram agregadas ao escopo da atual prestação de serviços, as seguintes necessidades e as respectivas justificativas:

- a) A futura prestadora deverá possuir a sua central de atendimento, em endereços próximos a sede da SEFAZ-RS, para permitir uma melhor gestão e acompanhamento na prestação dos serviços, possibilitando assim, visitas e inspeções periódicas, com maior frequência e economia de tempo dos gestores da SEFAZ-RS, bem como redução de gastos com deslocamentos.
- b) Os serviços deverão ser prestados por atendimento presencial, ou seja, na sede da CONTRATADA e em ambiente isolado, pois o atendimento remoto destina-se melhor para serviços de Call Center ativo e como o atendimento será eminentemente de atendimento receptivo, essa exigência permite uma maior instantaneidade nos atendimentos e livre de ruídos externos, bem como uma maior atenção do atendente ao cidadão.
- c) Conexão física através de link de transmissão de dados entre a CONTRATADA e a operadora do serviço de telefonia responsável pelo tráfego das chamadas telefônicas. Tal exigência evita que as chamadas trafeguem em ambiente de Internet, garantindo assim uma maior segurança, no completamento de chamadas, menor custo com o serviço de telefonia, menor tempo de atendimento e maior segurança no sigilo das ligações e assim maior segurança no cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.



3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Para fins de atendimento ao objeto da contratação, a CONTRATADA será responsável por todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços que devem ser fornecidos, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

3.2 No preço proposto, deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado.

3.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar para fins de atendimento às necessidades da CONTRATANTE, Posições de Atendimento (PA's) com atendentes humanos e exclusivamente presencial.

3.4 As proponentes deverão elaborar as suas propostas considerando os quantitativos e condições de atendimento que foram dimensionados com base no histórico de contatos e o atual perfil de demanda.

3.5 Para fins de dimensionamento foram considerados 129.000 (cento e vinte e nove mil) atendimentos mensais e tempo médio de atendimento (TMA) de 3 (três) minutos, totalizando 387.000 (trezentos e oitenta e sete mil) minutos de atendimento.

3.6 O quantitativo de horas de Posições de Atendimento PA's disponíveis previstas na contratação é de 430 (quatrocentos e trinta) horas/PA diárias, 2.240 (dois mil duzentos e quarenta) horas/PA semanais e foram consideradas 4 (quatro) semanas por mês, totalizando 8.960 (oito mil novecentos e sessenta) horas/PA mensais.

3.7 Para fins de definição dos quantitativos foi considerada a utilização efetiva em atendimentos, de 75% (setenta e cinco por cento) das horas/PA mensais contratadas.

3.8 Caberá integralmente à CONTRATADA a administração dos recursos humanos necessários para o atendimento das PA's, conforme previsto na tabela do item 3.10, devendo estar inclusos nos preços ofertados, todos os demais custos, tais como remuneração de supervisores, monitores de treinamento e profissionais de outras atividades, necessários para o perfeito atendimento dos atendentes ocupantes das PA's, não cabendo, portanto, a cobrança de qualquer valor adicional ao ofertado no lance vencedor da presente licitação.



3.9 Não será necessária a dedicação exclusiva de mão de obra dos atendentes e demais colaboradores, sendo permitido à CONTRATADA a utilização desses recursos humanos em outras atividades, durante períodos sazonais de menor demanda, entretanto, tal utilização não poderá executada no mesmo espaço físico, conforme definido no item 3.11, nem afetar a qualidade dos atendimentos e o cumprimento das metas e indicadores estabelecidos.

3.10 Na tabela abaixo constam as quantidades de horas/PA, que devem estar disponíveis para o atendimento dos serviços contratados, que servirão como base para a elaboração das propostas.

Quantidade de Posições de Atendimento Conforme Dia da Semana e Horário													
HORÁRIO	8:00 às 9:00	9:00 às 10:00	10:00 às 11:00	11:00 às 12:00	12:00 às 13:00	13:00 às 14:00	14:00 às 15:00	15:00 às 16:00	16:00 às 17:00	17:00 às 18:00	18:00 às 19:00	19:00 às 20:00	Total Horas
Segunda	30	40	40	40	40	40	40	40	30	30	30	30	430
Terça	30	40	40	40	40	40	40	40	30	30	30	30	430
Quarta	30	40	40	40	40	40	40	40	30	30	30	30	430
Quinta	30	40	40	40	40	40	40	40	30	30	30	30	430
Sexta	30	40	40	40	40	40	40	40	30	30	30	30	430
Sábados	15	15	15	15	15	15	0	0	0	0	0	0	90
Semanal	165	215	215	215	215	215	200	200	150	150	150	150	2.240



3.11 Para fins de qualificação do atendimento e melhor gestão pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar espaço físico exclusivo (sala ou ambiente acusticamente isolado dos demais serviços por ela prestado), para alocação da equipe que atenderá presencialmente os serviços do objeto da presente contratação, sendo obrigatório que o endereço esteja localizado no município de Porto Alegre ou em municípios próximos, cuja distância aproximada, seja de 50 Km (cinquenta quilômetros), de Porto Alegre, conforme.

3.11.1 A exigência para que o atendimento seja presencial e em ambiente acusticamente isolado dos demais serviços é pela característica dos serviços serem eminentemente de recebimento de chamadas, o que exige uma maior instantaneidade e qualidade no atendimento, pelo foco exclusivo no atendimento e pela supervisão permanente e local, da equipe.

3.11.2 A exigência de que a sede seja próxima da sede da SEFAZ, visa permitir uma gestão mais eficiente, eficaz pela facilidade de acesso, pelos fiscais do contrato, bem como a redução de custos com deslocamentos e dispêndio de tempo para a fiscalização das atividades pela CONTRATANTE.

3.12 Os atendimentos pelas PA's deverão ser presenciais, ou seja, na sede ou espaço físico da CONTRATADA ou onde deverá ocorrer a prestação dos serviços e permitir a verificação e acompanhamento pelos gestores e fiscais da CONTRATANTE, em periodicidade a seu critério.

3.13 A CONTRATANTE poderá requerer, a qualquer momento durante a vigência do contrato, as seguintes alterações nos quantitativos previstos na proposta original:

- A) Ampliação no número de Posições de Atendimento (PA's), em caso de aumento da demanda, bem como para situações eventuais e/ou sazonais não previstas no projeto original.
 - Nos casos de acréscimos para atendimentos de situações eventuais e/ou sazonais, o período de contratação deverá ser pelo prazo mínimo de 3 (três) meses.
 - Para os casos de situações eventuais e/ou sazonais, será permitido excepcionalmente, a utilização de posições de atendimento remoto.
 - A CONTRATADA deverá disponibilizar um número de PA's adicionais de até 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade existente, em até 30 (trinta) dias, após a formalização da solicitação pela CONTRATANTE.
 - Para ampliações de PA's em quantidade superior aos 25% (vinte e cinco por cento) previstos, o prazo de atendimento deverá ser estabelecido de comum acordo entre as partes.
- B) Supressão no número de PA's em caso de redução da demanda.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

C) Nos casos previstos nos itens A e B, as ampliações e supressões deverão respeitar os limites legais e demais condições estabelecidas na Lei 14.133 de 1º de abril de 2021.

3.14 Além da disponibilização dos profissionais, a proponente deverá considerar o pleno atendimento às exigências constantes nas seções:

- Seção (A): Especificações do Contact Center;
- Seção (B): Índices e indicadores de atendimento;
- Seção (C): Arquitetura da Central de Atendimento;
- Seção (D): Sistema de gravação digital;
- Seção (E): Sistema de pesquisa de satisfação dos usuários externos;
- Seção (F): Treinamento;
- Seção (G): Relatórios.

4. SEGURANÇA DA SOLUÇÃO E CONFIABILIDADE DOS DADOS

4.1 A CONTRATADA deverá assegurar a inviolabilidade dos dados gerados e consultados, cumprimento integralmente as exigências estabelecidas na Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), bem como a Lei 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet), além de assegurar que a solução a ser implantada possa impedir acessos não autorizados, ataques e outros tipos de ameaças à segurança e à disponibilidade do ambiente.

4.2 Todas as informações armazenadas e/ou adquiridas ao longo do contrato não poderão, sob nenhuma hipótese, ser divulgadas a terceiros sem expressa autorização da CONTRATANTE.

4.3 As redes e equipamentos de telecomunicações deverão ser utilizados adequada e exclusivamente para os fins especificados no presente termo os serviços contratados, zelando e responsabilizando-se pela manutenção e proteção de seus equipamentos e redes internas, observando as normas técnicas e legais aplicáveis.

