

Estudo Técnico Preliminar

1. Informações Básicas

Número do processo: 50500.039919/2022-44

2. Descrição da necessidade

A contratação visa amparar a demanda existente de usuários que utilizam os canais de atendimentos disponibilizados pela Ouvidoria para o registro de pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e outras solicitações voltados as competências da Agência a fim de garantir os direitos dos cidadãos e a transparência nas relações com a sociedade, atualmente suprida por meio do Contrato nº 013/2020, vigente até 13/02/2023. No intuito de impedir uma descontinuidade do serviço que atende a população e as diversas unidades organizacionais, sugere-se a nova contratação.

Cumpre esclarecer que os serviços que serão alcançados por meio desta contratação condizem no conceito de bem comum, pois seus padrões de desempenho e qualidade poderão ser definidos no edital por meio de especificações habituais de mercado e a escolha do licitante será feita com base na melhor proposta para a Administração.

A Ouvidoria, segundo as atribuições dispostas no regimento interno, necessita receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT, e responder diretamente aos interessados, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas além de promover a conciliação na resolução de conflitos entre a sociedade e o órgão. Sendo assim, a prestação de serviços pela central de atendimento (call center), é imprescindível para o bom desempenho das funções da Agência.

Tal serviço foi abarcado no Planejamento Orçamentário para o exercício financeiro corrente, posto isto, a realização de nova contratação compõe os interesses desta autarquia bem como da Ouvidoria.

A fim de complementar a análise, segue abaixo a justificativa da necessidade de cada item a ser licitado:

ITEM	JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE
PA I: Teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno as solicitações e atendimento multimeios	Trata-se do atendimento humano de primeiro nível voltado para recebimento de manifestações dos usuários e do setor regulado por meio dos canais de Ouvidoria da ANTT(em especial o telefone 166, chat e whatsapp). Constitue, atualmente, o maior volume de manifestações registradas no principal meio de comunicação da sociedade com esta Agência. O serviço é justificado pela necessidade atendimento ao cidadão de maneira geral.
	Trata-se do atendimento humano em segundo nível que visa a atender as demandas que não puderam ser concluídas no primeiro nível, demandas recebidas por e-mail, e ou devam ser encaminhadas para tratamento

PA II: Back office	pela Ouvidoria e/ou pelas demais unidades organizacionais. A necessidade desse segundo nível humano é autoexplicativa, constituindo uma instância de atendimento mais especializado, essencial para o atendimento efetivo do cidadão.
Agente Virtual Chatbot	Trata-se de ferramenta automatizada por meio do qual o usuário interage com uma inteligência artificial capaz de compreender mensagens em linguagem natural, oferecendo respostas imediatas às manifestações, sem intervenção humana, prestando as informações a partir do conteúdo da base de conhecimento da aplicação. Tal ferramenta se faz necessária, primeiramente, em razão da modernização progressiva dos meios de comunicação e consequentemente dos modos de interação da sociedade com o Estado. Há, ainda, o fator de potencial economicidade, uma vez que o atendimento automatizado apresenta menor custo unitário se comparado ao atendimento humano.
Agente Virtual Voicebot	Trata-se de atendimento realizado por agente virtual, capaz de compreender as necessidades do usuário, oferecendo respostas imediatas aos pedidos de informações, sem intervenção humana, a partir do conteúdo da base de conhecimento da aplicação. Tal ferramenta se faz necessária, primeiramente, em razão da modernização progressiva dos meios de comunicação e consequentemente dos modos de interação da sociedade com o Estado. Há, ainda, o fator de potencial economicidade, uma vez que o atendimento automatizado apresenta menor custo unitário se comparado ao atendimento humano.
Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Trata-se da elaboração e implantação de roteiros, processos e fluxos de atendimento das interações e sessões ocorridas na jornada de atendimento do usuário, incluindo todos os processos necessários ao atendimento, e compreende Estruturação das informações relativas ao atendimento prestado pela Central em todos os multicanais de comunicação especificados no Termo de Referência, inclusive a interação com os canais digitais e agentes virtuais. O serviço prevê, ainda, o levantamento dos procedimentos e rotinas existentes na Ouvidoria da ANTT necessários à operacionalização da Central de Atendimento, adequando os fluxos de atendimento aos novos serviços digitais, além da revisão continuada, em conjunto com profissionais da Ouvidoria da ANTT, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas à adequação dos processos de atendimento. O serviço se apresenta essencial para garantia da prestação adequada e uniformizada de informações ao cidadão que busca a central de atendimento. Em paralelo, há a necessidade de adequação dos atendimentos, sejam humanos ou eletrônicos. à realidade do dia a dia e das mudanças inerentes ao setor.
Curadoria para curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	Refere-se à realização da curadoria de conteúdo para alinhamento de todas as conversas que serão providas pelos agentes virtuais chatbot e voicebot, além dos serviços digitais, tais como mensagens instantâneas em tempo real e redes sociais. Objetiva-se com este serviço, prover uma experiência completa para os cenários de atendimento definidos pela Ouvidoria da ANTT e permitir uma evolução contínua da inteligências das ferramentas, garantindo a capacidade de sanar eventuais ambiguidades e/ou inconsistências nas interações. A necessidade do serviço reside na importância de prover informações adequadas e atender de maneira eficaz o cidadão, mesmo em cenários conversacionais diversos daqueles para os quais a ferramenta tenha sido inicialmente parametrizada.
Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	Tal serviço se faz necessário a fim de garantir o melhor funcionamento das ferramentas e da própria central de atendimento por meio de atividades de análise, desenvolvimento, adequação, integração e manutenção de novos aplicativos/softwares, das soluções digitais voltadas para o atendimento prestado aos usuários da Central de Atendimento. Compreende, ainda, o serviço de análise, desenvolvimento, adequação, integração e manutenção de novos aplicativos/softwares e manutenção das soluções digitais de atendimento, com o objetivo de otimizar o fluxo de informações entre usuários / Central de Atendimento / Ouvidoria da ANTT, possibilitando consultas, análises, relatórios e outros provenientes das demandas dos usuários, além de integrar as soluções digitais (utilizando-se estrutura de conectividade baseada em API, SOA ou Webservice) com os sistemas da ANTT, se necessário, e desenvolvimento das rotinas de consulta de dados utilizando-se tecnologias avançadas.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Ouvidoria	Robson Crepaldi

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Serviço continuado, com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;

Instalação da Central de Atendimento:

O serviço de instalação da Central de Atendimento deverá ser realizado pela Contratada e deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. Os serviços técnicos de instalação da Central compreendem:

Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada fora das dependências da contratada, nos termos do artigo 17 da IN 05/2017, sendo externos às dependências da ANTT, com sede no Distrito Federal, justificado pela necessidade de deslocamento dos responsáveis pelo contrato designados pela Ouvidoria da ANTT ao local da Central de Atendimento para realizar treinamentos, supervisionar os processos de trabalho e fiscalizar o contrato.

