

ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os serviços oferecidos pela CONTRATANTE e realizados pela equipe da Central de Relacionamento são aqueles dispostos na Carta de Serviços da CONTRATANTE e disponível em <https://informacoes.CONTRATANTE.com.br/carta/> e enumerados abaixo:

- Alteração de Dados do Imóvel;
- Alteração de Vencimento da Conta;
- Alteração do Responsável pelo Pagamento da Conta;
- Atualização do Endereço da Ligação;
- Conserto de Vazamento de Água;
- Conta por Correios;
- Conta por E-Mail;
- Declaração de Tempo de Ligação;
- Desentupimento de Redes de Esgoto;
- Desligamento da Ligação de Água;
- Fonte Alternativa - Consumo Estimado;
- Fonte Alternativa - Medição De Consumo;
- Hidrante 1 - Solicitação de Viabilidade de Hidrante;
- Hidrante 2 - Renovação de Viabilidade de Hidrante;
- Hidrante 3 - Atualização de Custo para Interligação de Hidrante;
- Hidrante 4 - Interligação de Hidrante;
- Hidrante 5 - Informação de Hidrante Existente;
- Inscrição na Tarifa Social;
- Ligação de Esgoto;
- Ligação ou Separação de Água;
- Medição Individualizada;
- Mudança de Local do Medidor de Água;
- Nada Consta de Débito;
- Parcelamento de Débitos;
- Rebaixamento de Caixa de Ligação de Esgoto;
- Recorrer de Penalidade;
- Religação de Água;
- Reparo na Caixa de Ligação de Esgoto;
- Reparo na Instalação do Medidor;
- Revisão do Valor da Conta;
- Segunda Via de Conta;
- Segunda Via de Parcelamento;
- Segunda Via do Contrato de Adesão;
- Solicitação de Carta de Anuência para Despejos Não Domésticos;
- Solicitação de Ressarcimento de Danos;
- Substituição de Hidrômetro;
- Verificação de Falta de Água;
- Verificação do Hidrômetro;
- Viabilidade - Análise de Viabilidade Técnica;
- Viabilidade - Recebimento de Obras;
- Viabilidade - Pedido De Ligação Água e Esgoto.

ANEXO II - LISTA DE MUNICÍPIOS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E
ATENDIDOS ATUALMENTE PELA CONTRATANTE

1	Afonso Cláudio	19	Dores do Rio Preto	37	Piúma
2	Água Doce do Norte	20	Ecoporanga	38	Ponto Belo
3	Águia Branca	21	Fundão	39	Presidente Kennedy
4	Alto Rio Novo	22	Guarapari	40	Rio Novo do Sul
5	Anchieta	23	Ibatiba	41	Santa Leopoldina
6	Apiacá	24	Irupi	42	Santa Maria de Jetibá
7	Aracruz	25	Iúna	43	Santa Teresa
8	Atílio Vivácqua	26	Laranja da Terra	44	São Gabriel da Palha
9	Barra de São Francisco	27	Mantenópolis	45	São José do Calçado
10	Boa Esperança	28	Marechal Floriano	46	São Roque do Canaã
11	Bom Jesus do Norte	29	Montanha	47	Serra
12	Brejetuba	30	Mucurici	48	Venda Nova do Imigrante
13	Cariacica	31	Muniz Freire	49	Viana
14	Castelo	32	Muqui	50	Vila Pavão
15	Conceição da Barra	33	Nova Venécia	51	Vila Valério
16	Conceição do Castelo	34	Pancas	52	Vila Velha
17	Divino de São Lourenço	35	Pedro Canário	53	Vitória
18	Domingos Martins	36	Pinheiros		-

Observação: Atualmente Bom Jesus do Itabapoana no Rio de Janeiro também está habilitado a receber ligações para o número 0800 095 2305. Outras concessões podem ser adquiridas pela CONTRATANTE, portanto, esse rol não é taxativo.

ANEXO III – VOLUMETRIA

1 Quantitativos Atuais de Atendimento

1.1 O contrato resultante deste termo de referência será elaborado utilizando como base o quantitativo de atendimentos atualmente realizados pela CONTRATANTE e, as propostas de orçamento, devem ser elaboradas em valores unitários, considerando ao final e como resultado o valor global. Para fins de orçamento, deve ser considerada a possibilidade de acréscimo ou decréscimo de 20% em todos os números apresentados abaixo, conforme indicado pelas tabelas, devido à variação do fluxo de atendimento ao longo dos meses, que podem ficar abaixo ou acima da média;

1.2 É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar mensalmente o quantitativo de pessoal necessário para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, com base na volumetria mensal estimada e serviços prestados pela CONTRATANTE, observado a expectativa de qualidade dos serviços prestados, conforme Níveis de Serviços;

1.3 No primeiro ano do contrato, será considerada a volumetria apresentada neste anexo III e, será considerado atípico, aquele dia em que a volumetria ultrapasse 20% da média mensal do mês de referência. No segundo ano do contrato, será considerado no cálculo a volumetria do primeiro ano do contrato, mês a mês, e assim sucessivamente. A CONTRATADA deve calcular e projetar a volumetria mês a mês, e anual, para dimensionar a operação do *Contact Center*;

1.4 O dimensionamento da operação deve ser realizado com base na quantidade necessária para atender às demandas estipuladas nas tabelas de volumetria abaixo especificada, garantindo que os níveis de serviços sejam alcançados;

1.5 A CONTRATADA deve manter quadro de reserva, com mão de obra igualmente qualificada para assumir as funções de imediato, sempre que houver necessidade;

2 Quantitativos de Atendimento

2.1 Serviço de teleatendimento receptivo

2.1.1 Em 2021, observou-se um aumento significativo no volume de chamadas recebidas pelos serviços de atendimento, reflexo das circunstâncias excepcionais impostas pela pandemia de COVID-19. Esse contexto deverá ser considerado na avaliação do histórico de atendimento e no planejamento dos serviços futuros.

2.1.2 Tabela de Chamadas Recebidas de 2021 a 2024:

CHAMADAS RECEBIDAS				
MÊS	ANO			
	2021	2022	2023	2024
Janeiro	116.169	75.831	78.200	84.261
Fevereiro	91.059	91.611	65.003	67.287
Março	144.887	81.979	76.436	64.035
Abril	102.501	63.439	62.831	56.932
Maiο	109.399	73.575	90.926	57.704
Junho	88.848	74.551	62.628	55.449
Julho	85.549	59.836	60.217	71.509
Agosto	84.590	66.499	57.143	57.116
Setembro	67.564	60.774	53.645	56.540
Outubro	74.799	66.856	67.786	73.645
Novembro	75.423	66.892	76.334	51.566
Dezembro	87.234	83.535	67.792	54.339
Média anual	94.002	72.115	68.245	62.532

Média de 2022, 2023 e 2024 - RECEBIDAS		67.631
Da média de chamadas recebidas ficou excluído o ano de 2021 devido a Pandemia, os escritórios de atendimentos presencial estavam fechados		
Projeção para	30 meses	2.028.918

2.1.3 Tabela de Chamadas Recebidas por tipo de telefonia fixa e móvel de 2022 a 2024:

Mês	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel	Total Geral
2022			
Janeiro	9.765	66.066	75.831
Fevereiro	10.907	80.704	91.611
Março	9.975	72.004	81.979
Abril	7.543	55.896	63.439
Maio	8.508	65.067	73.575
Junho	8.659	65.892	74.551
Julho	6.833	53.003	59.836
Agosto	7.485	59.014	66.499
Setembro	6.893	53.881	60.774
Outubro	7.625	59.231	66.856
Novembro	8.619	58.273	66.892
Dezembro	9.212	74.323	83.535
Total	102.024	763.354	865.378

Mês	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel	Total Geral
2023			
Janeiro	7.947	70.253	78.200
Fevereiro	5.314	59.689	65.003
Março	5.915	70.521	76.436
Abril	5.218	57.613	62.831
Maio	5.858	85.068	90.926
Junho	4.698	57.930	62.628
Julho	5.397	54.820	60.217
Agosto	4.893	52.250	57.143
Setembro	3.874	49.771	53.645
Outubro	4.762	63.024	67.786
Novembro	5.061	71.273	76.334
Dezembro	5.758	62.034	67.792
Total	64.695	754.246	818.941

Mês	Telefonia Fixa	Telefonia Móvel	Total Geral
2024			
Janeiro	6.621	77.642	84.263
Fevereiro	4.552	62.738	67.290
Março	3.483	60.545	64.028
Abril	3.836	53.074	56.910
Maio	3.107	54.587	57.694
Junho	3.163	52.284	55.447
Julho	3.532	67.954	71.486
Agosto	3200	53913	57.113
Setembro	2644	53895	56.539
Outubro	4175	69470	73.645
Novembro	2681	48885	51.566
Dezembro	2427	51912	54.339
Total	43.421	706.899	750.320

2.1.4 Tabela de Chamadas Atendidas em 2022 a 2024:

CHAMADAS ATENDIDAS				
MÊS	ANO			
	2021	2022	2023	2024
Janeiro	73.272	58.635	61.714	65.292
Fevereiro	61.217	63.557	48.616	54.007
Março	73.636	62.903	59.739	53.499
Abril	64.839	49.165	48.476	46.455
Maio	64.269	57.481	63.012	49.000
Junho	57.881	54.561	48.632	46.909
Julho	64.265	47.929	45.523	52.739
Agosto	62.539	51.753	43.476	46.247
Setembro	52.500	46.467	40.814	46.992
Outubro	55.192	48.857	50.467	52.743
Novembro	55.912	50.064	56.306	42.817
Dezembro	59.912	60.204	51.391	45.950
Média anual	62.120	54.298	51.514	51.769