4.4 Todos os dados armazenados no sistema hospedado são de propriedade da CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA qualquer pleito ou direito sobre eles.

4.5 A CONTRATADA deverá realizar, a pedido da CONTRATANTE, a passagem de todos os dados, configurações e scripts, no caso de término ou rescisão do contrato, no prazo máximo de 10 dias úteis a partir da data que for notificada dessa necessidade.

4.6 A segurança física e lógica dos dados armazenados em sistema e/ou documentos deverá ser garantida através do controle em diferentes níveis de acesso, com a identificação de quais dados e funções podem ser acessados.

4.7 A CONTRATADA deverá observar as normas atinentes ao sigilo profissional, comprometendo-se a tomar todas as precauções para preservar confidenciais as informações por ela manipuladas, relativas ao objeto deste Termo de Referência.



4.8 As informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos deverão ser mantidas em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato.

4.9 Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades.

4.10 A transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., não deverá ser efetuada, sob nenhum pretexto, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

5. PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 O processo de implantação consiste no planejamento, instalação, configuração e customização da plataforma de atendimento, de forma a atender integralmente às características e necessidades dos atendimentos da CONTRATANTE, responsabilizando-se, a CONTRATADA, por todas as conexões, softwares, hardwares, materiais e acessórios necessários para o bom desempenho dos serviços. Contempla, ainda, dentro do processo de implantação a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, a contratação, capacitação e alocação dos recursos humanos.

5.2 A CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato, para efetuar a implantação e iniciar a operação dos serviços.

5.3 O período destinado à implantação dos serviços não será remunerado à CONTRATADA. Assim, somente poderão ser faturados os serviços prestados a partir do aceite final da entrega da solução completa, conforme estabelecido neste Termo de Referência e anexos.

5.4 A CONTRATADA terá 10 (dez) dias corridos, da data de assinatura do contrato, para apresentar à Secretaria da Fazenda do Estado do RS, para conhecimento, aprovação e futuro acompanhamento, o projeto de implantação da Central de Relacionamento, contemplando os seguintes itens:

- a) Apresentação do endereço físico de onde serão prestados os serviços da Central de Relacionamento;
- b) Apresentação do quantitativo da mão de obra para cobertura dos horários de atendimento previstos na tabela do item 3.10;
- c) Apresentação do cronograma de treinamento, incluindo: técnicas de atendimento, treinamento acerca das informações a serem prestadas, treinamento quanto à utilização das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA, bem como dos sistemas de informações utilizados para a prestação do atendimento;



d) Detalhamento completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas na Central de Relacionamento, incluindo todos os equipamentos tecnológicos e suas especificações técnicas; detalhamento da infraestrutura operacional de atendimento; descrição da plataforma de comunicação de voz, incluindo: topologia da plataforma, Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, Unidade de Resposta Audível URA, Sistema de Gerenciamento de Chamadas, Sistema de Callback Automatizado, Sistema de Gravação de Voz, aparelhos telefônicos e headsets;

e) Descrição do link de interligação entre o ambiente computacional da CONTRATADA e a operadora de telefonia, devendo necessariamente constar o mapa do trajeto percorrido por cada um dos links redundantes pela Fibra Ótica que interligará a sede da CONTRATADA e o datacenter da operadora, conforme estabelecido no item 2.3.

f) Apresentar cópia do termo da outorga da ANATEL para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, da empresa subcontratada responsável pela interligação prevista no ítem anterior.

5.5 Uma vez montada toda a estrutura de atendimento, a CONTRATANTE deverá executar a etapa de validação, conforme prazo definido na tabela abaixo. Durante essa etapa, a Secretaria da Fazenda do Estado do RS avaliará a qualidade do atendimento, a estrutura física e tecnológica disponibilizada pela CONTRATADA para a prestação dos serviços, objetivando assegurar a aderência desta aos requisitos exigidos neste projeto e a liberação ou não para a etapa seguinte.

5.6 O processo de avaliação considerará os seguintes aspectos:

- a) Capacidade em prestar atendimento de qualidade observando os indicadores de desempenho previstos no item 7 Acordo de Níveis de Serviços;
- b) Capacidade em gerar relatórios de atendimento e comprovar o atendimento das métricas estabelecidas no item de Níveis de Serviços;
- c) Capacidade em cumprir os procedimentos definidos neste Termo de Referência;
- d) Avaliação da infraestrutura suficiente para a execução dos serviços.

Será emitido pela Secretaria da Fazenda do RS, em até 05 (cinco) dias corridos da realização da avaliação, o Termo de Aceitação da etapa de validação, confirmando o cumprimento de todos os requisitos acima e liberando para o início da operação.

5.7 A formalização do fim da implantação e início efetivo da operação deverá ser oficializada à SEFAZ-RS por meio de um Termo de Homologação emitido pela CONTRATADA, confirmando o cumprimento de todos os requisitos constantes neste Termo de Referência.

5.8 Todos os equipamentos, materiais de consumo, peças, conversores, conectores, cabos e softwares necessários para operacionalização e execução dos serviços deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus para a SEFAZ-RS, devendo todos os itens propostos ser compatíveis entre si.



5.9 Os tópicos a serem abordados no treinamento serão repassados à CONTRATADA pela equipe técnica da SEFAZ-RS, durante a reunião inicial, após a assinatura do contrato.

5.10 A Árvore de Voz necessária para programação do atendimento eletrônico na Unidade de Resposta Audível - URA será entregue à CONTRATADA durante a reunião inicial.

5.11 O início da prestação dos serviços deverá ser conduzido de acordo com as atividades estabelecidas abaixo:

ETAPA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PRAZO MÁXIMO
1	Assinatura do Contrato	Sefaz-RS CONTRATADA	Início das etapas
2	Reunião inicial	Sefaz-RS CONTRATADA	Após a assinatura do Contrato
3	Projeto de Implantação	CONTRATADA	10 dias após a Etapa 1
4	Treinamento dos supervisores	Sefaz-RS	2 dias após a Etapa 2
5	Treinamento dos atendentes	CONTRATADA	7 dias após Etapa 4
6	Validação da implantação dos serviços	Sefaz-RS	Até 5 dias após a Etapa 5

6. ACORDO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

6.12 O Acordo de Nível de Serviço tem como objetivo permitir o controle e aferição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA junto à Secretaria da Fazenda do Estado do RS, bem como aplicação de sanções na medição mensal dos serviços.

6.13 A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo do Nível de Serviços, conforme disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.14 A utilização do Acordo do Nível de Serviços não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.



6.15 Os serviços serão medidos com base em indicadores específicos, para os quais serão estabelecidas metas, conforme explicitado na Seção (B). A apuração dos indicadores deverá ser feita diariamente pela CONTRATADA a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, ao sistema de gerenciamento de ocorrências e outros registros que se façam de comum acordo com a CONTRATANTE.

6.16 A partir de sua apuração, essas informações deverão ser agregadas em relatórios mensais, detalhados, que comporão um Relatório Mensal dos Serviços (RMS). Todas as informações mensais deverão ser consolidadas até o 3º dia útil. Mensalmente, essas informações serão avaliadas e poderão ser auditadas a critério da CONTRATANTE.

6.17 A aferição da qualidade da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

- a) Considera-se como atendimento receptivo e ativo humano todos os atendimentos que resultarem em disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da Contratante e/ou no registro completo da manifestação do usuário para posterior recebimento de resposta.
- b) Considera-se como atendimento automatizado todos os atendimentos que resultarem em disseminação completa de informação contida na base de conhecimento da Contratante, sem encaminhamento para atendimento humano.
- c) Os acionamentos somente serão considerados quando o usuário escolher a opção correspondente a disseminação de informação completa. Caso o usuário não acione as opções de navegação que possuam informações e orientações automatizadas sobre os serviços, não haverá registro do atendimento nessa modalidade.
- d) Caso o usuário opte, a qualquer momento, pelo atendimento humano será contabilizado somente uma vez, de acordo com os critérios do atendimento receptivo humano.
- e) Considera-se como atendimento de demandas recebidas via formulário eletrônico, as manifestações registradas pelo e tratadas pela Central de Atendimento.

6.18 A CONTRATANTE utilizará como fonte prioritária para apuração dos serviços de atendimento executados pela Contratada os registros do sistema informatizado, recursos de acompanhamento, monitoramento, atendimento eletrônico, relatórios e base de dados da Plataforma Integrada de Telefonia, equipada com PABX e Unidade de Resposta Audível (URA).



6.19 Todos os serviços e infraestrutura necessários à execução dos trabalhos deverão estar contemplados no valor dos serviços de atendimento da tabela referenciada, em que se destacam os serviços de atendimento sem a disseminação completa de informação, gestão da operação, acompanhamento e planejamento de tráfego, treinamento e monitoria dos atendentes e gestão da qualidade.