A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deverá comportar instalação em ambiente exclusivo das Posições de Atendimento e das equipes de operação dos serviços de teleatendimento receptivo; teleatendimento ativo e retorno às solicitações; atendimento multimeios; BackOffice; atendimento eletrônico; agente virtual chatbot; agente virtual voicebot; monitoria de atendimento e qualidade; análise, acompanhamento e dimensionamento de tráfego.

A Contratada deverá realizar a instalação do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação dos serviços especificados e contratados e toda a equipe de operação, gestão e suporte técnico, compreendendo layout, espaço físico e mobiliário ideal de acordo com a Portaria N° 09, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing – MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, conforme segue:

Ambiente exclusivo para as Posições de Atendimento (PA's de atendentes e supervisão) para os serviços de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno às solicitações e atendimento multimeios.

Ambiente exclusivo para as Posições de Atendimento (PA's) para os serviços de BackOffice.

A Contratada deverá fornecer e instalar toda a infraestrutura física e tecnológica, composta de instalações físicas modernas e mobiliários adequados, além da plataforma integrada multicanais de atendimento, aplicativos automatizados de atendimento, soluções digitais, solução de unicanalidade e equipamentos de informática e telecomunicações, softwares e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados e contratados, conforme segue:

- Rede Física e Lógica de Computadores com disponibilização de conexão à Internet e sistema de gerenciamento de redes.
- Estações de Trabalho – microcomputadores.
- Equipamentos Servidores – computadores.
- Equipamentos Switches.
- Impressora a Laser.
- Sistema de Energia Elétrica, Geradores de Energia e No-Breaks.
- Acesso Físico.
- Instalações Hidráulicas e Sanitárias.
- Sistema de Refrigeração.
- Circuito Fechado de Televisão.
- Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais.
- Acústica.
- Segurança do Trabalho.
- Projetos de Layout.
- Arquitetura da Plataforma Integrada Multicanais de Atendimento.
- Distribuidor Automático de Chamadas – DAC.
- Plataforma Webcenter – Multicanais (Webchat, E-mail e Telefonia IP).
- Unidade de Resposta Audível – URA.

- Facilidade de Integração CTI (Computer Telephony Integration).
- Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
- Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade.
- Sistema de Teleatendimento Ativo.
- Sistema de Gravação de Voz.
- Aparelhos Telefônicos, Softphone e Head-Sets.
- Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala.
- Solução Agente Virtual Chatbot.
- Solução Agente Virtual Voicebot.
- Solução de Mensagens Instantâneas em Tempo Real.
- Solução de Redes Sociais.
- Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel.
- Sistema Automatizado de Pesquisa.
- Confidencialidade e Segurança.

Deverá ser disponibilizada infraestrutura para instalação das linhas telefônicas a serem fornecidas pela empresa contratada pela ANTT.

O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
Assinatura do Contrato	ANTT/Contratada
Reunião Preliminar	Ouvidoria ANTT /Contratada
Entrega do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação	Contratada
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação	Ouvidoria ANTT
Ajustes no Plano de Trabalho Definitivo de Implantação, quando solicitado pela Ouvidoria da ANTT	Contratada
Validação do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação, no caso de ajustes	Ouvidoria ANTT
Entrega do Plano de Trabalho de Administração de Pessoal	Contratada
Avaliação/Validação do Plano de Trabalho de Administração de Pessoal	Ouvidoria ANTT
Ajustes no Plano de Trabalho de Administração de Pessoal, quando solicitado pela Ouvidoria da ANTT	Contratada
Validação do Plano de Trabalho de Administração de Pessoal, em caso de ajustes	Ouvidoria ANTT
Apresentação do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa.	Contratada
Avaliação/Validação do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa.	Ouvidoria ANTT

Ajustes do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa, se necessário.	Contratada
Validação do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa, em caso de ajustes.	Ouvidoria ANTT
Implantação da Central de Atendimento	Contratada
Vistoria à operação	Ouvidoria ANTT
Ajustes na operação, quando solicitado pela ANTT	Contratada
Vistoria à operação, em caso de ajustes	Ouvidoria ANTT
Aceite/Recebimento Definitivo	Ouvidoria ANTT
Início da operação	Ouvidoria ANTT /Contratada

Plano de Trabalho de Implantação deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT, cujo prazo não poderá exceder a 30 (trinta) dias para os Itens 01 e 02 (PA I e PA II) e 90 dias para os demais itens.
2	Indicação do local onde será instalada a Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT (endereço completo no Distrito Federal).
3	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e ações de escalonamento. Deverá apresentar a cópia do último acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho das categorias profissionais pertinentes à prestação dos serviços.
4	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria a ser implementado constituído das etapas de planejamento, controle e execução.
5	Declaração de aceitação dos níveis de serviço exigidos conforme previsto no Termo de Referência, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de atendimento, calcado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1, como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.