Média de 2022, 2023 e 2024 - ATENDIDAS	52.527
--	--------

2.1.5 Tabela de média de chamadas recebidas por dia de semana:

MÉDIA DE CHAMADAS RECEBIDAS POR HORA E DIA DE SEMANA							
INTERVALO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
00:00:00 - 00:29:59	3	3	3	3	3	3	4
00:30:00 - 00:59:59	2	2	3	2	2	3	3
01:00:00 - 01:29:59	2	2	3	2	2	3	3
01:30:00 - 01:59:59	2	2	2	2	2	2	2
02:00:00 - 02:29:59	2	2	2	2	2	2	2
02:30:00 - 02:59:59	2	2	2	2	2	2	2
03:00:00 - 03:29:59	2	2	2	2	2	2	3
03:30:00 - 03:59:59	2	2	2	2	2	2	2
04:00:00 - 04:29:59	2	2	3	2	2	2	2
04:30:00 - 04:59:59	2	3	3	2	3	3	2
05:00:00 - 05:29:59	4	5	4	4	4	4	3
05:30:00 - 05:59:59	7	8	8	7	7	6	5
06:00:00 - 06:29:59	13	15	15	14	14	12	9
06:30:00 - 06:59:59	24	27	27	26	24	20	14
07:00:00 - 07:29:59	46	49	51	46	44	35	23
07:30:00 - 07:59:59	72	73	77	69	68	49	31
08:00:00 - 08:29:59	123	122	132	115	108	70	40
08:30:00 - 08:59:59	146	142	143	135	124	80	44
09:00:00 - 09:29:59	160	158	152	145	137	84	47
09:30:00 - 09:59:59	166	162	157	150	145	86	49
10:00:00 - 10:29:59	167	161	155	150	142	83	51
10:30:00 - 10:59:59	160	155	151	144	134	77	50
11:00:00 - 11:29:59	152	141	141	135	126	73	45
11:30:00 - 11:59:59	146	129	127	123	113	64	41
12:00:00 - 12:29:59	119	117	116	111	102	57	35
12:30:00 - 12:59:59	115	115	111	109	97	52	30
13:00:00 - 13:29:59	117	117	115	108	99	49	28
13:30:00 - 13:59:59	119	118	114	112	100	45	26
14:00:00 - 14:29:59	116	116	114	109	97	43	24
14:30:00 - 14:59:59	113	112	108	104	94	41	22
15:00:00 - 15:29:59	110	108	107	102	94	41	23
15:30:00 - 15:59:59	109	107	106	99	90	39	24
16:00:00 - 16:29:59	105	104	101	96	84	40	24
16:30:00 - 16:59:59	96	95	92	90	77	39	24
17:00:00 - 17:29:59	80	81	79	75	66	38	25
17:30:00 - 17:59:59	68	67	65	63	56	35	24
18:00:00 - 18:29:59	56	54	55	51	47	33	23
18:30:00 - 18:59:59	48	48	47	43	39	30	21
19:00:00 - 19:29:59	42	40	39	37	36	27	18
19:30:00 - 19:59:59	37	36	34	31	31	23	15
20:00:00 - 20:29:59	30	28	28	26	26	20	13
20:30:00 - 20:59:59	26	25	22	22	21	18	12
21:00:00 - 21:29:59	22	19	19	18	17	15	11
21:30:00 - 21:59:59	16	15	15	14	14	12	10
22:00:00 - 22:29:59	12	11	11	10	11	11	8
22:30:00 - 22:59:59	9	8	9	8	8	8	6
23:00:00 - 23:29:59	6	6	6	5	6	7	5
23:30:00 - 23:59:59	5	4	4	4	5	5	3
TOTAL	2.980	2.917	2.882	2.731	2.527	1.496	935

2.1.6 Tabela de média de chamadas atendidas de 2020 a 2024:

MÉDIA DE ATENDIMENTOS POR HORA E DIA DE SEMANA							
INTERVALO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
00:00:00 - 00:29:59	1	2	2	1	2	2	2
00:30:00 - 00:59:59	1	1	1	1	1	2	1
01:00:00 - 01:29:59	1	1	1	1	1	2	2
01:30:00 - 01:59:59	1	1	1	1	1	1	1
02:00:00 - 02:29:59	1	1	1	1	1	1	1
02:30:00 - 02:59:59	1	1	1	1	1	1	1
03:00:00 - 03:29:59	1	1	1	1	1	1	1
03:30:00 - 03:59:59	1	1	1	1	1	1	1
04:00:00 - 04:29:59	1	1	1	1	1	1	1
04:30:00 - 04:59:59	1	1	1	1	1	1	1
05:00:00 - 05:29:59	2	3	3	3	3	2	2
05:30:00 - 05:59:59	5	6	6	5	5	4	3
06:00:00 - 06:29:59	10	11	11	11	10	8	6
06:30:00 - 06:59:59	18	21	20	20	19	15	11
07:00:00 - 07:29:59	37	41	39	38	36	27	18
07:30:00 - 07:59:59	58	58	58	56	55	38	23
08:00:00 - 08:29:59	99	99	98	94	90	56	31
08:30:00 - 08:59:59	115	114	114	108	102	64	34
09:00:00 - 09:29:59	124	124	122	117	112	68	37
09:30:00 - 09:59:59	129	128	124	121	117	69	39
10:00:00 - 10:29:59	130	127	124	121	115	68	40
10:30:00 - 10:59:59	125	125	121	116	110	64	39
11:00:00 - 11:29:59	118	115	114	110	103	60	36
11:30:00 - 11:59:59	108	105	103	100	93	53	32
12:00:00 - 12:29:59	98	97	94	91	85	48	28
12:30:00 - 12:59:59	94	93	92	89	81	44	24
13:00:00 - 13:29:59	95	95	94	88	83	41	21
13:30:00 - 13:59:59	97	96	93	91	82	37	20
14:00:00 - 14:29:59	93	91	91	88	78	35	19
14:30:00 - 14:59:59	88	87	85	83	75	33	17
15:00:00 - 15:29:59	85	83	83	80	75	33	18
15:30:00 - 15:59:59	83	83	82	78	71	31	18
16:00:00 - 16:29:59	80	79	77	75	67	32	18
16:30:00 - 16:59:59	75	74	73	70	62	31	18
17:00:00 - 17:29:59	63	65	63	59	53	30	19
17:30:00 - 17:59:59	55	55	52	51	45	27	18
18:00:00 - 18:29:59	45	45	44	41	38	24	16
18:30:00 - 18:59:59	39	39	38	35	32	22	14
19:00:00 - 19:29:59	34	33	31	31	29	20	12
19:30:00 - 19:59:59	30	29	28	25	24	16	10
20:00:00 - 20:29:59	24	22	22	21	20	14	9
20:30:00 - 20:59:59	19	18	16	16	15	11	8
21:00:00 - 21:29:59	13	13	12	12	11	9	7
21:30:00 - 21:59:59	10	10	10	9	9	7	5
22:00:00 - 22:29:59	7	7	7	7	7	6	4
22:30:00 - 22:59:59	5	5	5	5	5	5	3
23:00:00 - 23:29:59	3	4	3	3	4	4	2
23:30:00 - 23:59:59	2	2	2	2	3	3	2
TOTAL	2.326	2.310	2.264	2.176	2.032	1.167	693

2.2 Serviço de teleatendimento ativo

2.2.1 O serviço de Teleatendimento ativo consiste em realizar contatos proativos com os clientes, visando fornecer informações, esclarecer dúvidas, realizar pesquisas, ou atender demandas específicas da CONTRATANTE.

2.2.2 Tabela de quantitativo de serviços de teleatendimento ativo de 2021 a 2024:

MÊS	2021	2022	2023	2024
Janeiro	12	14	1.413	672
Fevereiro	9	7	1.407	749
Março	11	1	1.353	1.373
Abril	17	0	377	187
Maiο	108	2	68	99
Junho	178	53	73	46
Julho	304	619	35	39
Agosto	247	1.142	130	62
Setembro	604	1.307	603	110
Outubro	19	780	1.849	28
Novembro	13	1.298	1.453	-
Dezembro	13	1.093	1.517	-
TOTAL	1.535	6.316	10.278	3.365
Média	128	526	857	337
Média total	620			

2.2.3 A CESAN entende que este serviço tem como objetivo fortalecer a comunicação direta com os clientes, antecipar possíveis dúvidas e aprimorar a percepção da qualidade dos serviços prestados pela empresa.

2.2.4 Portanto, decidiu-se que 1,5% da média de atendimentos receptivo mensal (68.554), ou seja, 1.028 teleatendimentos ativos mensais será a média para os 30 meses, logo, o total será de 30.849 teleatendimento ativo para os 30 meses de contrato. Trata-se uma projeção da volumetria de teleatendimento ativo e não garante a execução do serviço ou seu pagamento.

2.3 Atendimento via SMS

2.3.1 O serviço de envio de SMS consiste na comunicação direta com clientes para notificações de avisos de paralisações programadas e emergências, além de outras comunicações, como vencimento de contas, confirmações de solicitações, atualizações de serviços e campanhas. É um serviço de envio individual e em massa, integrado à plataforma Omnichannel. As mensagens devem ser personalizáveis, garantir entrega eficiente e permitir monitoramento de status (entregue/não entregue).

2.3.2 Tabela de quantitativo de SMS enviados de 2021 a 2024:

SMS ENVIADOS				
MÊS	ANO			
	2021	2022	2023	2024
Janeiro	-	415.468	297.598	366.611
Fevereiro	-	462.235	289.590	450.527
Março	-	54.178	53.890	318.361
Abril	-	95.426	120.375	43.245
Maio	-	126.421	169.182	141.140
Junho	-	340.032	13.818	34.873
Julho	-	252.708	417.109	396.765
Agosto	-	278.594	287.842	275.052
Setembro	-	75.272	99.112	228.684
Outubro	86.161	31.066	588.694	160.082
Novembro	370.218	126.392	1.016.652	91.596
Dezembro	157.483	225.315	86.674	172.847
Total	613.862	2.483.107	3.440.536	2.679.783
Média anual	204.621	206.926	286.711	253.322

Média 2023 e 2024	270.017
30 meses	8.100.496
Considerando as solicitações das demais unidades	15.000.000
Média mensal a ser considerada	500.000

2.3.3 Diante do aumento do número de SMS enviados ao longo dos últimos anos e do crescente uso da ferramenta, e para outras finalidades internas da CESAN, fica ajustado a estimativa para o envio de 15 milhões de SMS para os 30 meses de contrato, o que equivale a uma média mensal de 500 mil SMS a serem enviados. Trata-se uma projeção da volumetria de envio de SMS e não garante a execução do serviço ou seu pagamento.

2.4 Atendimento Multicanais

2.4.1 Para o Atendimento Multicanais a contratada deverá garantir a prestação de serviços integrando diferentes plataformas de comunicação, como telefone, e-mail, chat online, WhatsApp, redes sociais e outros canais que venham a ser definidos. O atendimento deverá ser homogêneo, eficiente e alinhado às diretrizes da contratante, promovendo uma experiência unificada e contínua para o cliente.

2.4.2 Os atendimentos são demandas oriundas da Agência virtual da Companhia, Aplicativo CESAN, Conta Paga, Fale Conosco, Mídias Sociais e Reclame Aqui, WhatsApp, consideramos as médias desses atendimentos e fizemos uma projeção para os 30 meses do futuro contrato.

2.4.3 Tabela de atendimentos multicanais com média e projeção para 30 meses:

Item	Média	30 meses
Agência Virtual	1.277	38.308
App CESAN	1.110	33.304
Conta Paga	1.233	36.988
Fale Conosco	376	11.280
WhatsApp Humano chat	5.000	150.000
Facebook	35	1.036
X - Twitter	26	770
Telegram	32	947
Instagram	184	5.508
Reclame Aqui	219	6.570
Total		284.712
Média mensal		9.490

2.4.1 Agência Virtual

2.4.1.1 A Agência Virtual é o canal digital de autoatendimento da empresa, permitindo aos clientes acessarem serviços como emissão de segunda via de conta, consulta de débitos, registro de solicitações, denúncias, reclamações, e informações sobre abastecimento e manutenção. Esse canal é acessado por meio de site e aplicativo, proporcionando conveniência e praticidade para a resolução de demandas de forma ágil e eficiente. Os clientes que possuem cadastro na Agência Virtual e Aplicativo da CESAN, podem solicitar serviços no ambiente logado.