6.20 No preço proposto também deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto lícitado.

6.21 Os quantitativos previstos neste Termo de Referência são referenciais. O desembolso se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pela CONTRATADA.

6.22 Em se tratando de variação positiva entre os serviços prestados e os estimados pelo mercado, se a volumetria real for superior a mais de 25% da quantidade prevista no item 3.5, não haverá aplicação de sanções relativas aos níveis de serviços pactuados.

6.23 Não serão computados para efeito de registros os acionamentos realizados por robôs ou spam.

6.24 Não serão considerados para registros os atendimentos classificados como trote, engano, sem comunicação, e interrompida sem a disseminação completa de informação.

6.25 As informações devem ser repassadas em formato em pdf, xls, csv ou em algum outro estipulado pela contratante.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 Iniciar a prestação do serviço de acordo com o cronograma de implantação, contados da assinatura do contrato;

7.2 Efetuar a alteração da programação das opções do menu para recebimento das chamadas DDG, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis;

7.3 Indicar um gestor responsável pelo contrato, na data de início da sua vigência, o qual receberá as comunicações oficiais desta Administração, adotando todas as providências necessárias ao atendimento solicitado, devendo ser indicado o seu cargo e o endereço para correspondências; em caso de substituição a empresa a ser CONTRATADA deverá comunicar, por escrito, as alterações ocorridas;



7.4 Colocar à disposição da CONTRATANTE consultor com conhecimento das especificidades do contrato, para interagir na solução imediata de eventuais problemas na prestação dos serviços bem como na implementação de funcionalidades, bem como disponibilizar os seus números de telefones de contato para o atendimento necessário, na data de início da vigência do contrato. Qualquer mudança de consultor deverá ser imediatamente comunicada à CONTRATANTE;

7.5 Colocar à disposição da CONTRATANTE recursos que possibilitem a implementação adequada dos agentes virtuais, repassando as orientações necessárias ao funcionamento;

7.6 Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, atendendo de imediato as solicitações;

7.7 Prestar todos os esclarecimentos solicitados, em tempo hábil, referentes à prestação dos serviços e/ou emissão das faturas, bem como qualquer anormalidade que venha a refletir na prestação dos serviços;

7.8 Dar plena e fiel execução ao presente contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas;

7.9 Responder pelos danos causados direta ou indiretamente a esta Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento pelo CONTRATANTE;

7.10 Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços;

7.11 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância das normas legais e regulamentares aplicáveis e obedecendo a melhor técnica vigente, enquadrando-se, rigorosamente, dentro dos preceitos normativos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas e ISO/IEC 27000;

7.12 Proceder, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

7.13 Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste termo;

7.14 Disponibilizar acesso ininterrupto ao serviço, ressalvadas as interrupções causadas por casos fortuitos ou motivos de força maior, ou ainda aquelas previamente acordadas entre as partes;

7.15 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, quando for o caso, inclusive quanto aos preços praticados;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

7.16 Orientar a CONTRATANTE para a operação e uso adequado do serviço, sendo essa orientação limitada às ações necessárias para o estabelecimento do acesso;

7.17 Comunicar à CONTRATANTE, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

7.18 Considerar que a ação de fiscalização da CONTRATANTE não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;

7.19 Responsabilizar-se sobre quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;

7.20 Responder inteiramente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, seguros de acidentes trabalhistas, impostos e quaisquer outros que forem devidos e referentes aos serviços oriundos da contratação;

7.21 Repassar o conhecimento adquirido, inclusive base de consulta de gráficos, atendimentos, como o sistema de gerenciamento das informações com seu código fonte, dentre outros, após o término do contrato. A estratégia de transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir aos servidores designados pela SEFAZ- RS, todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual;

7.22 Estar permanentemente à disposição da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial;

7.23 Providenciar a imediata correção das deficiências, dos erros ou falhas cometidas no decorrer da execução dos serviços, apontadas pela CONTRATANTE.

7.24 **OBSERVAÇÕES:**

- a) É vedada a subcontratação total dos serviços.
- b) A CONTRATADA poderá transferir a outrem, em no máximo 30%, o objeto do presente Termo de Referência, mediante prévia e expressa autorização, devendo ser apresentado antes do início da realização dos serviços, documentação que demonstre a necessidade e qualificação da empresa subcontratada para realizar parte do serviço.
- c) É discricionária e precinde de justificativa a decisão por parte da CONTRATANTE, sendo que a CONTRATADA deverá prestar totalmente o serviços caso não seja autorizada a subcontratação.
- d) A subcontratação de que trata esta cláusula não exclui a responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE quanto à qualidade técnica do serviço prestado.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 Caberá à CONTRATANTE supervisionar e controlar os serviços executados:



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

- a) Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre seu bom desempenho;
- b) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa a ser CONTRATADA;
- c) Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela empresa a ser CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos por esta Administração, não deva ser interrompida;
- d) Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, objeto deste Termo;
- e) Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do Contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas neste Contrato e à proposta de aplicação de sanções, quando couber.

8.2 Caberá à CONTRATANTE disponibilizar equipe com conhecimento sobre o atendimento na SEFAZ-RS, visando a implementação e refinamento sucessivo dos Agentes Virtuais, em quantidade suficiente de membros que possam atender à demanda de implementações via robô, que deverão atuar em conjunto com equipe a ser designada pela CONTRATADA com igual propósito.

8.3 Fornecer o número de Discagem Direita Gratuita - DDG 0800, para recebimento das chamadas, bem como os números para a realização de chamadas originadas e/ou de callback de titularidade da CONTRATANTE;

9. PRAZOS DE VIGÊNCIA

9.1 O prazo de vigência do contrato será de (12) doze meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite máximo previsto na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

10. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO, PAGAMENTO E GARANTIA DA EXECUÇÃO

10.1 A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ser protocolizada no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, juntamente com o relatório detalhado dos atendimentos prestados no mês.

10.2 O pagamento deverá ser efetuado até 30 (trinta) dias, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.

10.3 O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.

10.4 A Contratada deverá apresentar mensalmente, quando da apresentação da Nota Fiscal ou da Fatura dos serviços executados, certidões de regularidade do FGTS, Trabalhistas e Fiscais.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

10.5 Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS.

10.6 Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos tributos.

10.7 A empresa dispensada de retenções deverá entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

10.8 A Contratante poderá reter do valor da fatura da Contratada a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

10.9 A fiscalização dos serviços, objeto deste contrato, ficará a cargo dos servidores especialmente designados através de portaria específica para este fim.

11. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

11.1 O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do presente instrumento e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

11.2 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes da CONTRATANTE, que serão oportunamente designados.

11.3 Os representantes da SEFAZ-RS, sob pena de responsabilização administrativa, anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

11.4 A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos e esclarecimentos solicitados.

11.5 A fiscalização não exclui ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, nem a exime de manter fiscalização própria.

11.6 Não serão aceitos serviços que estiverem em desacordo com as especificações, nem quaisquer pleitos de faturamentos extraordinários, sob o pretexto de perfeito funcionamento e conclusão do objeto contratado.

11.7 A SEFAZ-RS reserva-se o direito de solicitar provas dos serviços, que deverão ser entregues no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a fim de garantir a qualidade do objeto e a correção das informações.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

12. COMPROVAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.1 Para fins de comprovação da capacitação técnica, para a prestação dos serviços objeto do edital, as licitantes deverão apresentar atestado(s) de capacidade técnica, comprovando a prestação dos serviços em condições análogas às estabelecidas nas especificações técnicas previstas no item 3.11.

12.1.1 Considerando que a previsão é de até 40 (quarenta), posições de atendimento os quantitativos constantes no(s) atestado(s), devem ter individualmente ou somados, no mínimo 20 (vinte) PAs, de acordo com o que estabelece o Art. 67. § 2º, da Lei 14.133/2021.



I. Seção (A) ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO CONTACT CENTER.

1. CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1.1 Composta por estruturas físicas e de pessoal, que têm por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais por telefone, e-mail, software CRM (Customer Relationship Management), mídias sociais e canais correlatos.

1.2 Deverão ser utilizados softwares para monitoramento e gravação das ligações telefônicas e controle do fluxo das chamadas, de marcas e fornecedores confiáveis para o fornecimento de dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

1.3 Todos os dados referentes às chamadas, bem como gravações devem ser armazenadas em data center da contratada e replicados integralmente em outro datacenter, bem como transferidos para a CONTRATANTE quando e nas condições que ela julgar necessário.