6	Descrição e detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.
7	Descrição dos métodos preventivos operacionais a serem implementados quanto às circunstâncias da execução do atendimento em analogia ao planejamento da capacidade de atendimento escalada e a aderência das pausas e intervalo para o correto funcionamento da Central de Atendimento consoante ao fluxo de tráfego de chamadas realizado.
8	Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante às exigências contratuais a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes.
9	Descrição da metodologia do processo de construção do atendimento dos agentes virtuais chatbot e voicebot, detalhando as fases de desenvolvimento para concepção da estrutura lógica de interação com o usuário: escopo, design e integração.
10	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação do link de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de DNS, máscara de rede e endereçamento IP por parte da empresa que serão utilizados na prestação dos serviços contratados.
11	Plano de instalação e customização das funcionalidades do Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução Omnichannel e Sistema Automatizado de Pesquisa.

A Implantação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

ITEM	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
1	Repasse dos processos relativos aos atendimentos da Ouvidoria da ANTT que serão prestados na Central de Atendimento.	Ouvidoria ANTT
2	Customização dos relatórios, conforme estabelecido no Termo de Referência.	Contratada
3	Apresentação da mão de obra alocada à operação, observado o estabelecido no Termo de Referência.	Contratada
4	Treinamento dos profissionais da Ouvidoria da ANTT para operação dos sistemas da Contratada utilizados, conforme estabelecido no Termo de Referência.	Contratada
5	Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços, observado o estabelecido no Termo de Referência.	Contratada
6	Configuração dos equipamentos da plataforma integrada multicanais de atendimento, conforme estabelecido no Termo de Referência.	Contratada
7	Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento descritos no Termo de Referência.	Contratada

A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da Ouvidoria da ANTT, em até 3 (três) dias após a assinatura do Contrato. Se necessário serão agendadas outras reuniões com a participação de demais áreas da ANTT.

A Ouvidoria da ANTT reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.

No momento em que a Contratada concluir o serviço de implantação, deverá comunicar a Ouvidoria da ANTT, que realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, a Ouvidoria da ANTT dará o aceite definitivo, autorizando o início da operação.

Responsabilidade Ambiental

Princípios de responsabilidade ambiental devem embasar alguns serviços disponibilizados pela Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT e, a Contratada deve utilizar metodologias que contribuam para a redução do impacto ambiental, conforme descrito a seguir:

A Contratada deverá implementar políticas visando a conscientização e sensibilização de seus colaboradores para a utilização adequada dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto da Contratação.

Os resíduos gerados durante a prestação dos serviços objeto deste Estudo, tais como papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, entre outros, deverão ser consumidos de forma sistematizada, visando reduzir o consumo dos recursos naturais. Além disso, a sua destinação final deve proporcionar a possibilidade de reciclagem, por meio de sistema de coleta seletiva de resíduos.

A Contratada deverá observar as práticas de sustentabilidade elencadas no Art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG Nº 01 /2010.

O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

Descrição dos recursos humanos

Para a execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar quadro de recursos humanos para os seguintes perfis profissionais e com as respectivas atribuições básicas e qualificações listadas no Termo de Referência.

Para comprovação de experiência dos perfis especificados serão aceitos os documentos vigentes da legislação trabalhista (Carteira de Trabalho e Previdência Social, Contrato de Trabalho, Recibo de Pagamento de Trabalhador Autônomo) e quanto à escolaridade os certificados de conclusão ou declaração emitida por entidade reconhecida pelo MEC.

Perfis Profissionais e Atribuições Básicas

Coordenador de Atendimento

a) Perfil Profissional

Escolaridade mínima: Nível Superior completo.

Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.

Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade.

Domínio técnico de métricas de Central de Atendimento.

Capacidade de síntese e interpretação.

Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.

Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções.

Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos de atendimento.

Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade.

Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes.

Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação.

Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações.

Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho.

Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe.

Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social.

Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.

Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos.

Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão.

Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos.

Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões.

Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada.

Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente.

Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir.

Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos.

Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras.

Desejável ter conhecimento de Normas ISO 9001:2015.

b) Atribuições Básicas

Avaliar, coordenar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação.

Coordenar as atividades de supervisão e BackOffice.

Propor melhorias de atendimento, para garantir a excelência da prestação dos serviços, a serem submetidos para análise da gerência.

Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos e procedimentos/rotinas, visando garantir um elevado grau de satisfação dos usuários.

Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.

Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores de Atendimento, para fins de coordenação dos esforços, de alinhamento da estratégia e dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores de Atendimento.

Ser o interlocutor junto a Ouvidoria da ANTT para tratar dos assuntos relacionados as competências da ANTT com relação ao atendimento aos usuários.

Repassar ao agente de treinamento todas as atualizações de conteúdo solicitadas pela Ouvidoria da ANTT.

Acompanhar e cobrar a realização do plano de ocupação.

Acompanhar diariamente os indicadores contratuais, juntamente com o analista de planejamento e tráfego e propor melhorias.

Atendente

a) Perfil Profissional

Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo.

Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto.

Possuir experiência em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.

Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.

Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.

Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer preconceito e pré-julgamento.

Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.

Zelar pelos princípios éticos.

Garantir o completo sigilo da fonte da informação.

Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos.

Agilizar as informações e simplificar os procedimentos.

Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas,

Capacidade de expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento.

Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.

b) Atribuições básicas

Realizar as atividades de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno às solicitações e atendimento multimeios, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas aos bancos de dados disponibilizados.

Realizar cadastramento e/ou alteração dos dados dos usuários no Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU e Fala.BR.

Prestar esclarecimentos e orientações ao público-alvo da Central de Atendimento, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada.

Reportar-se ao Supervisor de Atendimento.

Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais for treinado.

Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações.

Encaminhar ligação para efetivação das pesquisas de opinião e satisfação após o atendimento.

Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

Consultar o Supervisor de Atendimento, em caso de dúvidas ou ausência de informações.

Supervisor de Atendimento

a) Perfil Profissional

Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.

Possuir experiência em técnicas de relacionamentos interpessoais.

Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de atendimento.

Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.

Conhecimentos em indicadores de performance de Central de Atendimento, receptivo e ativo, (nível de serviço, taxa de abandono, produtividade e taxa de conversão das ligações ativas).

Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais.

Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações (“scripts”).

Boa redação.

Bom relacionamento interpessoal.

Conhecimentos básicos em ferramentas relacionadas a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios e sistemas de gravação).

Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.

Habilidades no gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.

Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade da prestação dos serviços.

Disciplina e assiduidade.

Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas.

b) Atribuições Básicas

Reportar-se ao Coordenador de Atendimento da Central de Atendimento, para fins de gestão da operação do atendimento.

Cada Supervisor de Atendimento deverá responsabilizar-se por um grupo de, no máximo, 15 (quinze) posições de atendimento dos serviços teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno às solicitações, atendimento multimeios e backoffice.

Supervisionar as atividades realizadas pelos atendentes e backoffices.

Organizar e distribuir as tarefas diárias entre grupo de atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno às solicitações e atendimento multimeios.

Organizar e distribuir as tarefas diárias entre a equipe responsável pelos serviços BackOffice.

Atuar na supervisão dos atendentes que estão no ambiente da Contratada.

Efetuar a escuta em tempo real dos atendimentos, para acompanhamento de situações adversas e nortear potenciais soluções.

Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes.

Comunicar imediatamente ao Coordenador de Atendimento qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento.

Analisar e atestar o relatório de frequência (controle do horário de chegada e saída dos atendentes, descansos e escalas).

Acompanhar a produtividade da Central de Atendimento (ativo receptivo e multimeios).

Identificar necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens de atendentes.

Solicitar materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento da Central de Atendimento.

Solicitar substituições e/ou contratações que se façam necessárias ao Coordenador de Atendimento.

Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica de desempenho dos atendentes e das atividades e projetos da sua área de atuação.

Estimular o auto desenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos.

Promover a avaliação individual e periódica dos atendentes.

BackOffice

a) Perfil Profissional

Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.

Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.

Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de atendimento.

Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional.

Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.

Capacidade de síntese.

Encaminhar ao Coordenador de Atendimento da Central, relatórios das atividades desenvolvidas e propostas para melhoria do atendimento aos usuários.

Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.

Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.

Zelar pelos princípios éticos.

Garantir o completo sigilo da fonte da informação.

Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos.

Agilizar as informações e simplificar os procedimentos.

Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas.

Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade da prestação dos serviços.

b) Atribuições Básicas

Realizar as atividades, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas aos bancos de dados disponibilizados.

Inserir e atualizar os dados no Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU e Fala.BR.

Analisar e tratar os registros acolhidos.

Revisar os textos das manifestações, redigidos pelos atendentes e torná-los compreensíveis, quando necessário.

Encaminhar ao Coordenador de Atendimento, os relatórios das atividades desenvolvidas e propor melhorias para os atendimentos.

Controle do envio das solicitações sem solução no nível da Contratada as empresas reguladas ou à Ouvidoria da ANTT.

Agente de Treinamento

a) Perfil Profissional

Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.

Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções

Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de atendimento.

Possuir conhecimentos em microinformática, Sistema Operacional Windows e aplicativos de criação de textos, planilhas eletrônicas e Internet.

Possuir boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.

Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

b) Atribuições Básicas

Planejar e organizar os treinamentos.

Elaborar material de treinamento, apostilas, resumos e sínteses de conteúdos relativos à central.

Identificar, juntamente com a equipe de monitoria, supervisão e coordenação, as necessidades de capacitação da equipe.

Atuar como mentor individual nos programas de treinamento e reciclagem.

Dar suporte aos colaboradores que necessitarem de acompanhamento específico.

Reportar-se ao Coordenador de Atendimento da Central.

Monitor de Atendimento

a) Perfil Profissional

Escolaridade Mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável nível superior.

Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.

Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de atendimento.

Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional.

Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição.

Capacidade de avaliação e síntese.

Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.

Habilidades de monitoração e organização.

b) Atribuições Básicas

Reportar-se ao Analista de Qualidade.

Efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento dos atendentes, preenchendo fichas de avaliação, a serem definidas em conjunto pela Contratada e a Ouvidoria da ANTT.

Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamento e reciclagem visando o aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento.

Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento.

Avaliar as gravações do atendimento humano estabelecidos entre os usuários e os atendentes.

Preenchimento das avaliações de qualidade dos atendimentos.

Realizar as correções nos protocolos quando forem identificados erros.

Analista de Qualidade

a) Perfil Profissional

Escolaridade mínima: Nível superior completo.

Experiência mínima de 6 (seis) meses em operações e qualidade na área de centrais de atendimento.

Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções

Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.

Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade da prestação dos serviços.

Capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade.

Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes.

Habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação.

Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações.

Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho.

Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe.

Capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social.

Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.

Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos.

Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão.

Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos.

Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões.

Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada.

Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente.

Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir.

Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos.

Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras.

Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada.

Capacidades analítica e interpretativa.

Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2015.

b) Atribuições Básicas

Acompanhamento de sazonalidades durante a prestação dos serviços.

Acompanhamento e contingenciamento do nível de absenteísmo e “Turn-Over”.

Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pela Central de Atendimento.

Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros.

Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line via web.

Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos atendimentos prestados pela Central.

Gerar e analisar relatórios estatísticos referentes aos atendimentos realizados na Central.

Realizar reunião mensal de calibração com a Contratante, o Coordenador e os Monitores.

Analista de Planejamento e Tráfego

a) Perfil Profissional

Escolaridade mínima: Nível superior completo em Engenharia ou Telecomunicações.

Possuir experiência mínima de 6 (seis) meses em operações e análise de tráfego na área de centrais de atendimento.

Possuir conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções.

Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento.

Experiência em operação de DAC e URA.

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

Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada.

Possuir amplo domínio em microinformática, Internet, Microsoft Office e Sistema Operacional Windows.

Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade da prestação dos serviços.

Capacidades analítica, interpretativas e sintéticas.

Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência.

Possuir raciocínio lógico-matemático.

Capacidade para perceber e analisar situações.

Capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes.

Capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações.

Disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho.

Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho.

Capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos.

Capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão.

Capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos.

Capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões.

Capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada.

Capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente.

Possuir discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir.

Capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos.

Capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras.

Desejável ter conhecimento das Normas ISO 9001:2015.

b) Atribuições Básicas

Executar análise de dados e manutenção de modelos.