2.4.1.2 Tabela de quantitativo de atendimentos da Agência Virtual nos anos de 2023 e 2024:

MÊS	Agência Virtual	
	2023	2024
Janeiro	1.652	1.433
Fevereiro	1.657	1.256
Março	2.102	1.399
Abril	1.737	1.110
Maio	1.771	1.143
Junho	1.849	1.006
Julho	1.540	1.183
Agosto	1.359	901
Setembro	1.145	601
Outubro	1.168	750

Novembro	1.189	804
Dezembro	1.449	442
Média anual	1.552	1.002
Média geral	1.277	

2.4.1.3 Aplicativo

2.4.1.3.1 O Aplicativo da CONTRATANTE já está disponível nas lojas da Google e Apple Store desde o dia 08/06/2024. Para prever uma média de interações no aplicativo, consideramos a migração de parte dos usuários do WhatsApp e do 115 para o aplicativo, além do aumento de acessos de clientes que preferem uma interface mais direta e visual.

2.4.1.3.2 Para uma estimativa inicial, foi considerado que 20% das interações atuais no WhatsApp e call center podem migrar para o aplicativo. Isso resultaria em uma média projetada de aproximadamente 1.100 interações mensais no aplicativo, considerando o perfil de digitalização dos clientes e a praticidade do aplicativo. Esses valores podem ser ajustados com base em testes iniciais após o lançamento do app e comportamentos de uso.

2.4.1.3.3 Tabela de projeção de atendimento Aplicativo CESAN:

Projeção Aplicativo		
Canal	Média	20%
Call center	67.631	13.526
WhatsApp	98.891	19.778
Total	166.522	33.304

Média mensal projetada Aplicativo	1.110
--	--------------

2.4.3 Conta Paga

2.4.3.1 O serviço Conta Paga é disponibilizado e realizado através de recebimento de e-mails registrados por clientes através da agência virtual da CESAN, whatsapp e aplicativo CESAN.

2.4.3.2 Os clientes informam o pagamento da conta (fatura) e em seguida é realizado o tratamento da informação.

2.4.3.3 Tabela de atendimentos de Conta paga de 2021 a 2024:

MÊS	Conta Paga			
	2021	2022	2023	2024
Janeiro	-	1.893	1.770	364
Fevereiro	-	1.599	1.608	199
Março	-	2.062	2.243	184
Abril	-	1.937	540	158
Maiο	2.327	2.482	340	189
Junho	1.837	1.878	2.033	187
Julho	2.721	2.179	913	306
Agosto	2.601	2.381	418	242
Setembro	1.828	2.502	349	249
Outubro	1.950	1.792	361	286
Novembro	1.336	1.476	326	411
Dezembro	1.150	1.770	223	649
Média anual	1.969	1.996	927	285
Média geral	1.233			

2.4.3.4 Foi considerado uma média mensal de 1.233 atendimentos/mês, logo, para os 30 meses de contrato, 36.988 atendimentos.

2.4.4 Fale Conosco

2.4.4.1 Fale Conosco é um serviço disponibilizado e realizado através de recebimento de e-mails registrados por clientes através da agência virtual da CESAN.

2.4.4.2 Tabela de atendimentos Fale Conosco de 2021 a 2024:

MÊS	Fale Conosco			
	2021	2022	2023	2024
Janeiro	-	118	194	171
Fevereiro	-	132	283	148
Março	-	172	178	127
Abril	-	172	561	111
Maio	196	211	507	117
Junho	1.983	156	176	121
Julho	2.188	131	115	57
Agosto	1.724	102	88	12
Setembro	1.682	90	81	6
Outubro	1.561	129	93	10
Novembro	1.461	123	107	19
Dezembro	603	164	157	7
Média anual	1.425	142	212	76
Média geral	376			

2.4.4.3 Foi considerado uma média mensal de 376 atendimentos/mês, logo, para os 30 meses de contrato, 11.280 atendimentos.

2.4.5 WhatsApp Atendimento Humano

2.4.5.1 O canal de atendimento via WhatsApp permite que os clientes entrem em contato com a CESAN para demandar serviços.

2.4.5.2 São os serviços que envolvem o envio de documentos para análise, que necessitam de interação humana para a própria verificação desses documentos encaminhados. A contratada deverá garantir um atendimento ágil, personalizado e de qualidade, seguindo os padrões estabelecidos pela contratante, com funcionamento em horários definidos e integração às demais plataformas de atendimento multicanal.

Importante observar que o atendimento pelo WhatsApp iniciou na CESAN em julho/2023.

2.4.5.3 Tabela de atendimentos WhatsApp atendimento humano de 2023 e 2024:

MÊS	WhatsApp Atendimento Humano	
	2023	2024
Janeiro	-	2.736
Fevereiro	-	2.829
Março	-	2.601
Abril	-	3.082
Maio	-	2.990
Junho	-	2.614
Julho	4.146	3.421
Agosto	10.769	1.794
Setembro	10.839	1.393
Outubro	8.866	1.487
Novembro	5.659	1.069
Dezembro	2.412	1.080
Média anual	7.115	2.258
Média geral	3.877	

Considerar Média mensal	5.000
Considerar para 30 meses	150.000

2.4.6 Mídias Sociais

2.4.6.1 Na CESAN as mídias sociais representam canais de comunicação e interação direta entre a empresa e seus clientes, utilizadas para o atendimento de demandas, esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações, denúncias e solicitações, além da divulgação de informações e campanhas institucionais. A contratada deverá gerenciar e responder aos contatos realizados por meio das plataformas definidas pela contratante, garantindo agilidade, cordialidade e alinhamento com as diretrizes de comunicação da empresa.

2.4.6.2 O Flow de atendimento do Messenger - Facebook e inbox do Instagram foram implantados em novembro de 2024 e é o mesmo do WhatsApp.

2.4.6.3 Tabela de atendimentos do Messenger do Facebook de 2021 a 2024:

MÊS	Facebook			
	2021	2022	2023	2024
Janeiro	-	14	42	8
Fevereiro	-	19	48	44
Março	-	36	39	31
Abril	37	31	41	25
Maio	40	32	83	3
Junho	40	32	57	27
Julho	36	31	39	10
Agosto	47	39	32	24
Setembro	31	32	11	30
Outubro	35	50	9	27
Novembro	57	40	11	25
Dezembro	115	58	9	27
Média anual	49	35	35	23
Média geral	35			

2.4.6.4 Tabela de atendimentos do X – Twitter de 2021 a 2024:

MÊS	X - Twitter			
	2021	2022	2023	2024
Janeiro	-	4	41	-
Fevereiro	-	22	39	-
Março	-	31	33	-
Abril	-	29	0	-
Maio	25	31	33	-
Junho	7	27	42	-
Julho	6	35	24	-
Agosto	4	27	-	-
Setembro	2	30	-	-
Outubro	-	46	-	-
Novembro	-	35	-	-
Dezembro	-	43	-	-
Média anual	9	30	30	-
Média geral	26			

2.4.6.5 A CESAN descontinuou o atendimento pelo X – Twitter e Telegram em 2023. Mas os atendimentos voltarão para o próximo contrato.

2.4.6.6 Tabela de atendimentos Telegram de 2021 a 2024:

MÊS	Telegram			
	2021	2022	2023	2024
Janeiro	-	39	48	-
Fevereiro	-	36	54	-
Março	-	38	38	-
Abril	-	30	38	-
Maio	18	34	32	-
Junho	3	42	46	-
Julho	31	34	40	-
Agosto	2	49	26	-
Setembro	12	32	24	-
Outubro	8	32	24	-
Novembro	6	48	9	-
Dezembro	59	47	-	-
Média anual	17	38	34	-
Média geral	32			

2.4.6.7 Tabela de atendimentos Instagram de 2021 a 2024:

MÊS	Instagram			
	2021	2022	2023	2024
Janeiro	-	280	143	202
Fevereiro	-	495	190	170
Março	-	460	166	148
Abril	-	167	175	64
Maio	-	151	689	115
Junho	-	233	158	147
Julho	-	125	118	236
Agosto	-	87	75	108
Setembro	-	70	111	147
Outubro	55	76	211	183
Novembro	104	104	162	155
Dezembro	347	216	154	164
Média anual	169	205	196	153
Média geral	184			

2.4.6.8 Tabela de atendimentos do Reclame Aqui de 2022 a 2024:

MÊS	Reclame Aqui		
	2022	2023	2024
Janeiro	0	20	27
Fevereiro	0	6	26
Março	3	41	25
Abril	19	25	22
Maiio	11	30	6
Junho	16	35	5
Julho	20	17	9
Agosto	17	32	6
Setembro	24	3	3
Outubro	18	21	7
Novembro	23	74	0
Dezembro	28	24	14
Média anual	179	328	150
Média geral	219		

2.5 Atendimento WhatsApp Business – sessões de conversas receptivas

2.5.1 Para o atendimento WhatsApp Business (Bot) - sessões de conversas receptivas, será considerada a previsão de 6.000.000 de atendimentos para os 30 meses, média de 200.000/mês. A previsão inicial era de 2.893.841 de atendimentos para os 30 meses, baseado nas taxas atuais de utilização e na expectativa de manutenção desse aumento de interações.

2.5.2 Entretanto, projetou-se 6.000.000 de atendimentos (200.000 atendimentos/mês), consideramos a projeção atual, baseada no crescimento contínuo das interações após a implementação do WhatsApp em julho de 2023, da adoção crescente do canal por parte dos clientes e ainda, para evitar a necessidade de acréscimos futuros. A quantidade estipulada como margem de segurança, permitindo que a contratada atenda a demanda potencial com folga. Essa projeção adicional também cobre picos sazonais e expansões imprevistas do uso do canal, garantindo a continuidade do serviço sem necessidade de revisões no contrato a curto ou médio prazo.

2.5.3 Tabela de atendimento WhatsApp conversas receptivas:

MÊS	WhatsApp receptivas (Bot)	
	2023	2024
Janeiro	-	64.521
Fevereiro	-	93.349
Março	-	98.205
Abril	-	98.387
Maio	-	102.853
Junho	-	101.757
Julho	8.123	111.040
Agosto	22.084	101.579
Setembro	22.507	102.101
Outubro	29.668	111.061
Novembro	34.285	97.913
Dezembro	41.748	103.927
Média	26.403	98.891

Previsão mensal ajustada	200.000
Para 30 Meses	6.000.000

2.6 Atendimento WhatsApp Business (Bot) - sessões de conversas ativas

2.6.1 Esse serviço teve médias de atendimento maiores nos meses que funcionou o programa Patrulha da Falta d'água, onde a empresa entrava em contato com os clientes. O programa funcionou de dezembro/2023 até março/2021, período de férias escolares e verão.

2.6.2 A média ficou em 1.041 atendimentos mês. Tendo em vista a tendência de maior uso da ferramenta, projetou-se a média de 2.500 atendimentos mês, o que eleva para 75.000 atendimentos para o período de 30 meses.

2.6.3 O quadro abaixo refere ao atendimento WhatsApp Business - sessões de conversas ativas, quando a CESAN entra em contato com o cliente via WhatsApp oficial.

