

Apêndice II

Termo De Referência

1. Objeto

Contratação de empresa especializada para o desenvolvimento de software, sob demanda, conforme requisitos definidos no Apêndice IIA, para implementar a solução de atendimento ao público externo do Sistema CNA/Senar.

2. Finalidade da Contratação

- a) promover o relacionamento com o público destinatário dos serviços oferecidos pelo Sistema CNA/Senar;
- b) comunicar de forma eficiente e automatizada os programas, produtos e serviços oferecidos pelo Sistema CNA/Senar;
- c) dar tratamento rápido e eficaz às manifestações (dúvidas, reclamações, elogios, sugestões, críticas) do público destinatário do Sistema CNA/Senar;
- d) alimentar o banco de dados com registros que possam auxiliar a tomada de decisões e o direcionamento de ações, programas e projetos;
- e) dar ao público atendimento adequado e eficaz com vistas a manter a boa imagem do Sistema CNA/Senar;
- f) padronizar a comunicação com o público externo;
- g) gerenciar as solicitações que chegam ao Sistema CNA/Senar por meio dos canais de atendimento.

3. Justificativa

O Sistema CNA/Senar possui hoje diferentes canais de atendimento com o seu público-alvo, sejam eles telefone, e-mail, formulário via portal, mensagens de WhatsApp e chamados em sistemas utilizados internamente. Não há integração entre esses diferentes canais tampouco processo com número de protocolo e relatórios com as classificações por tipo de chamado e indicadores de desempenho, por isso a necessidade da presente contratação.

4. Objetivos da solução Fale com o Sistema CNA/Senar

- I) Centralizar os chamados que chegam através dos canais de interação – telefone, e-mail e atendimento presencial na mesma solução;
- II) Permitir o autoatendimento através da estruturação dos conteúdos de perguntas e respostas da matriz de assuntos mapeados pela casa, na base de conhecimento da plataforma e, através dos canais mencionados;

- III) Aplicar um número único de protocolo bem como a classificação dos chamados por informação, dúvida, reclamação, sugestão, elogio e outras possíveis formas de tipificar as demandas recebidas;
- IV) Apoiar os atendentes no fluxo de conteúdos e atividades a serem seguidas, permitindo uma padronização do atendimento, independente do atendente que está em contato com o público-alvo do Sistema CNA/Senar, reduzindo o retrabalho e possibilitando agilidade a cada atendimento realizado;
- V) Automatizar o fluxo de atribuição do tratamento do chamado de acordo com o assunto e área, criando tarefas com Acordo de Nível de Serviço (SLA) específicos e definidos pela Administração Central, bem como o monitoramento dos status do chamado (Aberto, Em Análise, Resolvido) e tempo de atendimento restante para o cumprimento do SLA;
- VI) Identificar os chamados recebidos por assunto e atribuir a uma área ou pessoa responsável, a solução deve ter a inteligência de automatizar o fluxo a partir da palavra-chave digitada pelo usuário, ressaltando que a pessoa responsável pode ser um colaborador do Sistema CNA, Federações Estaduais, Senar/Administração Central e Administrações Regionais;
- VII) Realizar pesquisas de satisfação assim como guardar no histórico do atendimento e do produtor rural, a nota atribuída ao atendimento;
- VIII) Integrar com os demais sistemas de relacionamento com os usuários da casa, com o objetivo de conhecer o perfil do público externo e mensurar o esforço realizado com os atendimentos;
- IX) Permitir o acompanhamento dos chamados em relatórios com informações gerenciais como ranking de chamados por classificação, canais de origem, localização dos chamados, tempo médio de resposta dos chamados, conteúdos que melhor atendam aos chamados realizados e utilizados no autoatendimento, além dos indicadores de desempenho:
 - i) TMA - Tempo Médio de Atendimento;
 - ii) First Call Resolution - Taxa da resolução da situação no primeiro contato;
 - iii) TME - Tempo Médio de Espera;
 - iv) Chamadas abandonadas - Número de pessoas que desistiram do atendimento;
 - v) Entre outros inerentes às atividades de Atendimento ao Cliente, instrumentalizando a casa para implantar melhorias contínuas no seu processo de atendimento.