Analisar a evolução de todos os relatórios gerados para a Central de Atendimento.

Interface com usuário para apresentação de resultados e ações estratégicas de ocupações de PA's da Central de Atendimento.

Desenvolvimento de curvas de tráfego de chamadas.

Elaboração de escalas de trabalho.

Utilizar técnicas de previsão para presunção de um comportamento de fluxo de tráfego futuro.

Desenvolvimento de arranjos e acompanhamento intra-diário, diário e mensal da assertividade do "Forecast" (curvas de previsões) e a capacidade de atendimento dimensionada.

Acompanhar a aderência da escala de trabalho.

Acompanhar a aderência de pausas e intervalos consoante o planejado alicerçado na NR-17.

Monitorar a Central de Atendimento em tempo real, promovendo ajustes imediatos para minoração do desvio de desempenho da execução segundo o planejado.

Acompanhamento do fluxo de ligações entrantes na Central, visando possível alteração do comportamento da curva de tráfego.

Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego de ligações nos troncos telefônicos que enlaça a operadora de telefonia à Central de Atendimento, e encaminhar relatórios aos representantes da Ouvidoria da ANTT, diariamente, para subsidiá-los quanto ao desempenho e disponibilidade dos mesmos.

Monitorar as filas de espera para os atendimentos e realizar ações em conjunto com o Coordenador de Atendimento para mitigar os possíveis abandonos de chamadas em fila.

Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pela Ouvidoria da ANTT para acompanhamento do desempenho da Central de Atendimento.

Compilar os dados de tráfego em relatório e consolidar as aferições do desempenho dos atendimentos realizados e apresentar à Ouvidoria da ANTT.

Os custos dos recursos humanos referente ao pessoal de apoio e gestão do atendimento (Coordenador de Atendimento, Supervisor de Atendimento, Agente de Treinamento, Monitor de Atendimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego) e operacional (Atendentes e BackOffice) a serem alocados para a execução dos serviços da Central de Atendimento, devem compor o valor da PA/hora para os Tipos I e II.

A licitante deverá observar, para composição dos seus custos referentes à mão de obra, os valores de salário e benefícios estabelecidos em acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho das categorias vinculadas a prestação dos serviços.

Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

As obrigações da Contratada e Contratante estão previstas no Termo de Referência.

5. Levantamento de Mercado

Por se tratar de serviço de planejamento, implantação, operação e gestão de Central de Atendimento, o objeto da contratação é de natureza comum, que, inclusive, está em execução no âmbito desta Agência.

Para serviços de teleatendimento (PA-I e PA-II), há no mercado uma infinidade de fornecedores. No caso específico detalhado neste Estudo Técnico Preliminar, foi observada também a realidade de serviços multimeios como webchat, Chatbot e Voucebot, os quais também apresentam vários fornecedores no mercado.

A equipe de planejamento da contratação conduziu uma pesquisa de mercado junto a empresas que prestam serviços desta natureza. A fim de compatibilizar e equalizar a instrução processual, apresentamos abaixo os fornecedores que foram identificados.

Empresas que prestam o serviço:	
Fornecedor	CNPJ
Central IT Tecnologia da Informação S.A	07.171.299/0001-96
Tellus Informática e Telecomunicações Ltda	24.935.454/0001-12
Call Tecnologia e Serviços Ltda	05.003.257/0001-10
HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA	37.057.387/0001-22
Vanerven Soluções em Tecnologia e Teleatendimento Eireli	10.462.672/0001-72
Audac Servicos Especializados de Cobrancas e Atendimento Ltda	47.679.824/0001-01

6. Descrição da solução como um todo

A descrição da solução como um todo, conforme minudenciado nos Estudos Preliminares, abrange a prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gestão do atendimento e relacionamento da Central de Atendimento, através de atendimento telefônico receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônica, humana e multimeios. Esses serviços visam atender aos usuários localizados no território nacional, os quais usufruem e poderão usufruir dos serviços disponibilizados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT

Modelo de Atendimento da Solução

Central de Atendimento

A ANTT dispõe atualmente da Central de Atendimento da Ouvidoria, compreendida como maior canal de atendimento e relacionamento com seus usuários com acesso disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

A Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT foi criada para proporcionar mais agilidade nas respostas às demandas dos usuários da Agência. As manifestações destinadas à Ouvidoria da ANTT podem receber tratamento imediato pela Central de Atendimento, a partir de consultas ao Sistema de Ouvidoria da ANTT - SOU, Fala.BR e ferramentas disponibilizadas ou receberem tratamento específico, ou seja, são demandas que requerem direcionamento às áreas técnicas da ANTT ou às empresas reguladas para resposta e posterior encaminhamento à Ouvidoria para enviar ao usuário a resposta à manifestação.

A Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT é inteiramente terceirizada, cabendo à empresa Contratada o fornecimento de todos os recursos necessários à operação. Para tanto, mister se faz a continuidade da prestação de serviços à sociedade como forma de fortalecer e incrementar a eficácia no relacionamento com o usuário, pois o atendimento ao público é serviço essencial.

Resultados a serem alcançados

O objeto desta contratação visa ampliar substancialmente, de forma interativa e bidirecional o relacionamento com os usuários da Agência, se adequando à evolução dos seus novos perfis e às tendências da transformação digital no atendimento e relacionamento com base no conceito de omnicanalidade, de forma tal que o usuário possa acessar a Central de forma segura e com total disponibilidade em qualquer canal, obtendo a percepção de continuidade e de um posicionamento mais assertivo, mesmo nos casos em que o mesmo opte por migrar para outro canal, proporcionando uma melhor experiência e conhecimento durante a jornada do atendimento do usuário.