2.6.4 Tabela de atendimento WhatsApp conversas ativas:

Projeção Whatsapp conversas ativas	
Atendimento mês	2.500
Atendimento para 30 meses	75.000

2.7 Volumetria de chamadas atendidas em até 30 segundos

2.7.1 Tabela de atendimento de chamadas atendidas em até 30 segundos em 2022:

Dia	2022	
	Novembro	Dezembro
1	1.571	1.691
2	696	2.045
3	1.517	1.491
4	1.818	817
5	944	2.216
6	496	2.421
7	2.165	1.831
8	2.251	1.945
9	2.098	1.348
10	1.993	1.349
11	2.222	1.969
12	1.003	2.796
13	588	2.433
14	1.731	2.319
15	801	2.060
16	1.393	1.970
17	1.758	1.477
18	1.794	779
19	864	1.929
20	459	1.942
21	1.672	1.645
22	1.851	1.752
23	1.930	1.612
24	1.547	584
25	1.581	325
26	1.081	1.710
27	613	2.166
28	2.131	2.190
29	2.444	2.084
30	2.332	2.102
31	0	1.746
Total	45.344	54.744

2.7.2 Tabela de atendimento de chamadas atendidas em até 30 segundos em 2023:

Dia	2023											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	1.012	2.089	2.100	862	738	2.114	797	1.695	1.376	317	1.914	1.981
2	2.369	2.133	2.397	530	3.283	2.003	501	1.696	657	1.659	872	1.109
3	2.159	1.882	1.982	2.065	4.056	873	1.836	1.667	525	1.548	1.514	663
4	2.148	1.026	1.147	2.530	3.372	492	1.595	1.501	1.722	1.645	766	2.310
5	2.226	764	681	1.808	2.374	2.103	1.716	768	1.610	1.639	449	2.070
6	1.909	68	2.449	1.460	1.122	2.064	1.232	385	1.198	1.649	1.984	2.056
7	996	2.573	2.307	728	884	1.865	1.677	2.032	636	1.018	1.877	2.026
8	487	2.267	2.341	783	2.171	818	1.018	1.923	1.138	1.458	2.082	1.859
9	2.161	2.130	2.279	491	2.115	1.489	446	1.701	666	3.748	1.857	955
10	2.042	2.008	1.982	2.053	2.051	713	2.206	1.713	517	2.506	1.579	616
11	2.185	1.003	977	1.949	2.046	435	2.028	1.646	1.774	1.536	977	2.096
12	1.898	578	479	1.971	1.632	1.877	1.903	758	1.600	775	720	1.937
13	1.973	2.670	1.988	2.058	884	1.813	1.583	288	1.518	1.608	2.373	1.985
14	1.018	2.592	1.937	2.564	406	1.892	1.435	1.578	1.495	729	2.363	1.829
15	520	2.140	2.205	1.331	2.074	1.875	654	1.662	1.289	410	1.564	1.489
16	2.174	2.050	2.065	632	1.867	805	391	1.513	672	397	3.049	830
17	1.890	1.710	1.926	1.120	1.865	917	1.816	1.600	363	1.998	2.550	621
18	1.849	874	1.136	2.251	1.809	546	1.765	1.363	1.884	1.812	1.730	2.138
19	2.068	640	639	2.060	1.612	2.045	1.666	696	1.727	1.597	1.024	1.962
20	1.674	981	2.100	1.943	849	1.997	1.555	394	1.630	1.458	2.285	2.110
21	1.106	941	2.064	812	459	2.012	1.422	1.443	1.466	617	2.133	1.932
22	728	2.004	2.245	758	1.675	2.037	711	1.753	1.561	346	5.144	1.612
23	2.388	2.164	2.266	404	1.468	1.837	412	1.639	789	2.037	1.927	821
24	1.966	2.140	2.180	2.255	1.568	889	1.986	1.610	771	1.849	1.643	746
25	2.306	1.528	1.186	2.134	1.828	576	1.679	1.422	2.391	1.601	802	388
26	2.441	715	592	2.027	1.695	1.979	1.577	656	1.783	1.617	474	1.895
27	2.482	2.163	2.359	1.906	2.013	2.183	1.625	246	1.825	1.474	2.227	1.719
28	1.265	2.035	2.085	1.760	1.970	1.973	1.582	1.243	1.516	828	2.295	1.994
29	709	0	2.185	905	4.115	1.607	813	1.303	1.425	602	2.213	1.867
30	2.178	0	1.957	487	2.758	1.512	415	1.381	605	2.285	2.164	1.554
31	2.132	0	1.781	0	1.930	0	1.791	1.502	0	2.059	0	1.343
Total	54.459	45.868	56.017	44.637	58.689	45.341	41.833	40.777	38.129	44.822	54.551	48.513

2.7.3 Tabela de atendimento de chamadas atendidas em até 30 segundos em 2024:

Dia	2024											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	927	2.232	1.908	1.719	676	617	1.725	1.565	616	1.656	1.857	647
2	2.343	1.963	1.486	1.829	1.896	402	1.761	1.414	1.949	1.488	739	1.868
3	2.065	1.004	987	2.089	1.870	1.933	1.846	615	1.922	1.559	498	1.824
4	1.962	536	2.877	1.858	935	2.000	1.695	395	1.659	1.507	2.237	1.613
5	1.791	2.347	2.224	1.732	593	1.994	1.535	1.847	1.684	711	1.862	1.666
6	2.943	2.178	2.149	955	2.500	1.867	1.512	2.021	1.543	433	1.937	1.676
7	1.393	2.234	2.109	461	1.947	2.163	1.495	1.831	739	1.968	1.721	1.202
8	2.865	1.946	1.603	983	1.904	1.035	3.562	1.582	422	1.827	1.608	1.014
9	2.373	1.980	1.114	2.034	1.791	509	2.712	1.463	1.892	1.935	719	2.458
10	2.408	882	602	1.990	1.629	2.240	2.265	633	1.787	1.456	514	2.111
11	2.221	795	2.240	1.916	814	1.981	1.795	322	1.683	1.171	1.827	1.394
12	2.148	1.103	2.227	1.725	392	1.845	1.690	1.645	1.480	1.041	1.751	1.696
13	1.141	861	2.126	893	2.203	1.663	781	1.407	1.299	531	1.661	2.058
14	832	2.059	1.923	522	1.900	1.587	565	1.701	873	1.944	1.415	1.034
15	2.383	2.055	1.831	2.028	2.035	737	1.895	1.752	448	1.884	970	584
16	2.359	1.987	978	1.799	2.032	448	1.763	1.757	1.835	1.812	758	1.985
17	2.281	1.052	610	1.795	1.884	1.785	1.645	741	1.647	1.705	426	1.703
18	2.166	529	2.198	1.675	888	1.759	1.691	360	1.643	1.650	2.005	1.820
19	1.894	2.133	2.042	1.476	498	1.816	1.328	1.697	1.645	912	1.701	1.839
20	1.038	2.344	2.056	725	2.020	1.740	755	1.777	1.379	526	999	1.451
21	643	2.248	1.936	422	1.892	1.570	370	1.691	859	1.626	1.679	936
22	2.362	2.389	1.793	2.000	1.775	816	1.797	1.696	588	2.257	1.389	653
23	2.082	1.986	883	1.474	1.486	471	1.551	1.451	2.358	2.549	593	1.351
24	1.783	1.219	665	1.849	1.547	1.686	1.657	713	1.837	1.731	504	828
25	1.852	617	2.045	1.703	809	1.754	1.054	498	1.727	1.628	1.725	746
26	1.912	2.332	1.754	1.383	460	1.747	1.397	1.695	1.593	1.104	1.680	1.858
27	1.713	2.180	1.678	798	1.939	1.882	806	1.651	1.495	676	1.735	1.679
28	940	1.978	1.582	386	1.923	1.874	465	1.564	708	1.985	1.576	998
29	3.514	2.247	904	1.848	1.799	838	1.837	1.508	442	1.624	1.509	525
30	3.120	0	922	1.731	709	402	1.685	1.504	1.514	1.625	1.183	1.617
31	2.373	0	748	0	1.438	0	1.423	810	0	1.685	0	1.011
Total	61.827	49.416	50.200	43.798	46.184	43.161	48.058	41.306	41.266	46.206	40.778	43.845

ANEXO IV - PROVA DE VALIDAÇÃO INICIAL

- 1** Para a contratação dos serviços, será necessária a verificação dos requisitos da plataforma *Omnichannel* e conformidade da solução proposta por meio da realização de uma Prova de Validação Inicial (PVI);
- 2** A PVI será iniciada todos os dias em horário administrativo e retomada no próximo dia útil até sua conclusão;
- 3** Devem participar da PVI os profissionais da LICITANTE, com total domínio técnico e conceitual das ferramentas disponíveis das soluções, e um representante legal que deve assinar, em nome da LICITANTE, o Relatório da Prova de Validação Inicial;
- 4** A versão do *software* apresentada para a PVI deve ter as mesmas funcionalidades da versão a ser ofertada;
- 5** Para a execução dos testes, o ambiente deve estar carregado com dados aleatórios nos seguintes quantitativos: 6 Usuários: 1 administrador; 5 usuários de atendimento de serviços; 5 usuários solicitantes de serviços; 5 equipes associadas ao atendimento de serviços; solicitações de serviço: no mínimo 10 solicitações de diferentes categorias de serviço;
- 6** Os requisitos técnicos definidos neste termo de referência devem ser comprovados através de documentação técnica e/ou da execução satisfatória da Prova de Validação Inicial (PVI), podendo ser necessário demonstrá-los parcial ou integralmente, conforme deliberação e solicitação da CONTRATANTE;
- 7** Os requisitos serão inicialmente verificados através de execução satisfatória e documentação conforme descrito abaixo. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a execução satisfatória de um requisito inicialmente marcado como documentação, e vice e versa, a seu critério;
- 8** A LICITANTE deve apresentar no primeiro dia da Prova de Validação Inicial (PVI) uma tabela com todos os requisitos funcionais solicitados e referências dispostos nos manuais do produto ofertado e que comprovem cada requisito. No mínimo, esta tabela deve conter as seguintes colunas:
 - 8.1** Requisito Funcional;
 - 8.2** Referência no Manual do Produto;
 - 8.3** Status de Comprovação.
- 9** Após a demonstração das funcionalidades, a equipe da CONTRATANTE responsável pela PVI emitirá, em até 2 dias úteis, um relatório indicando o parecer sobre cada requisito analisado;

10 Caso algum requisito seja avaliado como não comprovado ou insuficiente, a LICITANTE terá o prazo de um dia útil para adequação da solução. Este prazo será concedido apenas uma vez e não poderá ser estendido;

11 A PVI será retomada às 09:00 horas do dia útil subsequente ao prazo de adequação. Caso algum requisito não seja devidamente demonstrado e comprovado, isso caracterizará incompatibilidade do serviço com as exigências deste termo de referência;

12 A presença de *bug* ou defeito em uma funcionalidade, que deveria atender a um determinado requisito funcional, caracteriza que o requisito não foi atendido e, consequentemente, a incompatibilidade do serviço;

13 A seguir a tabela com os requisitos, execução e documentação.

Nº	Seção	Requisito	Execução Satisfatória	Documentação
1	Geral	Todos os componentes da solução devem estar em idioma português do Brasil.		S
2	Geral	A solução deve encaminhar, gerenciar, integrar e orquestrar as interações com entrada e saída (<i>inbound</i> e <i>outbound</i>), independente do canal de relacionamento integrado: voz, e-mail, whatsapp, <i>webchat</i> , aplicativo, SMS, <i>web</i> , dentre outros.	S	
3	Geral	A solução deve permitir o gerenciamento centralizado e em interfaces <i>web-based</i> , ou em plataforma <i>web</i> .	S	
4	Geral	A solução deve permitir o roteamento inteligente das interações, através de uma fila única universal, independente do canal de relacionamento utilizado: voz, e-mail, <i>webchat</i> , SMS, whatsapp, aplicativo, <i>web</i> , vídeo, rede social.		S

