

ANEXO IV

MEMORIAL DESCRITIVO PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO MULTICANAL

1. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A IMPLANTAÇÃO DA CAUD:

O edifício destinado à implantação da **CAUD** pertence ao DAAE e será disponibilizado para a *Proponente* sem qualquer custo de aluguel, cessão ou outro encargo incidente sobre o imóvel.

A *Proponente* executará as adequações físicas do edifício, de acordo com o Anexo XVII - Peças Gráficas.

A *Proponente* se responsabilizará pela execução do “lay out” de adequação de interiores relativo à área destinada ao atendimento presencial e das áreas futuras de ampliação, fornecendo todo mobiliário, divisórias, equipamentos e outros necessários ao atendimento, inclusive materiais de consumo.

No prédio serão instalados os serviços de atendimento ao usuário e os serviços de retaguarda, assim considerados aqueles necessários para o processo de encaminhamento interno da solução requerida.

Ficarão a cargo da *Proponente* todos os custos do atendimento aos usuários (*front-end*) presenciais e remotos, inclusive conta 0800 de telefonia e redundância de *internet*.

Ficarão a cargo do DAAE todos os custos envolvidos nos processos de retaguardas relativos a recursos humanos (servidores municipais do DAAE), materiais de consumo, equipamentos, mobiliários entre outros.

A *Proponente* deverá fornecer todos os sistemas que integram a **Solução Multicanal**, que serão utilizados para atendimento ao usuário e para os encaminhamentos internos dos processos, inclusive integração com as soluções de software administrativo e comercial atualmente em uso no DAAE, que deverão ser analisados pela *Proponente* na oportunidade da visita técnica obrigatória, na forma do item da Visita Técnica Obrigatória.

A *Proponente* poderá, a critério do DAAE, propor remanejamento do espaço e dos recursos humanos envolvidos no atendimento sempre que as mudanças no perfil de acesso do usuário sofrer alterações permanentes.

A autorização de remanejamento depende de comprovação da efetiva melhoria trazida com a proposta na qualidade de atendimento ao usuário.

2. DO DIMENSIONAMENTO DA CAUD:

O dimensionamento da demanda de atendimentos utilizado para composição deste Termo de Referência considerou a capacidade instalada da Central de Atendimento atualmente em funcionamento e a possibilidade de, com o passar do tempo, expandir o espaço físico da Central ou ampliar a lista geral de serviços de atendimentos oferecidos ao usuário.

O quadro abaixo apresenta o dimensionamento de atendimentos que deverão ser considerados pela Contratada em sua proposta de preço:

Canal de Atendimento	Atendimento Estimado por Mês	Atendimento Estimado por Dia
Presencial	5.000	230 p / 22 dias
Call Center	2.000	70 p / 30 dias
Total	7.000	n.i

Os atendimentos presenciais deverão ocorrer nos dias úteis das 9:00 às 17:00 horas no prédio da **CAUD**.

A estimativa do DAAE para cada atendimento presencial deverá durar em média 15 (quinze) minutos, seguindo os padrões e procedimentos, aplicados no programa “**Poupatempo**” do Governo do Estado de São Paulo, quanto aos agendamentos, presteza nos atendimentos, conforto e comodidade aos usuários, entre outros.

A Contratada deverá garantir um mínimo de 12 (doze) posições de atendimento com

8:00 horas/dia, garantindo um total mínimo de 230 atendimentos/dia e um SLA (Service Level Agreement) mínimo de 08 (oito) posições em horário de revezamento para almoço.

A Contratada deverá garantir um mínimo de 03 (três) posições em serviços de recepção com 08:00 horas/dia e um SLA (Service Level Agreement) de mínimo 02 (duas) posições em horário de revezamento para almoço.

A Contratada deverá garantir o SLA (Service Level Agreement) de tempo máximo de espera de atendimentos previsto na legislação do município de Araraquara/SP, aplicável, considerando 15 (quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em vésperas de feriado.

Os atendimentos remotos deverão estar disponíveis 24:00 horas/dia/mês, sendo facultativo à Contratada implantar o *Call Center* em local externo, desde que atendidas às condições de segurança e qualidade de serviço.

Em relação ao *Call Center*, a Contratada deverá garantir o número suficiente de Pontos de Atendimento ativos disponíveis 24:00 horas, de domingo a domingo, sem interrupção, inclusive feriados e datas festivas de forma a atender todas as métricas previstas neste edital, inclusive receber ligações via celular.

O tempo máximo de fila de espera telefônica para atendimento será de 03 (três) minutos. Após esse período, a Contratada deverá efetuar, às suas expensas, o *Call Back* (retorno da ligação) ao usuário, no prazo máximo de 20 (vinte minutos) minutos.

A Contratada deverá implantar serviço de pesquisa de satisfação do usuário quanto à qualidade de atendimento da **CAUD**, disponibilizando para o DAAE meios eletrônicos de acesso aos resultados da pesquisa para auditoria.