Com esta nova implantação da Central de Atendimento, a ANTT ao buscar a transformação digital, disponibilizando novos canais digitais no atendimento e relacionamento com seus usuários, baseada na implementação de uma solução omnicanal integrada com outras soluções tecnológicas, tais como Agente Virtual (Bots + Comunicação Cognitiva), objetiva tornar a experiência de atendimento de seus usuários tão efetiva que possa ter a solução no 1º contato e mais ainda, direcionar e reter o usuário para os canais digitais a fim de fidelizá-lo em função da confiabilidade transmitida por esses canais

Esse novo modelo de prestação de serviços foi idealizado na contratação anterior, todavia, não foi integralmente executado. O novo cenário de atendimento e relacionamento a ser contratado também permitirá dar continuidade a uma relação eficiente do conhecimento das ações e etapas operacionais internas e externas envolvidas no processo da jornada de atendimento do usuário, permitindo à ANTT eficiência na padronização das informações, de modo que estas sejam sistematizadas, acompanhadas e avaliadas, assegurando transparência e qualidade na operacionalização de atendimento com plena satisfação da sociedade.

Canais de Atendimento

A Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT disponibilizará uma diversificação de canais de atendimento, conforme segue:

Canal Telefônico - 166;

Multimeios: Fale Conosco, E-mail, Webchat, WhatsApp e redes sociais;

Agentes Virtuais: Chatbot e Voicebot.

A solução de atendimento com gestão omnicanal preconizada, além de contemplar novos canais digitais de atendimento, deverá abarcar os processos de atendimento disponíveis, atuais e futuros, de teleatendimento receptivo e ativo, nas formas eletrônica, humana e atendimento multimeios, a qual também proporcionará ganho expressivo na efetividade e qualidade do atendimento.

Para o canal telefônico, o acesso será gratuito realizado por meio de ligação efetuada para o número 166, de qualquer parte do território nacional, de terminais telefônicos fixos e móveis, com atendimento eletrônico e humano ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Os dias e horários de atendimento poderão sofrer alterações conforme conveniência e oportunidade administrativa, desde que obedecidos os prazos previstos no Termo de Referência, que trata do plano de ocupação das posições de atendimento (PA's) da Central de Atendimento.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

ESTIMATIVA DE QUANTIDADES - MENSAL			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
01	PA I: Teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e retorno as solicitações e atendimento multimeios	PA/Hora	8.016
02	PA II: Back office	PA/Hora	1050
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS POR DEMANDA	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
03	Agente Virtual Chatbot	Sessão	10.000
04	Agente Virtual Voicebot	Sessão	20.000
05	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	88
06	Curadoria para curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	Hora	88
07	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	Hora	120

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 10.976.458,80

Conforme pesquisa de preços realizada pela equipe de planejamento da contratação, os valores unitários e o valor total esperado para a referida contratação é da ordem de R\$10.976.458,80 (dez milhões, novecentos e setenta e seis mil quatrocentos e cinquenta e oito reais e oitenta centavos).

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Objetiva-se uma redução dos preços ofertados com a não divisão do objeto, pois normalmente, quando maior o objeto deste tipo de contrato, menores são os custos fixos da Contratada.

Ainda sob a perspectiva econômica, para a Administração, a simples divisão deste serviço implicará em aumento de despesa, seja para contratá-lo, seja para geri-lo. A exemplo do aumento do custo dos links de internet, feixes E1 de telefonia custeados pela ANTT, para entrega das ligações, caso estas devessem ser entregues em locais diversos, caso o parcelamento fosse admitido; por questões técnicas, tendo em vista que todas as chamadas e todos os atendimentos devem ser realizados em uma única plataforma, com fornecimento de protocolo sequencial.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Tendo em vista que o objeto da contratação envolve o atendimento por meio do Call Center, considera-se como contratação correlata aquela constante do processo 50500.751798/2018-26 (Contrato nº013/2018), que versa sobre o serviço de telefonia para o Call Center da Ouvidoria da ANTT. Tal contratação deverá ser substituída com a conclusão do Pregão Eletrônico nº 19/2022 (Processo 50500.040434/2022-01)

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Considerando que o objeto da contratação é elemento essencial para o atendimento ao cidadão por meio da central (call center) do número 166, é pertinente prescrever que, dentre os objetivos estratégicos constantes do anexo da Deliberação nº 246, de 23 de Julho de 2021, o serviço em tela permeia o alcance, em especial, dos objetivos estratégicos abaixo enumerados:

- Garantir níveis elevados de satisfação com o serviço de transporte terrestre regulado;
- Fortalecer a imagem e a identidade institucional, com foco na entrega de valor;
- Aprimorar a disponibilidade, a qualidade e a integração das informações internas e externas.

No que se refere ao Planejamento Anual de Contratações - PAC 2022, registre-se que o certame em tela está previsto no item 1.27.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gestão da Central de Atendimento para atender as demandas relativas ao desempenho das atividades inerentes a esta Agência, tem por objetivo:

- Melhorar a comunicação e aprimorar as relações com os usuários que utilizam os canais de atendimento para obter informações ou registrar reclamações, elogios, denúncias, sugestões ou outras solicitações;
- Disponibilizar canais de fácil acesso para o registro da manifestação;
- Promover maior interação com as unidades organizacionais a fim de solucionar as dúvidas ou conflitos existentes;
- Buscar a satisfação dos usuários.
- Redução nos custos no atendimento, com o atendimento por meio do Agente Virtual Voicebot.
- Auxiliar os usuários na busca de informações no site da ANTT por meio do Agente Virtual Chatbot.

Por fim, os resultados esperados consistem em obter o funcionamento da Central de Atendimento de forma íntegra, em caráter nacional, proporcionando agilidade e eficiência na execução da atividade e na comunicação entre os diversos setores da ANTT, evitando a descontinuidade do serviço e/ou redução da produtividade.

13. Providências a serem Adotadas

Para a implementação dos serviços, objeto da contratação, será necessário a estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser praticada, externas às dependências da ANTT, com sede no Distrito Federal, justificado pela necessidade de deslocamento dos responsáveis pelo contrato ao local da Central de Atendimento para a realização de treinamentos, supervisão dos processos de trabalho e ainda, a fiscalização do contrato. Tal instalação deverá ocorrer às expensas da contratada.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não há previsão de impactos ambientais relevantes associados ao objeto desta Contratação

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

O objeto do presente certame já é executado em contrato vigente no âmbito desta Agência, sendo comprovadamente viável a nova contratação. Ademais, registramos que trata-se de objeto essencial ao desempenho das atividades desta Agência, motivo pelo qual é reafirmada a viabilidade do mesmo.