5	Geral	Deve permitir ao supervisor visualizar no <i>front-end</i> da tela da supervisão informações por canal de atendimento, do seu grupo (tamanho da fila), tempo em fila, <i>status</i> e informações dos operadores (quantidade livres, em atendimento, em pausa e pós- atendimento).	S	
6	Geral	Deve permitir aos administradores e supervisores criar e gerenciar perfis de operadores, definindo perfis e atributos individualmente, assim como sua atribuição a cada canal de atendimento.		S
7	Geral	Deve permitir ao operador visualizar por canal de atendimento desempenho tanto individual (nome, quantidade de chamadas e tempo médio de conversação) como do seu grupo (tamanho da fila, tempo em fila, <i>status</i> , etc.) no <i>front-end</i> .		S
8	Geral	Deve permitir interações (chamadas) por qualquer um dos canais disponíveis entre operadores, supervisores e administradores.		S
9	Geral	A solução deve permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos (<i>templates</i>) para formas de comunicação como SMS, E-mails e páginas <i>Web</i> utilizados nas campanhas e outros tipos de atendimento/interação.		S
10	Geral	A solução deve permitir o atendimento de interações de entrada e saída na mesma interface de atendimento do operador, independente do canal utilizado: voz, e-mail, whatsapp, <i>chat</i> , SMS, <i>web</i> , vídeo, mídia social e <i>mobile</i> .	S	

11	Geral	A solução deve permitir a conexão do operador de atendimento ao navegador <i>web</i> do cliente para prover <i>web-collaboration</i> , também conhecido como <i>co-browse</i> .		S
12	Geral	A solução deve permitir o registro de interação comum, possibilitando a mudança do canal de interação sem perder o contexto da conversação (histórico da conversa dos canais anteriores a mudança).	S	
13	Geral	A solução deve possuir uma biblioteca de resposta padrão para a criação de <i>scripts</i> de atendimento possibilitando a consulta, independente do canal da interação.		S
14	Geral	A solução deve permitir a utilização e importação de bases (csv, xls e xlsx), para a realização de campanhas através dos canais de SMS e e-mail. Deve ser possível realizar o cadastro e gerenciamento das campanhas, onde se define, mensagem, canal, etc.		S
15	Fluxo de Atendimento	A solução deve prover, de forma integrada, o desenvolvimento de <i>workflows</i> de atendimento, incluindo no mínimo os canais previstos nessa contratação, possibilitando aos operadores e supervisores iniciarem tarefas internas de forma padronizada e integradas aos sistemas de negócio (via integração) sendo as atividades registradas no histórico do cliente.	S	

16	Fluxo de Atendimento	A plataforma deve prover, na configuração do <i>workflow</i> , a possibilidade de especificar os passos e campos customizados de um processo, que serão monitorados, disparando ações quando certas condições forem atingidas. Sendo possível configurar que após a conclusão de uma etapa a solução deve realizar encaminhamento automático para os responsáveis da etapa seguinte. Todas as etapas do processo de atendimento devem ser controladas, desde a criação da demanda até o seu encerramento.	S	
17	Fluxo de Atendimento	É permitido cadastrar, alterar e manter campos obrigatórios para o tratamento de solicitações, incluindo abertura de chamados e "respostas-padrão". As regras de preenchimento devem ser parametrizáveis e podem ser integradas aos sistemas da CONTRATANTE.	S	
18	Fluxo de Atendimento	Devem ser permitidos, no mínimo, os seguintes tipos de campos nessa configuração: texto, numéricos, data, hora, caixa de seleção com domínio estático e dinâmico (via APIs), botões <i>toggle</i> , <i>slider</i> , rádio, caixas de arquivo (PDF, imagem, vídeo), captura de foto, assinatura e configuração de <i>CAPTCHA</i> .	S	
19	Fluxo de Atendimento	As demandas devem ser direcionadas conforme a parametrização definida no <i>workflow</i> , que estabelecerá um fluxo específico para cada tipo de demanda. A solução deve suportar o roteamento de demandas com base nos dados da ocorrência e suas possíveis combinações, exceto para campos de texto livre.	S	

20	Fluxo de Atendimento	O cadastro de tipos de demandas deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de no mínimo cinco categorizações e classificações (ex.: área, tema, tipo, subtipo, grupo, subgrupo, público-alvo), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as interfaces, no momento da captação das demandas.	S	
21	Fluxo de Atendimento	A solução deve permitir a visualização dos fluxos de atendimento de forma gráfica, em notação similar a BPMN.	S	
22	Operador de Atendimento	A solução deve prover uma <i>interface</i> de atendimento <i>Omnichannel</i> para o operador de atendimento, ou simplesmente um <i>front-end</i> do operador <i>Omnichannel</i> , combinando voz e multimídia, em uma conversação multicanal, com suporte a voz (<i>inbound</i> e <i>outbound</i>), e-mail, <i>webchat</i> , <i>SMS</i> , vídeo, <i>mobile</i> e redes sociais.	S	
23	Operador de Atendimento	A solução deve possibilitar na mesma <i>interface</i> do operador de atendimento a visualização de toda a jornada do cliente com uma visão 360 graus permitindo o detalhamento em todos os pontos ou formas de contato com a CONTRATANTE, seja por chamada de voz, e-mail, <i>webchat</i> , <i>SMS</i> e redes sociais (Exemplo: <i>Facebook</i> , X – antigo <i>Twitter</i> e <i>Google Plus</i>) - através do <i>front-end</i> do operador de atendimento ou do supervisor.	S	
24	Operador de Atendimento	O <i>front-end</i> de atendimento do operador deve ser <i>web-based</i> (baseada em plataforma <i>web</i>).		S

25	Operador de Atendimento	A interface de acesso de todos os usuários operadores deve ser compatível com <i>web-based</i> (padrão <i>web</i>), operando no mínimo nos navegadores Google Chrome, Microsoft Edge e, desejável o Mozilla Firefox e o Safari.	S	
26	Operador de Atendimento	O <i>front-end</i> da solução (<i>workspace</i>) deve ser unificado, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas devem ser apresentadas em interface única da solução, para cada tipo de usuário: operador de atendimento, Supervisor, Administrador, Técnico de suporte.	S	
27	Operador de Atendimento	O <i>front-end</i> deve ser único para todos os canais de interação do <i>Contact Center</i> .	S	
28	Operador de Atendimento	Deve possibilitar múltiplos atendimentos para todos os canais suportados, configurável com base no <i>login</i> do operador.		S
29	Operador de Atendimento	Deve ter suporte integrado às funcionalidades <i>co-browsing</i> e <i>screen-pop</i> .		S
30	Operador de Atendimento	Deve permitir ao operador, durante o atendimento, iniciar nova interação com o mesmo cliente por um outro canal de atendimento. Exemplo: durante uma chamada de voz enviar um SMS com <i>link</i> para iniciar uma sessão de <i>webchat</i> , mantendo esta sessão com o mesmo operador.		S
31	Operador de Atendimento	A solução deve apresentar os dados de contatos dos clientes, histórico de interações e estatísticas em tempo real.		S
32	Operador de Atendimento	O <i>front-end</i> deve fornecer aos operadores de atendimento todo o contexto das interações realizadas através de todos os canais digitais de atendimento.		S

33	Operador de Atendimento	O <i>front-end</i> deve permitir visibilidade completa de conversas simultâneas de vários canais de atendimento, de entrada e saída (<i>inbound</i> e <i>outbound</i>).	S	
34	Operador de Atendimento	O <i>front-end</i> do operador <i>Omnichannel</i> deve fornecer presença multicanal em tempo real.		S
35	Operador de Atendimento	A interface de trabalho (<i>workspace</i>) do operador de atendimento deve ser configurável, permitindo que um Supervisor ou Administrador da plataforma possa habilitar ou suspender as multisessões (voz, e-mail, SMS, mídias sociais) dos operadores de atendimento, possibilitando resumir ou ampliar os canais simultâneos dos respectivos operadores.		S
36	Operador de Atendimento	A solução deve prover <i>interface</i> para a supervisão da fila de trabalho do operador e da fila de interação.	S	
37	Operador de Atendimento	A <i>interface</i> dos supervisores deve permitir que o mesmo assuma as funções de operador.	S	
38	CHATBOT	Deve permitir o atendimento automático com Inteligência Artificial (IA) e linguagem natural, possibilitando o atendimento de primeiro nível das principais operações a serem definidas pela CONTRATANTE, minimamente deve atuar com a compreensão da necessidade do cliente, com o objetivo de lhe prestar informações, interagir com este de forma espontânea e registrar as solicitações de serviços da CONTRATANTE. Tais ações, devem estar sustentadas por consultas aos sistemas da CONTRATANTE, via integração, bem como à base de conhecimento informatizada, onde o fornecimento do número do protocolo de	S	

		atendimento é obrigatório.		
39	CHATBOT	Deve permitir a importação e estruturação da base de conhecimento integrada à central de relacionamento.	S	
40	CHATBOT	O <i>Chatbot</i> deve executar as interações com o cliente utilizando versão web e aplicativos de mensagens (ex: <i>WhatsApp</i> e <i>Telegram</i>).	S	
41	CHATBOT	O <i>Chatbot-Web</i> deve ser compatível para acesso por meio do site e/ou do aplicativo móvel da CONTRATANTE.		S
42	CO-BROWSE	Deve permitir que as sessões de <i>co-Browse</i> sejam iniciadas pelo cliente ou operador e permitir a troca de controle entre eles.	S	
43	CO-BROWSE	Deve disponibilizar relatórios com informações históricas sobre as sessões de <i>co-browse</i> combinando informações quanto ao tipo de sessão, estado da sessão, operador, cliente e/ou período de tempo.		S
44	CO-BROWSE	Deve disponibilizar informações sobre sessões <i>on-line</i> (ativas), incluindo informações sobre seu <i>status</i> atual.		S
45	WEBCHAT	A solução deve suportar <i>webchat</i> do tipo " <i>click-to-chat</i> ", quando que instalado no site da CONTRATANTE.		S

46	WEBCHAT	Deve permitir o envio da transcrição do <i>chat</i> por e-mail ao cliente.		S
47	WEBCHAT	Deve oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o <i>status</i> do operador incluindo mensagens de "digitando" e "on-line".	S	
48	WEBCHAT	Deve permitir que o operador visualize que o cliente está escrevendo e vice-versa.	S	
49	WEBCHAT	Deve permitir incluir na sessão de <i>chat</i> outro operador, além de supervisor.		S
50	WEBCHAT	Deve permitir a criação de frases frequentemente utilizadas (FAQs) com acesso por menu exibido durante a sessão de <i>chat</i> e através de abreviações.		S
51	WEBCHAT	Deve permitir a transferência de arquivos durante sessões de <i>chat</i> .	S	
52	WEBCHAT	Deve permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de <i>webchat</i> ao operador ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do operador.	S	
53	WEBCHAT	Deve permitir o atendimento de múltiplas interações de <i>webchat</i> ou outros canais de atendimento simultaneamente sendo configurável pelos administradores e supervisores, sendo que deve ser suportado no mínimo 3 atendimentos simultâneos de <i>webchat</i> , devendo o status do operador ser automaticamente definido como ocupado ao atingir o número de atendimentos simultâneos pré- configurado.	S	
54	WEBCHAT	Quando os operadores estiverem ocupados, novas interações devem ser encaminhadas ao operador disponível mais qualificado, conforme as regras de roteamento definidas, ou devem ficar em fila de atendimento.	S	