Com o objetivo de ofertar ao usuário oportunidade de obter serviços *Online*, por meio de aplicativos para Smart Fone, serviços de internet e outros meios baseados em TIC's, e sem a necessidade de deslocamento do usuário até a **CAUD**, a Contratada deverá:

- Efetuar o mapeamento dos serviços juntos às repartições do DAAE envolvidas no atendimento, inclusive legislação e normativas internas aplicáveis;
- Propor ao DAAE proposta de modelo de serviços *Online* baseados em Multicanal

de atendimentos, demonstrando a praticidade e comodidade dos serviços para os usuários e a agilidade e a segurança para as repartições públicas do DAAE envolvidas.

- Havendo autorização do DAAE, a Contratada deverá desenvolver, customizar, parametrizar, implantar, operar e dar suporte aos serviços propostos.

3. DO SUMÁRIO DO PROJETO:

O modelo de funcionamento da **Solução Multicanal** pretendida, no qual o usuário poderá optar pelo uso da modalidade de atendimento mais adequada às suas características, sendo que todo atendimento será registrado em uma mesma plataforma integrada - Sistema Central de Gestão de Atendimento

Dessa forma, garante-se a unidade do atendimento e uniformidade do procedimento de prestação do serviço requerido, independentemente do canal de relacionamento pelo qual o usuário optar.

No modelo que o DAAE propõe, o registro do atendimento é efetuado em uma mesma base de dados, independentemente do canal de atendimento utilizado pelo usuário.

Compete à **Solução Multicanal**, disponibilizada pela Contratada, utilizar recursos de interoperabilidade e integração para acessar funções e informações disponíveis nos sistemas administrativos e comerciais do DAAE para dar solução à demanda; ou encaminhar o solicitado para que a equipe de retaguarda participe da resolução do problema.

A devolutiva do atendimento deverá ocorrer de forma integrada em qualquer uma das plataformas multicanais disponível para o serviço.

Concluído o atendimento, o serviço requerido deve estar disponível ao usuário no canal de sua preferência (E-mail, WhatsApp, Face book, entre outros).

O modelo de funcionamento da **Solução Multicanal**, pretendida prevê a integração entre os três atores envolvidos na prestação do serviço:

- **Usuário interessado na prestação do serviço**, que pode dirigir-se à **CAUD** para receber atendimento presencial ou utilizar de qualquer uma das plataformas de atendimento remoto;
- **Sistema Central de Gestão de Atendimento**, disponibilizado pela Contratada, que registra o atendimento e encaminha a solução para a unidade de retaguarda do DAAE por mecanismos de integração de sistema ou interoperação por serviços web;
- **Unidades Operacionais do DAAE**, que recebem a demanda gerada, executam as atividades de sua competência funcional e encaminham a solução requerida para o Sistema Central de Gestão de Atendimento.

O modelo de funcionamento da **Solução Multicanal** pretendida prevê a integração entre os três atores envolvidos na prestação do serviço:

A Contratada deverá se responsabilizar pela integralidade da solução, ficando ao seu encargo:

- Responsabilizar-se pela implantação da **CAUD**, ficando ao seu encargo a execução das adequações físicas e a execução de “lay out” de interiores do Edifício disponibilizado pelo DAAE;
- Implantar e operacionalizar todos os serviços de atendimento ao usuário, fornecendo os recursos humanos, materiais, tecnológicos e adequação de processos;
- Disponibilizar solução tecnológica para Sistema Central de Gestão de Atendimento, responsável pela integração dos dados do atendimento com os demais sistemas em uso no DAAE responsáveis pela solução requerida.

4. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A IMPLANTAÇÃO DA CAUD:

O prédio destinado à Implantação da **CAUD** pertence ao DAAE e será disponibilizado para a Contratada sem qualquer custo de aluguel, cessão ou outro encargo incidente sobre o imóvel.

A Contratada executará as adequações físicas da edificação, de acordo com as peças gráficas, constantes no Anexo XVII.

A Contratada se responsabilizará pela execução do lay out de adequação de interiores destinada ao atendimento ao público presencial, fornecendo todo o mobiliário, divisórias, equipamentos e outros necessários ao atendimento, inclusive insumos.

No prédio serão instalados os serviços de atendimento ao usuário e os serviços de retaguarda, assim considerados aqueles necessários pelo processo de encaminhamento interno da solução requerida.

Ficarão a cargo da Contratada todos os custos do atendimento ao usuário (front-end), presenciais e remotos.

Ficarão a cargo do DAAE todos os custos processo de encaminhamento interno da solução requerida.

A Contratada deverá fornecer todos os sistemas que integram a **Solução Multicanal**, que serão utilizadas para atendimento ao usuário e para os encaminhamentos internos dos processos, inclusive integração com as soluções de software atualmente em uso no DAAE.

A Contratada deverá apresentar o “lay out” da comunicação visual antes da sua instalação à Assessoria de Comunicação do DAAE, para aprovação e liberação do proposto. Este procedimento também estende-se a qualquer alteração que se queira realizar, ao longo da execução do contrato.

A Contratada poderá, a critério do DAAE, propor remanejamento do espaço e dos recursos humanos envolvidos no atendimento sempre que as mudanças no perfil de acesso do usuário sofrer alterações permanentes.

A autorização de remanejamento depende de comprovação da efetiva melhoria trazida com a proposta na qualidade de atendimento ao usuário e redução do valor pago por atendimento, utilizando-se como parâmetro a composição de custos unitários da proposta apresentada pela *Proponente*.