16. Responsáveis

Aprovo o presente ETP.

TALES DE MILETO ALVES CAVALCANTE

Técnico Administrativo

Aprovo o presente ETP

LEONARDO MESQUITA CAVALCANTI

Coordenador de Relacionamento com o Usuário

Aprovo o presente ETP

ROBSON CREPALDI

Ouvidor

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Estimativa de Quantidades.pdf (542.26 KB)

Anexo I - Estimativa de Quantidades.pdf

DIMENSIONAMENTO DE QUANTITATIVOS - CONTRATO CALL CENTER

HISTÓRICO DE CHAMADAS 2021 E 2022																				
DESCRIÇÃO	jan-21	fev-21	mar-21	abr-21	mai-21	jun-21	jul-21	ago-21	set-21	out-21	nov-21	dez-21	jan-22	fev-22	mar-22	abr-22	mai-22	jun-22	jul-22	MÉDIA
CHAMADAS ATENDIDAS (ATENDENTE HUMANO)	22.435	18.957	19.011	17.483	19.016	23.109	19.346	20.989	22.942	22.304	23.969	23.251	21.192	20.674	26.203	22.746	27.130	28.557	30.274	22.610
TMA	00:05:29	00:05:39	00:05:48	00:05:54	00:06:04	00:05:24	00:06:25	00:06:18	00:05:22	00:05:23	00:05:28	00:05:52	00:06:10	00:06:07	00:05:55	00:05:48	00:05:34	00:05:23	00:05:48	00:05:47

TMA 166 em horas	0,096388889	*Estima-se que o tempo médio adicional necessário para o atendente finalizar o registro do atendimento em sistema é de aproximadamente metade do tempo do atendimento em si, ou seja 50%
Média Chamadas mês	22.610	
*Tempo de Conclusão do registro	1089,671316	
PA/hora PA I - 166 - Média mês	2.179.3426	
1- PA/hora PA I Total - 166 - Média mês	3.269,0139	

271318,7

Histórico 2021 de atendimentos multimeios			* Estima-se que o TMA médio de atendimento multimeios é de aproximadamente 100% maior que o TMA de atendimento telefônico em razão do tempo de resposta do usuário em cada resposta. TMA Multimeios em horas 0,192777778
CHAT - Anual	69534		
WHATSAPP - Anual	49826		
TOTAL - Anual	119360		
TOTAL MÊS	9946,66667		

Intervalo intrajornada de trabalho - legislação		
20 minutos a cada 6 horas		
Intervalo em minutos	20	
Intervalo em horas	0,333333333	
colaboradores PA I	53	
dias trabalhados mês	26	
3 - Intervalos Legais	459,33	
*Pausa Banheiro		
*Estima-se que o tempo médio em intervalos para uso de banheiro seja por volta de 20 minutos		
Intervalo em minutos	20	
Intervalo em horas	0,333333333	
colaboradores PA I	53	
dias trabalhados mês	26	
4 - Pausa Banheiro	459,33	

Treinamento		
*Estima-se que o tempo médio diário reservado à ginástica laboral é de 15 minutos		
Intervalo em minutos	15	
Intervalo em horas	0,25	
colaboradores PA I	53	
dias trabalhados mês	26	
5 - Treinamento	344,50	

Ginástica Laboral		
*Estima-se que o tempo dedicado a treinamentos diluído para a escala semanal seja de 20 minutos		
Intervalo em minutos	20	
Intervalo em horas	0,333333333	
colaboradores PA I	53	
dias trabalhados mês	26	
6 - Ginástica Laboral	459,33	

Estimativa Final de PA I	
(Somatório dos itens 1 a 4 acrescido do aumento do item 5 e a estimativa do item 7)	
Total PA I / hora estimado**	7.867,76

** Apesar de não haver a possibilidade de dimensionar de maneira efetiva o tempo de aguardando atendimentos é observado que no período de ociosidade também devem ser consideradas as sessões abandonadas voluntariamente pelos usuários, nos canais de atendimento chat e whatsapp, pois não são registradas no sistema de ouvidoria. Deve-se considerar também a variação no nível de atendimentos por mês em razão da sazonalidade inerente ao setor de transportes terrestres, interferindo sensivelmente na estimativa em tela. Nesse contexto, a diferença entre o valor encontrado de 6.909,01 e o volume demandado no de 8.016 representa percentual plausível inferior a 5%.

DIMENSIONAMENTO DE QUANTITATIVOS - CONTRATO CALL CENTER

Histórico 2021 de atendimentos PA II	
e-mail (anual)	60778
Fale Conosco (Anual)	4929
Demandas Encaminhadas para a ANTT (Atendimento segundo nível)	71744
TOTAL	137451
MÊS	11454,25

* na ausência de referencial histórico do Tempo Médio de Atendimento (TMA) em PA II, a equipe de planejamento da contratação realizou um trabalho de acompanhamento cronometragem de alguns atendimentos de nível II para a estimativa do tempo gasto para o tratamento de cada demanda.

TMA PA I = TMA PA II (em minutos)	00:04:12
TMA PA I = TMA PA II (em horas)	0,07000
1 - Estimativa Final PA II /hora (total * TMA PA II)	801,7975

Estimativa Final de PA II	
(Estimativa Final PA II /hora (total * TMA PA II)	
Total PA II / hora estimado	1.020,55

** Apesar de não haver a possibilidade de dimensionar de maneira efetiva o tempo de aguardando atendimentos é observado que no período de ociosidade deve-se considerar também a variação no nível de atendimentos por mês em razão da sazonalidade inerente ao setor de transportes terrestres, interferindo na estimativa em tela. Nesse contexto, a diferença entre o valor encontrado de 1020 e o volume demandado no de 1.050 representa percentual plausível inferior a 3%.