55	Recursos de interações e acionamentos por SMS	A solução deve suportar mensagens SMS (<i>Short Message Service</i>) e deve permitir ainda a análise de conteúdo SMS proporcionando respostas automáticas.	S	
56	Recursos de interações e acionamentos por SMS	Deve possibilitar tratar as respostas recebidas dos clientes, acionando fluxos de atendimento.	S	
57	Recursos de interações e acionamentos por SMS	Deve permitir o envio e recebimento de SMS na mesma interface de trabalho do operador (<i>workspace</i>).	S	
58	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	A solução deve prover funcionalidades para parametrização do sistema, dando condições à equipe técnica da CONTRATADA de alterar a sequência do tratamento das chamadas.	S	
59	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	A URA deve ter uma interface interativa para a alteração ou construção de árvore de voz <i>on-line</i> , sem interrupção da sua operação normal que permita a utilização de funções do tipo recortar, copiar e colar, disponibilizando ainda opção de ajuda online com informações técnicas sobre a ferramenta de desenvolvimento.		S
60	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	A interface gráfica do <i>software</i> deve permitir a criação e alteração dos <i>menus</i> utilizando fluxogramas a partir de módulos funcionais, por meio de objetos do tipo <i>drag-and-drop</i> . Esses objetos, representados por ícones ilustrativos, podem ser arrastados com o mouse das caixas de ferramentas para a área do aplicativo, onde suas propriedades são configuradas, sem a necessidade de usar linguagens de programação.		S

61	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	A interatividade e programação do passo-a-passo de atendimento de cada chamada devem ser programadas via <i>building blocks</i> orientada a eventos e <i>scripts</i> de fácil utilização.		S
62	Criação de Árvore de Voz e Desenvolvimento da URA	Permitir inserção de novas mensagens, supervisionamento, modificação da estrutura da árvore de menus, modificação do horário de atendimento, marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de <i>reset</i> , paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema de atendimento eletrônico.	S	
64	DISCADOR - Discagem Automática	O sistema de discagem automática (Discador) deve criar e gerenciar campanhas preditivas, progressivas e <i>preview</i> com e sem operadores para interações de voz, e-mail e SMS.		S
65	DISCADOR - Discagem Automática	O sistema deve possuir capacidade de gerir campanhas de mensagens de texto do tipo SMS e e-mail.	S	
66	DISCADOR - Discagem Automática	Possuir <i>interface</i> para gerenciamento da campanha e da lista de clientes, permitindo que os supervisores monitorem, em tempo real, campanhas, grupos de operadores, informações das listas de contatos, iniciem ou parem as campanhas ou sequências de campanhas.	S	
67	DISCADOR - Discagem Automática	Permitir elaborar e controlar campanhas de operações ativas, selecionando o público-alvo de cada uma delas, podendo ser realizada em tempo real através de <i>interface web</i> .	S	
68	DISCADOR - Discagem Automática	Gerir o encadeamento de campanhas e permitindo campanhas múltiplas na mesma plataforma, simultaneamente.		S

69	DISCADOR - Discagem Automática	Deve apurar os resultados de campanhas por meio de ferramenta de análise baseada nas informações oferecidas pela solução de atendimento.		S
70	DISCADOR - Discagem Automática	Permitir que o supervisor associe os operadores de acordo com a sua especialidade nas campanhas. Um operador poderá ser associado em mais de uma campanha.	S	
71	DISCADOR - Discagem Automática	Possibilitar o agendamento de contatos para controle e disparo, em data previamente definida.	S	
72	DISCADOR - Discagem Automática	Os relatórios das campanhas devem permitir o seu acompanhamento e finalização de resultados on-line, via <i>Web</i>	S	
73	Gerenciamento de Chamadas	O sistema de gerenciamento de chamadas da CONTRATADA deve apresentar relatórios, e no mínimo, gráficos coloridos, em pizza ou em barras verticais, de maneira que demonstrem o andamento do atendimento em todos os níveis, bem como o <i>status</i> dos acordos de nível de serviço a serem configurados.		S
74	Gerenciamento de Chamadas	Devem ser disponibilizados relatórios sobre o estado do atendimento dos operadores e supervisores, grupos de atendimento e especialidade, eventos, chamadas e navegação, em tempo real, através de <i>dashboards</i> , relatórios de históricos e relatórios consolidados.		S
75	Gerenciamento de Chamadas	Possibilitar recurso de customização para novas necessidades de relatórios com as principais variáveis da plataforma: <i>login</i> , <i>skill</i> , vetor, ramais, <i>VDNs</i> (ramais virtuais internos) e troncos, seja para dados passados ou presentes, em tempo real.		S

76	Gerenciamento de Chamadas	Ao configurar a emissão de um relatório, o sistema deve possibilitar a extração em diversos formatos adicionais, tais como texto (txt), <i>RichTextFormat</i> (rtf), <i>Excel</i> (xls) e <i>Adobe</i> (pdf).	S	
77	Agendamento	A plataforma deve prover solução de agendamento de atendimento, que permita que o cliente cadastre um agendamento do serviço requerido contendo nome, CPF, telefone, serviço desejado, data, hora e local, conforme disponibilidade da agenda.	S	
78	Agendamento	A solução deve permitir a criação de perfis de atendimento para registrar todas as interações no <i>front-end</i> da plataforma <i>Omnichannel</i> . Além disso, deve encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata e cujas informações não estejam nos <i>scripts</i> ou bases de conhecimento, recomendando o registro dessas demandas aos demais níveis de atendimento no <i>Back Office</i> .	S	
79	Agendamento	A solução deve disponibilizar perfis de atendimento de <i>Back Office</i> para tratar e solucionar no <i>front-end</i> da plataforma <i>Omnichannel</i> as demandas não finalizadas nos atendimentos remotos (telefônicos e textuais) realizados pelos operadores, bem como daqueles provenientes do atendimento presencial realizados pela CONTRATANTE, podendo ser configurado diferentes fluxos e níveis de atendimento constantes no <i>Back Office</i> .		S

80	Gerenciamento de Fila	A solução deve incluir um algoritmo para a distribuição automática de senhas em ordem cronológica, com base no tempo livre dos operadores. A próxima PA a ser alocada deve ser aquela com o maior tempo livre desde o último atendimento.	S	
81	Gerenciamento de Fila	A senha deve ser roteada por meio de critérios como por prioridades: normal, preferencial, deficientes físicos, gestantes, idosos entre outros, e categorias de serviço permitindo a emissão de diversas filas de atendimento com senhas distintas.	S	
82	Gerenciamento de Fila	Apresentar as principais estatísticas de atendimento como tempo médio de espera, tempo médio de atendimento geral e por serviço.	S	
83	Gerenciamento de Fila	Possibilidade de personalização das informações exibidas.		S
84	Gerenciamento de Fila	Deve ser em idioma português do Brasil.		S
85	Gerenciamento de Fila	Deve permitir a seleção de múltiplas filas de atendimento com interface intuitiva e possibilidade de personalização, incluindo marcas, cores e botões.		S
86	Gerenciamento de Fila	Deve permitir a funcionalidade de "retorno" ou "reabertura de atendimento" pelo protocolo ou número da senha anterior.		S
87	Gerenciamento de fila	Ativar e desativar o estado de pausa.		S
88	Gerenciamento de fila	Ativar e desativar operador.		S
89	Gerenciamento de fila	Bloquear e desbloquear a PA de atendimento.		S
90	Gerenciamento de fila	Ajustar o <i>skill</i> do operador de forma individual ou para todo um grupo de operadores com efeito instantâneo.		S
	Gerenciamento de	Realizar monitoramento em tempo real,		

91	fila	da tela do operador, a partir da tela da supervisão.		S
92	Gerenciamento de fila	O gerenciamento de fila deve permitir a supervisão remota, em tempo real, do atendimento, via acesso <i>WEB browser</i> , possibilitando ao supervisor acompanhar o atendimento fora do seu ambiente de trabalho.		S
93	Gerenciamento de fila	Localização do operador de sua respectiva PA.		S
94	Gerenciamento de fila	Número de operadores livres.		S
95	Gerenciamento de fila	Número de operadores em pausa (tipos de pausa).		S
96	Gerenciamento de fila	Número de operadores ocupados.		S
97	Gerenciamento de fila	Número de operadores logados.		S
98	Gerenciamento de fila	Número de clientes (senhas) em espera.		S
99	Gerenciamento de fila	Maior tempo de espera.		S
100	Gerenciamento de fila	Número de senhas distribuídas no período.		S
101	Gerenciamento de fila	Número de senhas atendidas.		S
102	Gerenciamento de fila	Número de atendimento abandonado.		S
103	Gerenciamento de fila	Tempo médio de atendimento (TMA).		S
104	Gerenciamento de fila	Tempo médio de espera (TME).		S
105	Gerenciamento de fila	Maior tempo de atendimento.		S
106	Gerenciamento de fila	Percentual de nível de serviço.		S

107	Gerenciamento de fila	O gerenciamento de fila deve disponibilizar <i>dashboards</i> e relatórios de atendimento contendo no mínimo as informações de quantidade de senhas emitidas, quantidade de desistências, quantidade de clientes atendidos no período, tempo médio e máximo de espera, tempo médio e máximo de atendimento, comparativo gráfico diário e mensal, quantidade de clientes atendidos com tempo superior a X minutos.		S
108	Gravação de tela	A plataforma deve permitir a gravação da tela do operador enquanto o atendimento estiver sendo registrado.		S
109	Gravação de tela	Gravação digital de tela do atendimento deve gravar 100% dos atendimentos.		S
110	Gravação de tela	Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso <i>Web</i> , possibilitando o acompanhamento do <i>status</i> das gravações fora do ambiente de trabalho.		S
111	Gravação de tela	O arquivo resultante da gravação da tela do operador deve ser na extensão <i>AVI</i> ou <i>MP4</i> com possibilidade de abertura em qualquer <i>software</i> padrão de mercado.		S
112	Gravação de tela	Permitir consulta aos arquivos das gravações com, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data e hora inicial, data e hora final, operador, PA de atendimento e fila de atendimento.	S	
113	Gravação de tela	As gravações de tela devem ser disponibilizadas para consulta, na própria solução de atendimento, durante toda vigência contratual.	S	
114	Relatórios BI	A solução deve possuir relatórios em tempo real e histórico do ciclo de vida completo das interações do cliente (atendimentos realizados), independente do canal utilizado: voz, e-mail, <i>chat</i> , <i>SMS</i> , <i>web</i> , vídeo, redes sociais e <i>mobile</i> .	S	