1.4 Será de responsabilidade da contratada, a contratação de link dedicado do tipo LAN to LAN, interligando a plataforma da contratada com o datacenter da operadora de telefonia, com taxa de transmissão de no mínimo 20 Mbps para origem e recebimento de no mínimo 120 chamadas simultâneas, para suportar tanto as chamadas de atendimento efetivo pelas PA's, como as direcionadas e atendidas pela Unidade de Resposta Audível – URA), conforme estabelecido no item 2.3 da Seção (A).

1.5 A conexão entre a plataforma da CONTRATADA e a prestadora do serviço de telefonia, deverá ser, exclusivamente por meio de acesso físico em Fibra ótica com dupla abordagem por rotas (trechos de vias públicas/logradouros) distintas tanto no endereço da sede da CONTRATADA como no datacenter da operadora.

2. QUANTITATIVOS DE CHAMADAS E SEUS ENCAMINHAMENTOS

2.1 Será de responsabilidade da CONTRATANTE, a indicação da operadora de telefonia para a prestação dos serviços de chamadas (tráfego telefônico), tanto para o serviço DDG 0800, para atendimento receptivo pelo call center como para as chamadas originadas pelo call center, atendimento ativo e callback.

2.2 Será de responsabilidade da operadora de telefonia, o fornecimento de número(s) de acesso telefônico SIP/VoIP, com capacidade para suportar tráfego telefônico bidirecional (chamadas recebidas e originadas) previstas originalmente para o encaminhamento/recebimento de até 120 (cento e vinte) chamadas simultâneas.



2.3 Será de responsabilidade da CONTRATANTE, a intermediação junto a operadora de telefonia para fins do estabelecimento de configuração lógica dos serviços, cabendo à CONTRATADA o fornecimento de link dedicado em fibra ótica com taxa de transmissão de no mínimo 20 Mbps, interligando a plataforma/equipamentos do Contact Center de CONTRATADA com o datacenter da operadora de telefonia, em um dos seguintes endereços:

- a) Av. Independência, 1299 - Independência, Porto Alegre - RS, 90035-073
- b) Rua Bento Gonçalves, 2399 / 1001 - Novo Hamburgo – RS CEP: 93510-365.

2.4 O acesso deverá permitir também a identificação da origem e do recebimento de chamadas através do referido número, com o respectivo encaminhamento ao call center.

2.5 A CONTRATADA deverá fornecer todas as condições e informações necessárias para que a operadora do call center possa realizar a configuração e o transporte das chamadas entre a operadora de telefonia e as suas Posições de Atendimento PA's.

2.6 Havendo a substituição da atual Operadora de Telefonia, durante a vigência do contrato, os custos referentes a interconexão entre a CONTRATADA e a nova operadora, será de responsabilidade da CONTRATANTE.

2.7 Será de responsabilidade da CONTRATADA, sempre que necessário, uma interação ágil e pró-ativa com a operadora de telefonia, para a efetivação das configurações necessárias, para o perfeito funcionamento dos serviços, tanto quando da sua ativação como da manutenção das conexões permanentes entre elas.

2.8 A CONTRATADA, deverá informar formalmente, à CONTRATANTE eventuais situações em que a operadora de telefonia for responsável por interrupções na comunicação e outras situações que impactem na perfeita prestação dos serviços de atendimento pelo Contact Center, para que ela possa intervir junto a referida operadora, à fim de sanar possíveis conflitos.

3. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Os serviços consistem na prestação de informações aos Contribuintes e Cidadãos sobre os canais onde podem solicitar serviços, além de prestar informações e esclarecer dúvidas dos Beneficiários dos Programas do Estado do Rio Grande do Sul.

3.2 Serviços de Teleatendimento Receptivo - Eletrônico

3.2.1 O Teleatendimento Receptivo dos usuários que ligarem para a Central de Relacionamento será feito, inicialmente, de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA, que deverá ficar disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive em feriados nacionais.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

3.2.2 A CONTRATADA deverá assegurar 99% de disponibilidade da utilização Unidade de Resposta Audível;

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

3.2.4 O Teleatendimento Receptivo, efetuado por meio eletrônico, disponibilizará aos demandantes as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo, ainda, prestar informações acerca do programa, a partir de disponibilização de mensagens pré-gravadas ou por intermédio de consultas a banco de dados na Unidade de Resposta Audível – URA.

3.2.5 As opções de acesso que serão inseridas nessa ferramenta serão posteriormente definidas pela SEFAZ-RS, sendo necessária a flexibilidade de sua programação para se adaptar às necessidades de comunicação do programa.

3.2.6 A CONTRATADA deverá propor implantação de serviços de autoatendimento na URA, devendo a CONTRATANTE validá-la.

3.3 Serviços de Teleatendimento Receptivo – Humano

3.3.1 Consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo de ligações, por meio humano, objetivando prestar informações e esclarecer dúvidas acerca do programa.

3.3.2 Todos os atendimentos telefônicos prestados devem ser realizados, primeiramente, por meio eletrônico, devendo ser desviados, posteriormente, para o operador.

3.3.3 A prestação dos serviços de teleatendimento receptivo envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

- a) Realizar o atendimento receptivo telefônico e registro das informações, dúvidas, solicitações, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistema disponibilizado;
- b) Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou bases de conhecimento, ou esse recomende o registro da demanda) ao 2º Nível de Atendimento.

3.4 Serviços de Teleatendimento Ativo

3.4.1 Consiste na execução de chamadas de saída aos cidadãos, visando:



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

- a) O retorno às solicitações e aos pedidos de informações que não foram respondidas no momento do teleatendimento receptivo (callback);
- b) A realização de campanhas de divulgação acerca dos serviços prestados à sociedade do Estado do Rio Grande do Sul;
- c) A realização de pesquisas de satisfação e/ou de informação dos cidadãos/usuários;
- d) A prestação de informações, quando necessária;
- e) Avisos de encerramento de prazos, avisos de problemas ou interrupções nos sistemas;
- f) Complementar informação e dar retorno a respeito de chamados abertos anteriormente, ou mesmo prestar esclarecimentos adicionais para possibilitar o encerramento dos chamados.

3.4.2 Todos os contatos realizados deverão ser devidamente registrados no Sistema de Gestão de Atendimento, especificando cada assunto abordado, bem como o resultado alcançado.

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

3.5 Serviços de Atendimento Multimeios

3.5.1 Consiste na execução dos serviços de atendimento por múltiplos meios (email/formulário eletrônico ou qualquer outra forma definida pela SEFAZ-RS), objetivando prestar informações e esclarecer dúvidas acerca do programa. Incluem-se nesse quantitativo os ativos/mala-direta de emails.

3.6 Ativo de Mensagens de texto para celular e de Mensagens de voz

3.6.1 A CONTRATANTE, poderá durante a vigência do contrato implementar serviços de atendimento e comunicação através de SMS e demais serviços através de aplicativos de mensageria através de redes sociais e/ou outros meios de comunicação, bem como outros serviços não previstos na descrição desse Termo de Referências, desde que pertinentes às atividades de CONTACT CENTER, objeto da presente Licitação.



3.6.2 Neste caso, a requisição e remuneração desses serviços se darão através de aditivo contratual, limitando-se às condições e percentuais previstos na Lei 14.133 e de acordo com preços praticados no mercado para contratos e quantitativos similares aos da presente contratação e sempre de comum acordo entre as partes.

3.6.3 Com o objetivo de permitir a implementação de serviços de mensageria, a CONTRATADA deverá, disponibilizar:

- a) URA (Unidade de resposta audível) a ser executado de forma contínua e serviços de comunicação e notificação por meio de envio de mensagens SMS (Short Message Service).
- b) Sistemas capazes integrações para realizar atendimentos por telefones e mensageria (WhatsApp, Instagram, Telegram, RCS e CHATBOT) em canais de sistemas oficiais, das detentoras das plataformas, tais como da Meta, Google e demais empresas.
- c) Plataforma garantindo a disponibilidade para atendimento e agentes capacitados para a gestão e o atendimento pelos canais de mensageria.

4. SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO HUMANO

4.1 O serviço de atendimento receptivo humano deverá ser efetuado em 03 (três) níveis de serviços, complementares e integrados entre si, ou seja:

- a) Primeiro Nível: serviço realizado pelos tele atendentes a partir de consultas ao sistema de atendimento e à base de informações e conhecimentos disponíveis na Central de Atendimento (scripts e respostas padronizadas);
- b) Segundo Nível: serviço realizado pelos atendentes, compreendendo análise e tratamento dos registros acolhidos pelo Primeiro Nível, encaminhando ao Terceiro Nível quando necessário, e retroalimentando as informações para o Primeiro Nível e registrando na base de conhecimento para utilização em futuros atendimentos;
- c) Terceiro Nível: finalidade de tratar as manifestações oriundas do Segundo Nível, sendo um canal entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, subsidiando a CONTRATADA com informações para fornecimento de resposta para o cidadão.