Intervalo intrajornada de trabalho - legislação		
20 minutos a cada 6 horas		
Intervalo em minutos	20	
Intervalo em horas	0,333333	
colaboradores PA I	7	
dias trabalhados mês	25	
3 - Intervalos Legais		58,33

*Pausa Banheiro		
*Estima-se que o tempo médio em intervalos para uso de banheiro seja por volta de 20 minutos		
Intervalo em minutos	20	
Intervalo em horas	0,333333	
colaboradores PA I	7	
dias trabalhados mês	25	
3 - Pausa Banheiro		58,33

Treinamento		
*Estima-se que o tempo médio diário reservado à ginástica laboral é de 15 minutos		
Intervalo em minutos	15	
Intervalo em horas	0,25	
colaboradores PA I	7	
dias trabalhados mês	25	
4 - Treinamento		43,75

Ginástica Laboral		
*Estima-se que o tempo dedicado a treinamentos diluído para a escala semanal seja		
Intervalo em minutos	20	
Intervalo em horas	0,333333	
colaboradores PA I	7	
dias trabalhados mês	25	
5 - Ginástica Laboral		58,33

DIMENSIONAMENTO DE QUANTITATIVOS - CONTRATO CALL CENTER

Chatbot

* Embora o serviço tenha sido implantado no contrato vigente, ainda não foi concluída a análise dos relatórios de volume de demanda, não havendo, assim, histórico consistente dessa demanda. Dessa forma, a equipe de planejamento da contratação optou por utilizar como referência o histórico de atendimento multimeios, considerando um relevante percentual de crescimento evidenciado nos últimos anos. Deve-se considerar também que parte do novo volume de demandas permaneça nos meios Chat e WhatsApp e outra parte migre para o Chatbot

Histórico 2019 de atendimentos multimeios		Histórico 2020 de atendimentos multimeios		Histórico 2021 de atendimentos multimeios		Percentual de crescimento evidenciado	
CHAT - Anual	21391	CHAT - Anual	20363	CHAT - Anual	69534	2019 -2020	2020-2021
WHATSAPP - Anual	0	WHATSAPP - Anual	17659	WHATSAPP - Anual	49826	-5%	241%
TOTAL - Anual	21391	TOTAL - Anual	38022	TOTAL - Anual	119360	100%	182%
TOTAL MÊS	1782,583333	TOTAL MÊS	3168,5	TOTAL MÊS	9946,666667	78%	214%

Crescimento	214%
Volume Total Médio por mês (2021)	9946,6667
Na taxa de crescimento atual, estima-se que os serviços Chat e WhatsApp atingiriam a marca de	21278,26
Espera-se que cerca de 50% dessa demanda seja finalizada no Chatbot e os demais 50% sejam encaminhadas para o atendimento humano, permanecendo no cômputo do PA I.	
1 - Demanda de sessões Chatbot mês	10.639,13

x

Voicebot

DESCRIÇÃO	jan-21	fev-21	mar-21	abr-21	mai-21	jun-21	jul-21	ago-21	set-21	out-21	nov-21	dez-21	jan-22	fev-22	mar-22	abr-22	mai-22	jun-22	jul-22	MÉDIA
CHAMADAS RECEBIDAS	64.381	56.481	56.852	51.501	51.733	56.394	54.421	61.168	62.247	66.114	67.441	69.230	66.238	57.947	68.697	60.434	68.038	70.786	74.532	62.349

Tendo em vista que o serviço não foi implantando no contrato vigente, não há histórico dessa demanda. Dessa forma, a equipe de planejamento da contratação optou por utilizar como referência o histórico de chamadas recebidas na central de atendimento 166. Para fins de cálculo, foi considerado que 30% das chamadas recebidas teriam potencial de atendimento conclusivo por meio desse serviço. Deve-se considerar também a variação no nível de atendimentos por mês em razão da sazonalidade inerente ao setor de transportes terrestres, interferindo sensivelmente na estimativa em tela. Nesse contexto, a diferença entre o valor encontrado de 18.704,76 e o volume demandado no de 20.000 representa percentual plausível inferior a 7%.

Média mês de chamadas recebidas na Central 166	62.349
Percentual esperado de atendimento pelo Voicebot	30%
2 - Demanda de sessões no Voicebot mês	18.704,76

3 - Curadoria Chatbot, Curadoria Voicebot e Análise, Desenvolvimento e Manutenção dos Serviços Digitais

	Horas/Semana	Horas/Mês
3.1 - Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	22	88
* Para o serviço de Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento, convencionou-se que a atividade represente cerca de 22 horas por semana.		
3.2 - Curadoria para curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	22	88
** Tendo em vista que o serviço não foi implantando no contrato vigente, não há histórico dessa demanda. Tais serviços são de característica eventual, sob demanda e sua unidade é em horas. Dessa forma, a equipe de planejamento da contratação optou por convencionar cerca de 22 horas por semana para curadoria e 30 horas por semana para Análise, Desenvolvimento e Manutenção dos Serviços Digitais.		
3.3 - Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	30	120
*** Para o serviço Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento, convencionou-se que a atividade represente cerca de 30 horas por semana.		

Estimativa Final de Demais Itens

1 - Total Chatbot (sessão)	10.639,13
2 - Total Voicebot (sessão)	18.704,76
3.1 - Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	88,00
3.2 - Curadoria para curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	88,00
3.3 - Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	120,00

<u>DIMENSIONAMENTO DE QUANTITATIVOS - CONTRATO CALL CENTER</u>			
<u>Estimativa Final Consolidada</u>			
	unidade	estimativa	quantidade proposta
Estimativa PA I	PA/hora	7.867,76	8.016
Estimativa PA II	PA/hora	1.020,55	1.050
Estimativa Chatbot	Sessão	10.639,13	10.000
Estimativa Voicebot	Sessão	18.704,76	20.000
Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	hora	88	88
Curadoria para curadoria para Agentes Virtuais Chatbot e Voicebot	hora	88	88
Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento	hora	120	120

Obs.: As quantidades em PA/hora e Sessão são as mesmas executados no contrato atual. Tais valores foram mantidos, observando os recursos orçamentários disponíveis, todavia, é importante registrar que os mesmos encontram-se no limite da operação, ocasionando um tempo de ociosidade baixo, face á elevada demanda.