115	Relatórios BI	A solução deve possuir uma ferramenta com interface <i>web-based</i> , (baseada em plataforma web) para criação e extração de relatórios.	S	
116	Relatórios BI	A ferramenta de relatórios deve possuir uma coleção de relatórios prontos para análise de performance de filas e operadores, bem como dos resultados operacionais e de negócios.	S	
117	Relatórios BI	<i>Dashboards</i> e dados em forma de relatório: quantidade de solicitações abertas.	S	
118	Relatórios BI	<i>Dashboards</i> e dados em forma de relatório: quantidade de solicitações fechadas.	S	
119	Relatórios BI	<i>Dashboards</i> e dados em forma de relatório: quantidade de solicitações atendidas no prazo e fora do prazo.	S	
120	Relatórios BI	<i>Dashboards</i> e dados em forma de relatório: tipos de solicitações por demografia do cidadão.	S	
121	Relatórios BI	<i>Dashboards</i> e dados em forma de relatório: duração das solicitações - quebra pela duração dos <i>status</i> .	S	
122	Relatórios BI	<i>Dashboards</i> e dados em forma de relatório: solicitações a vencer nos próximos X dias, em que "X" é um valor parametrizável.	S	
123	Relatórios BI	<i>Dashboards</i> e dados em forma de relatório: solicitações atrasadas por tipo de demanda.	S	
124	Relatórios BI	<i>Dashboards</i> e dados em forma de relatório: satisfação do cliente com os serviços da CONTRATANTE.	S	
125	Relatórios BI	<i>Dashboards</i> e dados em forma de relatório: solicitações que aguardam tratamento.	S	

126	Relatórios BI	Devem ser disponibilizadas por período (data, hora, mês e ano), <i>status</i> , canal de atendimento e demais entidades parametrizadas nos formulários de atendimento.	S	
127	Relatórios BI	A ferramenta de relatórios deve permitir desenvolver, customizar e compartilhar relatórios.	S	
128	Relatórios BI	Os relatórios e <i>dashboards</i> devem ficar disponíveis durante todo o período do contrato, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o sistema de armazenamento.	S	
129	Pesquisa de Satisfação	A plataforma deve suportar a configuração e parametrização de pesquisa automática de satisfação e tabulação dos resultados, por canal de comunicação, baseado em <i>NPS (Net Promoter Score)</i> e <i>CSAT (Customer Satisfaction Score)</i> .	S	
130	Pesquisa de Satisfação	A plataforma deve permitir a aplicação de pesquisas específicas e distintas por canal ou serviço.	S	
131	Pesquisa de Satisfação	As pesquisas poderão ser campanhas com tempo e hora de realização, delimitados ou com prazo indeterminado.	S	
132	Pesquisa de Satisfação	A plataforma deve permitir consultas aos resultados parciais ou totais por relatórios, tabelas de cruzamentos, gráficos totais e evolutivos e mapeamento digital de resultados localizando no mapa local onde a pessoa respondeu a pesquisa.		S
133	Monitoria da Qualidade	A solução deve ter funcionalidade de monitoramento da qualidade, que será responsável por gerir os recursos humanos com o objetivo de garantir qualidade no atendimento alinhada com a real necessidade dos serviços		S

		prestados.		
134	Monitoria da Qualidade	Deve permitir controle da qualidade do atendimento de forma individual dos operadores.		S
135	Monitoria da Qualidade	Oferecer funcionalidade para cadastro de fichas de monitoria, sem número limitado, com perguntas e respostas definidas pelo administrador para que a conformidade dos processos e padrões de atendimento possam ser verificados.		S
136	Monitoria da Qualidade	Oferecer funcionalidade para a criação de diferentes fichas para os diferentes canais de atendimento, de maneira que as fichas de monitoria poderão ser diferentes para cada canal de atendimento: Voz, Whatsapp, aplicativo, E-mail, Chat, Formulário na Web, Rede Social (Facebook, X – antigo Twitter), Mensageria Instantânea (Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS).		S
137	Monitoria da Qualidade	Possibilitar <i>feedback on-line</i> e histórica através das gravações de voz dos atendimentos, logs das conversas e-mail, Chat, formulário na Web, rede social (Facebook, X - Twitter), mensageria instantânea (Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS).		S
138	Monitoria da Qualidade	Permitir a configuração de diferentes pesos para cada item avaliativo constante nas fichas de monitoria.		S

139	Monitoria da Qualidade	A solução deve oferecer uma funcionalidade para busca de contatos a serem monitorados, utilizando filtros como data e hora, canal de atendimento e operadores.		S
140	Monitoria da Qualidade	A solução deve oferecer uma funcionalidade para monitoramento dos atendimentos em tempo real, permitindo que o supervisor escute o diálogo entre o operador e o cliente. Além disso, deve possibilitar que o supervisor converse com o operador sem que o cliente ouça.		S
141	Monitoria da Qualidade	Oferecer <i>link</i> entre as fichas de monitoria e as gravações do contato monitorado, de forma que, em momento de <i>feedback</i> aos operadores, eles possam ouvir ou ler o histórico do contato.		S
142	Monitoria da Qualidade	Oferecer funcionalidade para envio eletrônico das monitorias para os colaboradores monitorados de forma que os mesmos possam recebê-las em suas estações de trabalho, analisar os resultados e comentários, ouvir ou ler o histórico do contato monitorado e justificar a monitoria realizada.		S
143	Monitoria da Qualidade	Relatório analítico com respostas: este relatório deve apresentar as avaliações de forma detalhada com todos os itens do questionário e as respectivas respostas e comentários de cada avaliação.		S
144	Monitoria da Qualidade	Relatório analítico sem respostas: este relatório apresenta o resumo das avaliações por operador com os seguintes dados: data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório detalha o motivo da não execução.		S

145	Monitoria da Qualidade	Permitir o cadastro e a customização das perguntas em diversos padrões (escolha única, múltipla escolha, escalonamento, resposta aberta, entre outros), sendo possível visualizar as respostas em formato de tabela, coluna e linha.		S
146	Monitoria da Qualidade	Possibilitar que as respostas das perguntas dos questionários sejam configuráveis, utilizando componentes de marcação simples ou múltiplos, texto, data e numérico.		S
147	Monitoria da Qualidade	Possuir cadastro de questionários de pesquisa.		S
148	Monitoria da Qualidade	Associar a um questionário de pesquisa uma data de validade, com início e término agendados.		S
149	Monitoria da Qualidade	Permitir o vínculo de um questionário de pesquisa a várias perguntas e respostas.		S
150	Monitoria da Qualidade	A solução deve permitir a alteração e exclusão de questionários de pesquisa, incluindo a possibilidade de adicionar, remover e modificar perguntas, respostas e outras informações relevantes.		S
151	Monitoria da Qualidade	Fornecer a possibilidade de tornar um questionário de pesquisa modelo para outros questionários.		S
152	Monitoria da Qualidade	Permitir a obrigatoriedade de resposta em uma pergunta de um questionário de pesquisa.		S
153	Monitoria da Qualidade	Permitir a criação de um questionário de pesquisa com base em um modelo criado e cadastrado no sistema.		S
154	Monitoria da Qualidade	Permitir que os supervisores, coordenador e gerente, tenham uma visão do monitoramento da qualidade diferenciada através de perfil de acesso, visualizando resultados por operador, por equipes, por serviços, por grupos e por organização.		S

155	Monitoria da Qualidade	Permitir o cálculo prévio da pontuação individual de cada operador em função ao seu respectivo desempenho do resultado na monitoria da qualidade.		S
156	Workforce Management - WFM	A gestão de força de trabalho (WFM) deve gerir os recursos humanos e tecnológicos da central de atendimento, com o objetivo de obter maior produtividade com um melhor aproveitamento da força de trabalho.		S
157	Workforce Management - WFM	Permitir a gestão centralizada dos pontos de atendimento por canal.		S
158	Workforce Management - WFM	Proporcionar previsões de dimensionamento de equipes baseadas em dados históricos dos canais.		S
159	Workforce Management - WFM	Deve possuir solução para projeção, dimensionamento de pessoas, escalas de trabalho e gerenciamento do planejado e realizado. A solução deve auxiliar na otimização de escalas, gestão de aderência e acompanhamento de planejamento realizado.		S
161	Workforce Management - WFM	Realizar o gerenciamento dos <i>status</i> inseridos de modo a justificar o seu tempo de trabalho.		S
162	Workforce Management - WFM	Estar integrado ao DAC (Direcionamento Automático de Chamadas), permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos operadores.		S
163	Workforce Management - WFM	Possuir uma ferramenta que permita a simulação de todas as atividades do Central de Relacionamento, permitindo a validação das configurações das escalas de trabalho das posições de atendimento.		S

	WFM	A ferramenta deve levar em consideração todo o histórico de funcionamento da central de atendimento como nível de produtividade e parâmetros como turno de trabalho e agendamento de férias das posições de atendimento.		
164	Workforce Management - WFM	Realizar o acompanhamento em tempo real e o histórico da ocupação dos postos de atendimento, com informações do operador alocado.		S
165	Workforce Management - WFM	Realizar o gerenciamento dos <i>status</i> inseridos de modo a justificar o tempo de trabalho.		S

ANEXO V – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

		FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS - FAQs			
CONTRATO Nº		UNIDADE A-PSA	BM		PERÍODO
OBJETO RESUMIDO				GESTOR DO CONTRATO	
CONTRATADA				FISCAL CESAN	
1.0 ASPECTO - QUALIDADE					
ITEM	ATRIBUTO	PESO	NOTA	RESULTADO (peso x nota)	OBSERVAÇÕES
1.1	PLATAFORMA OMNICHANNEL	0,20			
1.2	CAPACITAÇÃO DA MÃO DE OBRA	0,05			
1.3	QUALIDADE DA INFORMAÇÃO	0,08			
1.4	MANUTENÇÃO TECNOLÓGICA	0,08			
2.0 ASPECTO NÍVEL DE SERVIÇO E INDICADORES					
ITEM	ATRIBUTO	PESO	NOTA	RESULTADO (peso x nota)	OBSERVAÇÕES
2.1	TEMPO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO	0,20			
2.2	TEMPO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	0,05			
3.0 ASPECTO – ORGANIZAÇÃO					
ITEM	ATRIBUTO	PESO	NOTA	RESULTADO (peso x nota)	OBSERVAÇÕES
3.1	SUPERVISÃO TÉCNICA	0,05			
3.2	ADMINISTRAÇÃO	0,07			
3.3	DIMENSIONAMENTO DE MÃO DE OBRA	0,05			
3.4	CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS E CONTRATUAIS RELACIONADAS À MÃO-DE-OBRA	0,05			
3.5	ATENDIMENTO À FISCALIZAÇÃO	0,07			
4.0 ASPECTO - PLANEJAMENTO					
ITEM	ATRIBUTO	PESO	NOTA	RESULTADO (peso x nota)	RESULTADO
4.1	PLANEJAMENTO DO SERVIÇO	0,05			
DESCRIÇÃO DO RESULTADO		FISCAL DO CONTRATO			RESPONSÁVEL CONTRATADA
2	ATENDE				
1	ATENDE PARCIALMENTE				
0	NÃO ATENDE				
ESCALA	RESULTADO				
De 0 até 0,66	NÃO ATENDE				
De 0,67 a 1,32	ATENDE PARCIALMENTE				
De 1,33 até 2	ATENDE TOTALMENTE				