4.2 Os serviços de atendimento serão segmentados em níveis de atendimento e cada nível terá características próprias e distintas.

4.3 Atendimento de 1º Nível, composto por:

- a) Tele Atendentes;
- b) Supervisão;
- c) Monitoria;
- d) Coordenador Operacional.



4.4 Atendimento de 2º Nível, composto por:

- a) Atendentes Técnicos;
- b) Supervisão;
- c) Monitoria;
- d) Coordenador Operacional.

4.5 Atendimento de 3º Nível, composto por:

- a) Atendentes Especializados;
- b) Supervisão;
- c) Monitoria;
- d) Coordenador Operacional.

4.6 A composição do serviço de atendimento de 1º nível compreende a solução completa para a execução de serviços de tele atendimento, disponível 12 (doze) horas por dia de semana e 6 (seis) horas nos sábados, composta de pessoal especializado de operação, supervisão e gestão, instalações físicas adequadas a este tipo de serviço, microcomputadores conectados em rede local, software de gestão de teleatendimento que utiliza a tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), sistema de telefonia (PABX IP/DAC/URA), sistema eletrônico de gravação, sistema de gestão de serviços de Atendimento ao usuário, links de comunicação entre a CONTRATANTE e a operadora de telefonia e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais mínimas para a execução dos serviços descritos neste documento.

4.7 Disponibilidade e canais do serviço

Canais de serviço	Disponibilidade
Atendimento humano receptivo e ativo	Segunda a sexta-feira, das 08 às 20 horas, exceto feriados nacionais. Sábado, das 08 às 14 horas.
Atendimento eletrônico (URA) e Atendimento multimeios	24 horas, todos os dias do mês

4.8 O atendimento de 2º nível de acordo com a natureza, tipo do atendimento, consulta ou dúvidas incluem o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos nos níveis mínimos de serviços e serão executados a partir da análise das informações obtidas e encaminhadas pelo atendimento de 1º nível e/ou pelos usuários através dos demais canais de interação citados.

4.9 Deverá ser possível também a transferência de ligações do 1º nível para o 2º nível através da rede IP, links ou qualquer outro meio para prosseguimento dos atendimentos já em curso, para que os atendimentos sejam efetuados dentro dos prazos previamente estabelecidos.



4.10 Caso seja identificado que a resolução do atendimento, consulta ou dúvida não foi solucionada, a ocorrência deverá ser encaminhada ao atendimento de 3º nível, e no caso de permanência da dúvida, o atendente do 3º nível entrará em contato com os técnicos da SEFAZ-RS.

4.11 A composição do serviço de atendimento de 2º nível compreende a Solução completa para a execução de serviços de atendimento técnico, disponível 12 (doze) horas por dia, composta de pessoal técnico de operação, instalações físicas adequadas a este tipo de serviço, microcomputador conectado em rede local, software de gestão de teleatendimento que utiliza a tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), sistema de telefonia (PABX IP/DAC/URA), sistema eletrônico de gravação, sistema de gestão de atendimentos, links de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais mínimas para a execução dos serviços descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.12 Disponibilidade e canais do serviço:

Canais de serviço	Disponibilidade
Atendimento humano receptivo e ativo	Segunda a sexta-feira, das 08 às 20 horas exceto feriados nacionais. Sábado, das 08 às 14 horas.
Atendimento eletrônico (URA) e Atendimento multimeios	24 horas, todos os dias do mês

4.13 O 3º nível consiste no canal entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, usuários do serviço e o atendimento de 1º e 2º níveis, visando à solução e esclarecimentos de dúvidas e consultas que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º níveis de atendimento, encaminhados pelos diversos canais de interação disponibilizados pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA.

5. ACESSO REMOTO À REDE INTERNA DA SEFAZ-RS

5.1 Na prestação dos serviços de Contact Center, os operadores de atendimento da CONTRATADA (posições de atendimento) deverão fazer uso de Sistemas de Informação do órgão para consultas, os quais são de acesso restrito aos usuários internos.

5.2 Os operadores de atendimento da CONTRATADA (posições de atendimento) serão cadastrados nos sistemas do órgão, nos devidos perfis e grupos de acesso dos sistemas que se fizerem necessários e que forem autorizados.

5.3 Como os serviços do Contact Center serão prestados fora das instalações do órgão, a CONTRATADA deverá interagir com representantes da SEFAZ-RS com vistas à instalação, conexão e configuração dos recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação (T.I.C.).



6. SISTEMÁTICA DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

6.1 A solução a ser disponibilizada, pela CONTRATADA, deve contemplar a utilização de equipamentos do tipo *Private Automatic Branch Exchange* – PABX IP, Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, integrado com Unidade de Resposta Audível - URA, com implementação de recursos *Computer Telephony Integration* – CTI e Sistema de Gestão de Atendimento, a qual propicie, **no mínimo**, as funcionalidades, abaixo relacionadas:

II. Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os atendentes.

III. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

IV. Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera.

V. Totalizar as desistências de chamadas, a quantidade de chamadas atendidas por posição de atendimento e fornecer o tempo médio de duração das chamadas.

VI. Permitir o tratamento automático de ligações telefônicas, permitindo originar, receber, armazenar e recuperar mensagens, bem como gerenciá-las através de qualquer telefone com acesso à RTPC, com sinalização decádica ou multifrequencial.

VII. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.

VIII. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.

IX. Possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.

X. Possuir a facilidade “Cut-Thru”, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.

XI. Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre atendentes e usuários.

XII. Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação (bina).



XIII. Permitir a transferência da preferência de atendimento das posições de atendimento para a URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores.

XIV. Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando.

XV. Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada.

XVI. Permitir a indicação da ausência do Atendente no posto de atendimento.

XVII. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.

XVIII. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de “log”, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período etc.

XIX. Ter a capacidade de transferir para o Supervisor e devolver para o Atendente a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “screen pop”, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.

XX. Utilizar fones de ouvido “head-sets” individuais com as seguintes características:

- Atender às práticas TELEBRÁS, “Especificação de Protetor Contra Choque Acústico” número 245-150-705 e “Especificação Geral Aparelho de Telefonista” número 245-400-704.
- Suporte superior flexível e ajustável, possuindo fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador.
- Haste do microfone ajustável, de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240 graus), com boa fixação, duplo ajuste, controle de distância para o bocal do microfone.
- Amplificadores com controle de volume de recepção, independente da transmissão, tecla de sigilo para monitoramento das chamadas e nível de ruído transmitido ao operador através da cápsula de recepção não superior a 85 dB.

XXI. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, programados por comando do supervisor.



XXII. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao Usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada em breve pelos Atendentes.

XXIII. As telas de consultas dos supervisores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todos os postos, com informações sobre atendentes ativos, "status", tempos de atendimento médio e máximo.

XXIV. A telefonia fixa comutada é um serviço auxiliar necessário à Administração para o desempenho de suas atribuições. Esta contratação é imprescindível para viabilizar a continuidade das atividades de atendimento telefônico do Contact Center.

XXV. A **CONTRATADA** deverá fornecer mensagem aos usuários com informações acerca do horário de funcionamento do serviço, observando as seguintes condições:

a) Horário de atendimento: de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 20h, exceto feriados nacionais e aos sábados, das 8h às 14h. Durante esse período, a ligação 0800 deverá ser transferida diretamente para a Central de Atendimento sem necessidade de divulgação de qualquer mensagem;

b) Horário sem atendimento: nos demais dias e horários e nos feriados nacionais e no Rio Grande do Sul, deverá haver uma mensagem informando sobre o horário de funcionamento, sem a transferência da ligação 0800 para a Central de Atendimento;

c) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o serviço em caráter de plantão de acordo com a necessidade do CONTRATANTE em determinado dia/período (recesso, ponto facultativo, final de semana, no horário das 20h às 8h do dia seguinte e/ou conveniência administrativa). Nesses casos, o CONTRATANTE deverá informar, no prazo de 2 (dois) dias úteis de antecedência, as datas a serem incluídas.

d) A SEFAZ-RS poderá gravar mensagem personalizada, cujo formato de áudio e todas as restrições de ordem tecnológica deverão ser previamente fornecidos pela **CONTRATADA**. Após o envio da mensagem pela SEFAZ-RS e aprovação pela **CONTRATADA** no que se refere ao seu formato, esta terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para publicação da mensagem.