5. Entregas

Serão definidas e priorizadas as entregas de acordo com as Sprints (divisão do projetos em chamados ou ordens de serviços) criadas. Cada Sprint terá a duração de duas a quatro semanas, e será composta por funcionalidades que forem priorizadas. Além disso, a Sprint deverá ser entregue em ambiente de homologação para que possam ser realizados os testes.

6. Da execução do serviço

- I) Participar de reuniões para repasse dos requisitos, dirimir dúvidas e demais reuniões convocadas pelo Senar/Administração Central.
- II) Receber os requisitos do sistema do Senar/Administração Central;
- III) Receber os requisitos das Application Programming Interface- APIs de comunicação do Senar/Administração Central;
- IV) Desenvolver a solução de acordo com as especificações recebidas;
- V) Testar a solução antes de disponibilizar em ambiente de homologação;
- VI) Realizar as entregas de acordo com as Sprints priorizadas;
- VII) Disponibilizar a Sprint assim que entregue em ambiente de homologação para realizar a execução dos testes;
- VIII) Realizar ajustes no sistema, caso os testes da equipe técnica do Sistema CNA/Senar indiquem essa necessidade;
- IX) Implantar a solução completa em ambiente de homologação;
- X) Apresentar todas as funcionalidades do sistema de acordo com os requisitos;
- XI) Disponibilizar e apresentar todo o código fonte do sistema para a equipe de tecnologia da informação do Sistema CNA/Senar, bem como os componentes utilizados;
- XII) Repassar conhecimento e documentos gerados como:
 - a) Modelo de Dados;
 - b) Dicionário de Dados;
 - c) Outros documentos.

7. Materiais de apoio

Para auxiliar no desenvolvimento da solução, serão disponibilizados os seguintes documentos de apoio:

- I) Apêndice IIA – Documento de Requisitos - Para facilitar o entendimento das funcionalidades do sistema contendo os seguintes itens:
 - a) Fluxograma de funcionamento;
 - b) Fluxograma de situações;
 - c) Diagrama de Caso de Uso;
 - d) Protótipos das Telas;
 - e) Descrição das funcionalidades.
- II) Apêndice IIB – Processo de desenvolvimento de software a ser seguido no desenvolvimento da solução;

III) Apêndice IIC – Product Baclog (Lista de Tarefas) – Resumo das funcionalidades com a complexidade e prioridade.

8. Banco de dados e arquitetura

O Banco de Dados e arquitetura devem seguir a metodologia padrão do Sistema CNA/Senar:

- I) Plataforma Zend framework 2.1.5 com o ORM Doctrine 2.3.0;
- II) Camada de visualização utilizando JQuery 1.10.2 e Bootstrap 2.0.4;
- III) Código de fonte deve ser estruturado e comentado;
- IV) Banco de dados SQL Server.

9. Condições de Pagamento

Os pagamentos serão realizados, a partir da emissão de ordens de serviços, mediante entrega e homologação das Sprints contendo as funcionalidades do sistema priorizadas. Serão efetuados em reais, por meio de depósitos na conta corrente da empresa, de modo compatível com as atividades realizadas.

10. Supervisão da empresa

O trabalho da empresa será acompanhado e apoiado pela equipe técnica do Departamento de Tecnologia da Informação do Sistema CNA/Senar.

A supervisão direta será realizada pelo colaborador responsável pela homologação final do aplicativo que atestará se o mesmo está em pleno funcionamento e de acordo com os requisitos definidos.

11. Local de Trabalho

A empresa contratada deverá executar os serviços na sua sede. O Sistema CNA/Senar disponibilizará na sua sede o ambiente para a realização de eventuais reuniões.