ANEXO V – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. ASPECTO QUALIDADE				
1.1 PLATAFORMA OMNICHANNEL	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 e 2	Nota
Especificações: serão verificados atendimentos por amostragem, para se analisar se estão a contento. Todos os atendimentos efetuados pelos canais da plataforma Omnichannel, sem exceção, devem ser registrados no sistema da CONTRATANTE gerando um número de protocolo de atendimento, de modo que os números de registros efetuados no sistema Omnichannel e no sistema da CONTRATANTE, sejam comparados com os dados apresentados no boletim de medição	Durante o período da medição, houve falhas ou lentidão no sistema de atendimento especialmente durante picos de chamadas, houve descontinuidade da operação (sistema, internet ou telefonia)?			#DIV/0!
	A qualidade de áudio e comunicação da amostragem de pelo menos 10 atendimentos, tanto telefônico quanto nos canais digitais garante que seja possível escutar e entender sem falhas ou ruídos que prejudiquem a clareza da interação com o cliente?			
	Durante o período da medição, o sistema permite o monitoramento e verificação em tempo real, além da geração de relatórios detalhados sobre o desempenho das operações (tempo de resposta, taxas de resolução etc.), possibilitando uma supervisão eficiente?			
1.2 CAPACITAÇÃO DA MÃO DE OBRA	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 e 2	Nota
Especificações: serão analisados se a CONTRATADA providenciou capacitação aos seus empregados, incluindo treinamento específico nas ferramentas e soluções necessárias para o gerenciamento e acompanhamento do sistema em tempo real.	Durante o período da medição, todos os atendentes passam por treinamento e capacitação adequado aos sistemas, processo, Compliance, segurança da informação e políticas da CONTRATADA e CONTRATANTE?			#DIV/0!
	Os atendentes passaram por reciclagem treinamento e capacitação adequados aos sistemas, processo e políticas do Contact Center? (Existe evidências de treinamento contínuo e dos treinamentos realizados? Lista de presença, tema abordado, carga horária, imagens do evento, bem como resumo da carga horária por colaborador)			
	Havendo necessidade de Feedback solicitado pela CONTRATANTE ou identificado pela Monitoria, foram apresentadas as evidências de tratamento das não conformidades pontuadas?			
1.3 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 e 2	Nota

Especificações: essa verificação deve ser realizada por meio de análise de documentação, registros nos sistemas, monitorias ou fiscalizações sem aviso prévio e a qualquer momento. Deve ser analisada a qualidade da informação repassada, se utiliza dos procedimentos e se transmite corretamente a informação ao cliente.	A partir das amostragens, ficou evidente o conhecimento sobre os serviços e procedimentos quando o atendente foi questionado pelo cliente na chamada?			#DIV/0!
	A partir das amostragens, ficou evidente a correta associação ou classificação dos serviços das MACROS nos registros?			
	A partir das amostragens, ficou evidente o correto preenchimento dos campos nos sistemas para registro da solicitação de serviço? (nome completo, telefone celular, e-mail, CPF, endereço, entre outros)			
	A informação repassada ao cliente foi de forma clara e compreensível com uso de linguagem não violenta e cordial?			
1.4 MANUTENÇÃO TECNOLÓGICA	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 e 2	Nota
Especificações: a CONTRATADA deve fornecer suporte técnico ininterrupto por meio de canais como telefone, e-mail e/ou plataforma digital. Deve atender todas as solicitações de manutenções corretivas no prazo estabelecido no edital	Durante o período da medição, a CONTRATADA disponibilizou suporte técnico integral, 24/7, conforme item 7.12 do edital de licitação?			#DIV/0!
	Durante o período da medição, a CONTRATADA atendeu as solicitações de manutenções corretivas obedecendo os prazos críticos, de acordo com o item 7.1.17 do edital?			
2. ASPECTO NÍVEL DE SERVIÇO E INDICADORES				
2.1 ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 ou 2	Nota
Especificações: A avaliação e pontuação considerarão a qualidade das informações apresentadas no relatório de apuração dos níveis de serviço, assim como o cumprimento dos prazos estabelecidos para a correção de eventuais inconformidades identificadas.	TAB – Índice de Abandono: Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?			#DIV/0!
	Índice de Nível de Serviço - INS / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?			

	TMA - Tempo Médio de Atendimento / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?		
	TME - Tempo Médio de Espera / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?		
	ISC – Índice de Satisfação de Clientes / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?		
	IACHb - Índice de Abandono do Chatbot / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?		
	TMACHat - Tempo Médio de Atendimento / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?		
	TMEChat - Tempo Médio de Espera Chat Humano / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?		
	IAmo - Índice de avaliação de monitoria / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?		

	PARa – Prazo para atendimento ao Reclame Aqui / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?			
	IDS - Índice de disponibilidade do serviço / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?			
	IACP - Índice do Atendimento “Conta Paga / Após a solicitação de ajuste pela CONTRATANTE devido ao não cumprimento do indicador, a CONTRATADA realizou a correção dentro do prazo estabelecido? O relatório mensal de apuração desse indicador foi entregue de forma completa e dentro do prazo informado?			
2.2 TEMPO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 ou 2	Nota
Especificações: A contratada deve incluir toda a documentação necessária para a medição mensal na pasta especificada, completa, sem pendências ou inconsistências. Qualquer atraso no envio deverá ser justificado formalmente, e o contratante poderá aplicar sanções previstas no contrato em caso de descumprimento injustificado.	A documentação da medição correspondente foi incluída na pasta especificada do dia 20 até o dia 23 de cada mês, sem pendência?			#DIV/0!
	Após a autorização da emissão da nota fiscal a contratada enviou a nota em até 24 horas?			
3. ASPECTO ORGANIZAÇÃO				
3.1 SUPERVISÃO TÉCNICA	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 ou 2	Nota
Especificações: será verificada a disponibilidade da supervisão técnica dos serviços para o comparecimento a reuniões, audiências, e atendimento a demandas emergenciais.	Durante o período da medição, a equipe técnica compareceu as reuniões, online ou presencial, e atendeu as chamadas telefônicas e demais solicitações da CONTRATANTE, no prazo estabelecido?			#DIV/0!
	Durante o período da medição, foram realizadas 4 avaliações de monitoramento de qualidade?			

	Durante o período da medição, a supervisão técnica respondeu de maneira eficiente a mudanças, ocorrências complexas ou críticas, imprevistos operacionais, como aumento na demanda ou alterações nas políticas, além de oferecer suporte rápido e imediato aos operadores quando necessário?			
3.2 ADMINISTRAÇÃO	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 ou 2	Nota
Especificações: será verificado quanto à gestão eficiente de recursos humanos, incluindo escalas de trabalho adequadas e equipe qualificada. A administração deve demonstrar cumprimento rigoroso das obrigações contratuais, com relatórios e prazos, além de garantir infraestrutura e tecnologia adequadas, com suporte técnico ágil para evitar interrupções.	Durante o período da medição, a CONTRATADA garantiu a gestão eficiente de recursos humanos, infraestrutura e tecnologia, bem como o cumprimento rigoroso das obrigações contratuais?			#DIV/0!
	Durante o período da medição, a CONTRATADA manteve uma equipe em número suficiente e com a qualificação necessária para atender à demanda?			
	Durante o período da medição, a CONTRATADA manteve as ferramentas, sistemas e infraestrutura em boas condições, com backups, atualizações regulares e suporte técnico ágil para evitar interrupções?			
3.3 DIMENSIONAMENTO DA MÃO DE OBRA	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 ou 2	Nota

Especificações: a CONTRATADA deve elaborar escalas de trabalho atualizadas e eficientes, garantido a alocação suficiente em turnos regulares e extraordinários. Deve implementar estratégias eficazes para gerenciar casos de absenteísmo ou ausências não programadas. Deve apresentar e implementar planos de contingência robustos para lidar com situações críticas, como eventos de força maior, que possam comprometer a operação regular. deverá apresentar relatórios mensais contendo: Escalas de trabalho detalhadas, Registros das medidas adotadas para a cobertura de ausências e imprevistos e evidências de ações corretivas ou preventivas aplicadas.	Durante o período da medição, a CONTRATADA manteve escalas de trabalho eficientes, garantindo cobertura em horários de pico e situações imprevistas?			0
3.4 CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS E CONTRATUAIS RELACIONADAS À MÃO DE OBRA	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 ou 2	Nota
Especificações: A contratada deverá apresentar, mensalmente, todos os documentos necessários para o faturamento, incluindo comprovantes de recolhimentos fiscais, trabalhistas e previdenciários. Os documentos devem estar em conformidade com as exigências legais e contratuais, sendo submetidos para análise e validação pela contratante antes do processamento do pagamento.	Durante a medição, a CONTRATADA forneceu todos os documentos exigidos para faturamento mensal, a exemplo dos recolhimentos fiscais, trabalhistas e previdenciários?			#DIV/0!
	Durante a medição, a CONTRATADA evidenciou o cumprimento integral das leis trabalhistas, como jornada de trabalho, intervalos, pagamento de horas extras, e adicionais noturnos?			
	Durante a medição, a CONTRATADA cumpre normas de saúde e segurança do trabalho, como NR-17 (ergonomia) e demais disposições relacionadas ao ambiente de call center, com foco no bem-estar físico e mental dos operadores? A fiscalização será realizada a critério da contratante.			
	Durante a medição, a CONTRATADA implementou e divulgou políticas efetivas aos funcionários para prevenir assédio, discriminação e outras práticas irregulares, promovendo um ambiente de trabalho ético e inclusivo?			
3.5 ATENDIMENTO À FISCALIZAÇÃO	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 ou 2	Nota

Especificações: A contratada deverá fornecer relatórios detalhados, claros e precisos, sempre que solicitados pela fiscalização da contratante. Todos os documentos e relatórios solicitados devem ser entregues no prazo estabelecido pela fiscalização. Todos os dados e informações fornecidos deverão ser completos, precisos e consistentes, permitindo uma análise confiável pela fiscalização. A contratada deverá estar disponível para prestar esclarecimentos e fornecer informações complementares, caso sejam identificadas pendências ou dúvidas nos relatórios.	Durante a medição, a CONTRATADA forneceu relatórios detalhados e precisos, quando solicitados pela fiscalização, no prazo, contemplando as informações necessárias para acompanhamento do contrato?			0
4. ASPECTO PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO				
4.1 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO	Pergunta / Questionamento	Resposta / Observação	Resposta 0, 1 ou 2	Nota
Especificações: A contratada deverá manter fluxos e procedimentos de atendimento claros, detalhados e padronizados para cada tipo de serviço ou atendimento. Os operadores devem ser instruídos adequadamente para saber como proceder em diferentes situações, garantindo consistência no atendimento. A contratada deverá disponibilizar um sistema de atendimento eficiente, capaz de organizar e gerenciar de forma integrada as chamadas e interações em diversos canais (URA, WhatsApp, chat e outros).	Durante a medição, a CONTRATADA manteve os fluxos e procedimento de atendimento claros e padronizados para cada tipo de atendimento/serviço, assegurando que os operadores saibam exatamente como proceder em diferentes situações?			#DIV/0!
	Durante a medição, a CONTRATADA, disponibilizou um sistema de atendimento para organização adequada das chamadas e interações nos diversos canais (URA, WhatsApp, chat, etc.), reduzindo tempos de espera e equilibrando a carga de trabalho entre os operadores?			
	Durante a medição, a CONTRATADA, foram utilizados mecanismos eficazes para identificar e priorizar demandas urgentes ou críticas, garantindo que as questões mais importantes sejam atendidas com agilidade?			