XXVI. A critério da Secretaria da Fazenda do RS, poderá ser solicitada a alteração do número telefônico convencional a ser redirecionado pelo 0800, o que deve ser feito pela **CONTRATADA** no prazo de 72 (setenta e duas) horas.

XXVII. A **CONTRATADA** deverá oferecer infraestrutura de comunicação necessária para entrega das ligações na Unidade de Resposta Audível – URA da Central de Atendimento.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

XXVIII.A **CONTRATADA** deverá prover a facilidade do serviço de Identificador de Chamadas.

XXIX. A **CONTRATADA** deverá efetuar toda e qualquer configuração de rede para o total e perfeito funcionamento, conforme condições estabelecidas no item **2 QUANTITATIVOS DE CHAMADAS E SEUS ENCAMINHAMENTOS**.

XXX. As chamadas originadas e destinadas trafegarão no formato SIP, desde que seja respeitada a RFC 3261, padrão adotado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), conforme determinado pelo CONTRATANTE;

XXXI. A SEFAZ-RS poderá solicitar ampliação e/ou redução dos quantitativos de acessos e chamadas, previstas no item 2, que deverão ser executadas em até 3 dias úteis, objetivando, única e exclusivamente, a prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência;

XXXII. A taxa de chamadas completadas deverá atender aos percentuais previstos no Plano Geral de Metas de Qualidade do STFC publicado periodicamente pela ANATEL. O não cumprimento das metas estabelecidas obriga a **CONTRATADA** a executar a imediata identificação das causas e informar à SEFAZ-RS as medidas adotadas para a solução dos problemas em até 10 (dez) dias;



Seção (B) ÍNDICES E INDICADORES DE ATENDIMENTO

1. NÍVEIS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	EXIGIDO	META
Receptivo:				
IPT	Atendidas até 7 Segundos de Espera	Mínimo %	70	90
ICQ	Atendidas até 15 Segundos de Espera	Mínimo %	85	95
ICT	Atendidas até 30 Segundos de Espera	Mínimo %	90	98
TME	Tempo Médio de Espera	Máximo/ Segundos	30	15
IAL	Abandono em Espera	Máximo %	10	3
IRU	Reincidência de Demanda pelo Usuário	Máximo %	70	100
ISPA	Demandas Solucionadas no Primeiro Atendimento (Nível I)	Mínimo %	60	100
ISSA	Demandas Solucionadas no Segundo Atendimento (Nível II)	Mínimo %	75	100
ISTA	Demandas Solucionadas no Terceiro Atendimento (Nível III)	Mínimo %	90	100
ISD	Solução da Demanda	Mínimo %	90	100
IFC Humano	Índice de funcionamento da central de relacionamento	Mínimo %	90	100
COA	Clareza e Objetividade do Atendente	Mínimo %	90	100
NPS	Net Promoter Score	Mínimo %	50	90
CSAT	Customer Satisfaction Score	Mínimo %	70	95
Ativo – atendimentos efetivados				
ILE	Ligações Efetivadas	Mínimo %	95	100
IAR	Índice de Atendimentos Registrados	Mínimo %	100	100
NPS	Net Promoter Score	Mínimo %	50	90
CSAT	Customer Satisfaction Score	Mínimo %	70	95

1.1 Receptivo:



- a) IPT** – Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas recebidas.
- b) ICQ** – Índice de Chamadas Atendidas com até Quinze Segundos de Espera: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas até 15 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque.
- c) ICT** – Índice de Chamadas Atendidas com até 30 segundos de Espera: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas com até 15 segundos de espera e aquelas em primeiro toque.
- d) TME** – Tempo Médio de Espera: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.
- e) IAL** – Índice de Abandono de Ligações: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos interlocutores em espera, sem que tenham recebido atendimento pelo Agente de Atendimento, em relação ao total de chamadas recebidas.
- f) IRU** – Índice de Reincidência do Usuário: Coeficiente de chamadas recebidas de um usuário para solucionar uma mesma demanda, em relação ao total de chamadas recebidas.
- g) ISPA** – Índice de Solução no Primeiro Atendimento: Coeficiente de demandas solucionadas no atendimento do nível I, em relação ao total de demandas recebidas.
- h) ISSA** – Índice de Solução no Segundo Atendimento: Coeficiente de demandas solucionadas no atendimento do nível II, em relação ao total de demandas recebidas por este nível de atendimento.
- i) ISTA** – Índice de Solução no Terceiro Atendimento: Coeficiente de demandas solucionadas no atendimento do nível III, em relação ao total de demandas recebidas por este nível de atendimento.
- j) ISD** – Índice de Solução à Demanda: Coeficiente de demandas resolvidas, em relação ao total de demandas recebidas.
- k) IFC Humano** – Índice de Funcionamento da Central de Relacionamento: Coeficiente de posições de atendimento em funcionamento em relação ao total de posições de atendimento contratadas.
- l) COA** – Clareza e Objetividade do Atendente ao solucionar a demanda.
- m) NPS** – Índice de satisfação dos clientes atendidos e a probabilidade de indicarem a para outras pessoas.
- n) CSAT** – Índice de satisfação dos clientes com a empresa, produto ou serviço.

1.2 Ativo:

- a) ILE** – Índice de Ligações Efetivadas: Coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao total de números de interlocutores listados em relatórios, softwares e sistemas disponibilizados pela SEFAZ-RS, ou ao total de chamadas iniciadas pelo equipamento de discagem automática.



b) IAR – Índice de Atendimentos Registrados: Coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos.

c) NPS – Índice de satisfação dos clientes atendidos e a probabilidade de indicarem a para outras pessoas.

d) CSAT – Índice de satisfação dos clientes com a empresa, produto ou serviço.

1.3 A pontuação atribuída aos itens indicados no Formulário de Avaliação do Nível de Serviço 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.

1.4 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;

1.5 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.

1.6 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%

1.7 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;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

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 - A incidência reiterada de aplicação de glosas em função do não atendimento das metas de qualidade estabelecidas poderá ensejar rescisão do contrato.

IV - Não serão aplicadas glosas decorrentes de casos justificados, fortuitos, de força maior ou em razões de interesse público, devidamente comprovados e aceitos pela CONTRATANTE.

V - será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Seção (C)

ARQUITETURA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

1 Arquitetura do PABX IP/Distribuidor Automático de Chamadas – DAC

1.1 A Central de Comutação – PABX IP/Distribuidor Automático de Chamadas - DAC deverá gerenciar todos os ramais IP e todas as posições de atendimento e de supervisão, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da Central de Relacionamento, com as seguintes características técnicas obrigatórias:

- Interface de música em espera;
- *Software* de gerenciamento de sistema;
- Módulo de integração com o sistema de gerenciamento das chamadas;
- Módulo de integração com a ura, com quantidade de portas dedicadas suficientes para prestação dos serviços;
- Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;
- Recursos duplicados para garantia de alta disponibilidade;
- Ter capacidade de rotear uma ligação baseada na especialidade de um operador (*skill based routing*);
- Ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis; ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (n.º de a) e o número discado (n.º de b);



- Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas com base nos seguintes itens:
 - operador a mais tempo livre;
 - tempo médio de resposta;
 - chamada a mais tempo na fila;
 - número de chamadas na fila;
 - número de operadores em disponibilidade;
 - especialidade do operador;
 - prioridade;
 - hora do dia;
 - dia da semana.
- Permitir ao operador recuperar, automaticamente, as informações já fornecidas pelos demandantes, bem como identificar as opções por estes acessadas;
- Permitir a troca ou adição de especialidade/grupo de atendimento do operador em tempo real, sem que ele necessite efetuar *logout* do sistema de telefonia para que as mudanças entrem em vigor;
- Utilizar *softphones* nas posições de atendimento tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais ip;
- Ter capacidade de calcular o tempo em que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-la ao demandante/cidadão;
- Ter capacidade para que todos os parâmetros do operador, inclusive o número do seu *login* pessoal, acompanhem a identificação de *login* e sejam independentes na localização física do terminal de voz;
- Possibilitar que o operador selecione entre diversos motivos para a entrada em pausa;
- Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- Permitir ao operador visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo na tela do computador;
- Permitir ao supervisor visualizar na tela do computador as informações dos operadores (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas dac, chamadas abandonadas, quantidade de operadores livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento, etc.);
- Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada quando um demandante desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- Permitir a escuta em tempo real de ligações por meio da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante a autenticação por senha;
- Realizar a gravação de 100% dos contatos mantidos entre operadores e demandantes;
- Disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;
- Permitir a gravação de mensagens de espera, no padrão e no conteúdo a serem definidas pela contratante;
- Permitir a gravação das telas de atendimento por demanda, de forma síncrona com os número da demanda, telefone de origem etc..;



- Viabilizar a pesquisa e a reprodução das gravações por diversos parâmetros (hora, data, operador, número de origem etc..);
- Permitir acesso remoto via internet para manutenção e programação;
- Permitir ao demandante optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este demandante (*callback*);
- Possibilitar que o operador digite códigos de motivos no aparelho para identificar eventos ocorridos durante uma chamada;
- A contratada será responsável pela configuração e/ou atualização dos serviços dac e de pabx/ip.

2 Arquitetura da Unidade de Resposta Audível - URA

2.1 A solução deverá contemplar todos os equipamentos necessários para seu funcionamento, tais como: hardware e software (incluindo banco de dados e sistema operacional);

2.2 Para prover os serviços, de forma continuada a CONTRATADA deverá efetuar todos os serviços de implantação, suporte e manutenção;

2.3 A solução deverá possibilitar administração e gerenciamento local, bem como a geração de relatórios personalizados.

2.4 A solução deverá integrar-se plenamente com os PABX IP e CTI (Computer Telephony Integration), utilizada nos sites da Central de Atendimento.

2.5 O hardware a ser fornecido para cada sistema deverá garantir performance e armazenamento de dados adequados ao pleno funcionamento da solução.

2.6 O fornecedor deverá especificar, na proposta, as características principais da solução a ser utilizada, com desenhos e/ou folder e/ou catálogo, com vista que a comissão possa avaliar a qualidade do produto, antes da contratação.

2.7 A solução de URA deverá ter as seguintes características:

- a. Possuir, no mínimo, 120 portas de URA;
- b. A SEFAZ-RS poderá solicitar a ampliação e/ou redução da quantidade de portas de URA em virtude da variação da demanda de atendimentos
- c. As solicitações de alterações previstas no item c deverão ser realizadas em até 3 (tres) dias úteis.
- d. Deverá suportar interface para no mínimo uma Interface Ethernet 10/100 (conector RJ 45)
- e. Deverá permitir a conexão com a operadora de telefonia conforme estabelecido no item 2.3 da Seção (A), permitindo o recebimento das chamadas transferidas pelo sistema de telefonia e, caso necessário, a transferência para o atendimento humano.
- f. Deverá permitir a comunicação com os demais sistemas da SEFAZ/RS através dos protocolos da arquitetura TCP/IP.
- g. Deverá possibilitar implementação de:
 - Vocalização de arquivos de áudio
 - Eco: vocalizar ou emitir som de “bip” após a digitação de cada algarismo;



- Vocalização de datas em vários formatos como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/aa;
- Reconhecimento de voz (automatic speech recognition) através de Agente Virtual;
- Vocalização de texto (text to speech) através de Agente Virtual.

h. Deverá permitir a transferência de chamadas entre aplicações na própria URA, da URA para o atendimento humano, do atendimento humano para a URA, da URA para os agentes virtuais e dos agentes virtuais para o atendimento humano, em pontos pré-determinados da aplicação.

i. Deverá reconhecer os números dos telefones recebidos, podendo ser catalogados por região via relatório;

j. Deverá possuir a facilidade conhecida por “cut-thru” em todas as portas, para que o usuário possa interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de apresentar as opções disponíveis.

k. Deverá permitir a transferência das chamadas para o atendimento humano, conforme opção escolhida na árvore de menu e fornecida pelo CTI, ou para ramal pré-determinado configurado na aplicação.

l. Deverá ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário.

m. Deverá permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar com os usuários que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas concisas.

2.8 A solução deverá permitir a modificação de relatórios (históricos e em tempo real), bem como a confecção de relatórios totalmente novos no prazo máximo de 72 horas.

2.9 A solução deverá permitir que o relatório seja apresentado em tela, impresso, guardado em arquivo e exportado, no mínimo, para os formatos html, CSV ou txt.

2.10 A solução deverá ter interface gráfica, apresentando gráficos coloridos (ex.: em pizza e em barras verticais, etc.) e de fácil customização.

2.11 A solução deverá permitir a emissão de relatórios consolidados, sob demanda, de intervalos customizáveis, permitindo o agendamento por frequência, data e hora.

2.12 A CONTRATADA deverá efetuar os acompanhamentos no decorrer do contrato, quanto à ferramenta de atendimento recursos analíticos, possibilitando:

- a. Avaliar o desempenho dos agentes virtuais Inteligentes de atendimento, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Agente Virtual Automatizado;
- b. Emitir relatórios estatísticos de acesso;



c. Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Agente Virtual Automatizado e os usuários.

3 Arquitetura do Computer Telephony Integration – CTI

3.1 O Computer Telephony Integration - CTI deve ter, **no mínimo**, as seguintes características:

- Controle de tela para o operador;
- Módulo de gerenciamento;
- Módulo de pré-qualificação;
- Transferência de tela e voz;
- Módulo de registro de evento CTI;
- Módulo de integração com a URA;
- Módulo de decisão de roteamento;
- Capacidade de integração e comunicação nativa com qualquer SGDB padrão SQL de mercado;
- Fornecer número do chamador (ANIS) para o *front end*;
- Ser capaz de transferir chamadas entre PAs;
- Capacidade de integração e de comunicação com o correio eletrônico e com a Intranet da SEFAZ-RS.

4 Arquitetura do Sistema de Gestão de Atendimento

a) Registro e acompanhamento completo via WEB, por parte dos atendentes e dos usuários finais de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento.

b) Acesso e acompanhamento de todos os chamados abertos e fechados por um departamento ou grupo de pessoas pelo gerente ou responsável do setor.

c) Propiciar o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico capacitado, conforme o assunto ou para um grupo de trabalho responsável.

d) Acompanhar o despacho de serviços encaminhados para outras equipes até a sua conclusão final com métricas detalhadas para cada fase deste processo.

e) Manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas para pesquisa.

f) Permitir o cadastramento dos serviços orientados por classes, incluindo scripts e sugestões de procedimento e solução.



- g)** Compatível com a linguagem XML, permitindo a integração com outros sistemas por meio do padrão XML.
- h)** Módulo de gerenciamento que permita a realização de queries “on-line” e as respostas sejam apresentadas de forma tabular e gráfica com as funções de Drill-in para detalhamento de cada gráfico.
- i)** Disponibilidade para abertura de chamados e solicitação de serviços a partir do recebimento de mensagens de correio.
- j)** O sistema deverá possuir compatibilidade com ferramenta para desenvolvimento de relatórios que possam ser emitidos via web, que permita efetuar novas pesquisas a partir do mesmo relatório e possibilite o envio automático, em formato pdf ou xls, para uma lista de usuários definida.
- k)** Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado.
- l)** Possibilidade de utilizar-se a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL.
- m)** Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, empresa e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado.
- n)** Geração de alertas automáticos baseados em eventos configurados, como por exemplo, no momento da abertura de chamados ou o recebimento de um e-mail.
- o)** O sistema deverá possuir workflow que permita o envio automático de e-mails e atribuições de designações aos usuários, baseados nas regras de negócios.
- p)** Permitir que nas tabelas de cadastros de usuário, tipo de chamado e departamento você possa estipular uma prioridade “default” para abertura de chamados.
- q)** Permitir a geração de atividades repetitivas e frequentes que facilitem a criação de chamados por atendentes e pelos próprios usuários via WEB.
- r)** Permite integração com software de gerenciamento de Projetos.
- s)** Os tipos de chamados deverão estar classificados numa hierarquia que permita uma qualificação dos chamados que estiverem ocorrendo.



t) Permitir consulta, abertura de chamado, consulta de chamado e acesso à base de conhecimento, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes), via browser pelo usuário.

u) Permitir o acesso remoto tanto para a base de conhecimento como para a criação e acompanhamento de chamados.

v) Permitir que o gerenciamento de crises administre um número ilimitado de chamados simultâneos com as características semelhantes de forma a não exigir o cadastramento individual de cada chamado e o fechamento automático de todos eles.

w) Possibilidade de verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade.

x) Ser portátil para as bases de dados SQL Server 7.0 ou superior e Oracle 10g ou superior, este podendo estar em UNIX ou Windows 2000 ou superior.

y) Mecanismo de Sincronização de Metadados - O produto proposto deve trabalhar com o sistema de Metadados e ter a habilidade para a Sincronização Automática dos dados entre as diversas aplicações e Web Servers, desta forma garantindo que desde uma nova customização ou até a inclusão de novas funções possam ser disponibilizadas em segundos entre os servidores e aplicativos conectados.

z) O produto 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 Browser.

aa) Permitir a customização de menus, formulários e telas de acordo com cada usuário ou grupo de usuários que acessa o sistema. Permitir a alteração, inclusão ou subtração de qualquer tela ou barra de Menus automaticamente e publicar todas as alterações automática e imediatamente para todos os usuários conectados ou não.

bb) As barras de Menu devem permitir a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplicativos internos ou externos ao Web Server.

cc) Permitir a criação de perfis detalhados e diferentes para cada grupo de usuários com configurações sobre software, hardware e demais detalhes a serem determinados antes de cada nova instalação.

dd) Receber, analisar e tratar os alertas de sistemas de monitoramento do ambiente de TI.



Seção (D)

SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL

O Sistema de Gravação Digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

- Capacidade de gravação de voz de todas as posições de atendimento e supervisores;
- Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados aos *logins* dos operadores;
- Capacidade de gravação integral das conversações dos operadores e supervisores no momento de atendimento;
- Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, possibilitando, assim, o acompanhamento do *status* das gravações fora do ambiente de trabalho;
- Capacidade de gravação de 100% da operação de maneira ininterrupta, com possibilidade de resgate *on-line* dos últimos 90 dias;
- Disponibilizar as gravações com mais de 90 dias em mídia óptica;
- Possuir facilidade de conversão dos arquivos de gravação das ligações para formatos comuns no mercado (wav, mp3, avi, mpeg);
- Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS2 ou superior, ou em mídia equivalente;
- Prover modos de recuperação das gravações, a qualquer tempo, por *login* do operador, ramal, hora, dia, tempo de conversação;
- Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador;
- Possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deverá funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como *Windows* ou *Linux*;
- Impedir o acesso às informações gravadas por profissionais que não tenham sido prévia e devidamente autorizados pela CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

Seção (E)

SISTEMA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EXTERNOS

1 O Sistema de Pesquisa de Satisfação dos Usuários Externos será uma importante ferramenta para se medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Relacionamento. O sistema deverá ser agregado ao sistema de atendimento (posição de atendimento IP com *Softphone*), e deverá ser uma ferramenta fácil e de prática utilização para o usuário, contemplando as seguintes características:

- a) Em todas as ligações que chegarem à posição de atendimento IP, o operador deverá, ao final do atendimento, oferecer ao usuário a participação na Pesquisa de Satisfação e clicar no ícone de transferência para atendimento eletrônico;
- b) Quando o operador clica no ícone de transferência para atendimento eletrônico, ele encerra seu atendimento e a ligação é encaminhada para a URA; por meio de uma aplicação eletrônica o usuário responderá às perguntas digitando as menções de 1 a 5;
- c) As notas digitadas pelo cliente deverão ser inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas;
- d) A supervisão de posse das pesquisas referidas poderá fazer avaliações de desempenho, notificando as possíveis irregularidades e/ou deficiências aferidas;
- e) Por meio do Módulo Pesquisa deverá ser aferido o nível de satisfação do cliente, devendo o resultado da pesquisa constar dos autos para ser considerado conforme item 7 Acordo dos Níveis de Serviço;
- f) Disponibilidade de licença (no mínimo três) do Sistema de Pesquisa de Satisfação, de uso simultâneo, para pessoal de gestão indicados pela Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul (SEFAZ-RS).



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

Seção(F)

TREINAMENTO

1 Será de responsabilidade da CONTRATADA a capacitação constante de sua mão de obra, de acordo com as necessidades levantadas a partir do monitoramento dos serviços prestados e de eventuais demandas extraordinárias que coloquem em pauta determinado assunto específico.

2 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades a serem exigidas. Excepcionalmente, quando julgar necessário, a SEFAZ-RS poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamento referente ao programa.

3 Os candidatos selecionados deverão ser aprovados em exames foniátrico audiométrico para que sejam considerados aptos para a função de atendimento telefônico.

4 O recrutamento e seleção dos profissionais serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá exigir o perfil profissional mínimo para atender as especificações deste Termo e realizar os exames médicos admissionais necessários.

5 Os custos decorrentes do programa de capacitação (treinamento, desenvolvimento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

6 O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função, contendo pelo menos um Supervisor e Agentes de treinamento, com experiência na área de capacitações. Essa equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, mantendo a CONTRATANTE informada, por meio de relatórios, de cada ação realizada.

7 A CONTRATADA deverá encaminhar, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente, o relatório contendo informações sobre os treinamentos realizados, planejados para o próximo mês, as avaliações do processo de capacitação e os resultados obtidos pelos colaboradores.

8 O programa de capacitação dos novos operadores e supervisores é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela CONTRATADA. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
- b) Métricas operacionais;



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

- c) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- d) Padrões de Atendimento Telefônico;
- e) Técnicas para condução das ligações, bem como de argumentação;
- f) Legislação vigente sobre Contact Center e Código de Ética do setor;
- g) Sigilo profissional;
- h) Conhecimentos básicos sobre a CONTRATADA;
- i) Gestão e liderança.

9 O conteúdo do programa de capacitação referente aos atendimentos será fornecido pela SEFAZ-RS aos multiplicadores da CONTRATADA, ficando estes encarregados do treinamento.

10 A CONTRATADA deverá apresentar a descrição da metodologia, instrumentos e critérios de avaliação das capacitações contínuas e pontuais para validação da CONTRATANTE.

11 A CONTRATANTE deverá apresentar no conteúdo do programa de capacitação instrumentos de avaliação próprios a serem aplicados pela CONTRATADA.

12 Todas as despesas relativas aos treinamentos, tais como: infraestrutura física e tecnológica, equipe de apoio, materiais e equipamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

13 Os treinamentos ocorrerão, em regra, nas dependências da CONTRATADA. Quando o treinamento ocorrer fora das dependências da CONTRATADA, esta deverá se responsabilizar pelo transporte dos funcionários, bem como arcar com todos os custos decorrentes do transporte.

14 O programa de capacitação deverá contemplar ainda:

- a) Sistema de telefonia utilizado na Central de Relacionamento;
- b) Sistema de Gestão de Atendimento;
- c) Sistema de Gestão dos programas de cidadania fiscal da Receita Estadual/RS;
- d) Sistema de Gestão de outros programas do Estado do Rio Grande do Sul;
- e) Demais sistemas utilizados pela SEFAZ-RS.

15 Sempre que houver mudança de equipamento, software, procedimento ou qualquer aspecto relativo à rotina de trabalho dos funcionários, estes deverão ser devidamente treinados para se adaptar ao novo contexto.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

Seção (G)

RELATÓRIOS

- 1 Os relatórios de desempenho do serviço, disponibilizados on-line, via web, acessados por meio de senhas, serão definidos em conjunto com a SEFAZ-RS.
- 2 Os relatórios poderão ser por hora, dia, mês e/ou ano, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, podendo ser disponibilizados em mídia, via e-mail e/ou on-line, por troca de arquivos ou webservice.
- 3 Os relatórios serão gerados por agendamento recorrente ou por demanda, neste caso formalizado por escrito (ofício e/ou email) no formato desejado (*.txt, *.xls, *.doc *.pdf *.cvs e/ou compatível) e a **CONTRATADA** deverá fornecer no prazo de 2 (dois) dias após o recebimento da demanda.



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Secretaria da Fazenda do Estado do
Rio Grande do Sul

MODELO PROPOSTA DE PREÇOS

A empresa xx, com sede na xx, Bairro xxxxxxx cidade de xxxxxxx – RS, CEP xxxxxxx inscrita no CNPJ N° xxxxxxx, telefone xxxxxxx, e-mail xxxxxxx, através da sua Representante legal: xxxxxxx, portadora do CPF nº xxxxxxx e RG nº xxxxxxx e em atenção ao EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº xxxxxxx/202x, apresenta a presente PROPOSTA DE PREÇOS:

Declaramos que na presente proposta de preços, estão inclusos todos os custos de materiais, equipamentos, licenças, mão de obra (direta e indireta), encargos, tributos, sendo o valor proposto suficiente para a prestação integral dos serviços especificados no edital e seus anexos.

Item	Descrição	A	B	C	D
		Horas (item 3.4)	Valor Unitário	Valor mensal (A x B)	Valor anual (C x 12)
1	Prestação de serviços de Contact Center, de acordo com o quantitativo de horas, contemplando atendentes, supervisores, monitores, treinamento e gestão (item 3.8).	8.960	0,00	0,00	0,00
2	Link de Interligação com operadora de telefonia (item 2.3 da Seção (A)).	1	0,00	0,00	0,00
TOTAL (somatório coluna (D))				0,00	0,00
Total anual por extenso:					

Prazo de Validade da Proposta:

Data:

Assinatura: