

CRÍTICAS AO TERMO DE REFERÊNCIA DA ANEEL

2 - ABRANGÊNCIA DO OBJETO:

2.1 (...)

O referido objeto não contempla os serviços fornecidos por operadora do STFC, que são contratados diretamente pela ANEEL (entroncamentos de voz, coleta e entrega de chamadas telefônicas nas Centrais do tridígito e 0800-727-0167. (página 1)

Crítica: por ser não-escopo, sugere-se desmembrar em outro subitem, a exemplo “Obrigações da ANEEL”.

3 - DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS:

3.5 ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA

3.5.3 Caso a pesquisa seja habilitada, o relatório com os resultados consolidados deverá ser entregue juntamente com os documentos pertinentes ao faturamento no mês subsequente, contendo todos os atributos previstos no subitem 22.1, alínea “g” deste documento. (página 3)

Crítica: a referência cruzada não se refere à matéria do subitem.

3.7 MONITORAMENTO DAS REDES SOCIAIS

3.7.1 O serviço de monitoramento das Redes Sociais da CONTRATADA deve ser desenvolvido por meio de sistemas específicos e/ou serviços, como *Google Analytics*, *Google Trends*, etc, destinados à identificação de demandas relativas às concessionárias de energia elétrica e à ANEEL, com a finalidade de elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, permitindo diagnosticar ameaças e oportunidades para a imagem da Agência ou identificar as boas práticas ou más condutas por partes das empresas reguladas. (página 3)

Crítica: Tendo em vista que este serviço será remunerado à Contratada por horas de serviços técnico (HST) – previsão de apenas 176 horas, entende-se que a Contratada deverá disponibilizar apenas 1 profissional por mês. Assim, a para os referidos sistemas *Google Analytics*, *Google Trends* e similares são proprietários da empresa Google e oferecidos para consumo à parte e terão custos elevados para a Contratada. Logo, não fazem parte do serviço HST de monitoramento de redes sociais.

3.7.2 O monitoramento poderá envolver necessidade de utilização de *crawlers* ou *web scrapping* em páginas ou sites específicos, cujo desenvolvimento e implantação será de responsabilidade da CONTRATADA, atendendo a legislação e boas práticas (*no robot*). (página 3)

Crítica: (1) *Crawlers* e *web scrapping* são aplicações que serão desenvolvidas a parte pela Contratada. Para tanto a remuneração deverá ser derivada do item “Desenvolvimento e Manutenção Corretiva de Sistemas para Atendimento” sob

demanda e não como uma obrigação a ser prestada pelo item Monitoramento de Redes Sociais (serviço de apenas 176 HST).
(2) A qual legislação e boas práticas está se referindo (no robot)?

3.17 ATENDIMENTO VIA *CHAT* – ATENDENTE HUMANO

(...)

3.17.2 Os atendimentos humanos serão realizados por meio de recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA.

Crítica: substituir o termo “humanos” por “*via chat*”.

(...)

3.17.4 Quando implementado o serviço de Atendimento *Chatbot*, atender, em segunda instância, as demandas dos usuários que utilizaram os serviços de *Chatbot* e que não tiveram a solução a sua demanda atendida. (página 8)

Crítica: descolocar todo o subitem 3.17.4 para o item 3.19 – ATENDIMENTO VIA CHATBOT.

3.18 Atendimento/Notificações via *WhatsApp*

3.18.1 Consiste no atendimento aos consumidores via *WhatsApp Business API* e/ou o envio de notificações informativas aos consumidores. (página 8)

Crítica: Os termos “*WhatsApp Business API*” podem gerar vício. Portanto, sugere-se a substituição dos termos acima para “mensageria instantânea”. Sugere-se a definição acerca da abrangência deste canal de atendimento, bem como o detalhamento acerca das características do serviço e também informações do(s) canal(is) responsável(is) por prover o atendimento às demandas dos usuários que não tiveram sua solicitação atendida pela ferramenta (transbordo).

3.18.2 O *WhatsApp Business API* depende da aprovação do próprio *WhatsApp*. Caberá à CONTRATADA dar auxílio à ANEEL em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) da ANEEL no *WhatsApp*, bem como arcar com todos os eventuais custos envolvidos. (página 8)

Crítica: Este item não assegura às licitantes a clareza necessária para definição dos custos relativos à prestação dos serviços, uma vez que, nesse primeiro momento, são desconhecidas as etapas do processo de aprovação do *Whatsapp* para o *Whatsapp Business API*, bem como quais custos esse processo exige. Para tanto, no momento em que a ANEEL descreve que a Contratada deverá, dentre outras exigências, arcar com todos os eventuais custos envolvidos, as seguintes situações podem ser suscitadas:

- a) Disparidade dos preços na ocasião do processo da pesquisa de mercado, não refletindo a realidade; e
- b) Vulnerabilidade a questionamentos e impugnações em excesso.

3.18.3 A solução de atendimento via chatbot deverá ter integração com o atendimento via WhatsApp e utilizar plataformas de atendimento compatível com esta. (página 8)

Crítica: (1) descolocar todo o subitem 3.18.3 para o item 3.19 – ATENDIMENTO VIA CHATBOT.

(2) Esclarecer o pretendido no trecho “(...) e utilizar plataformas de atendimento compatível com esta”. Do que se trata esta compatibilidade !!

3.20 TREINAMENTO – PLATAFORMA CHATBOT

3.20.1 Consiste no treinamento, para até 10 pessoas, realizado pela CONTRATADA, por intermédio de instrutores preparados e com conhecimentos amplos sobre a solução, para os membros das equipes técnicas da ANEEL, abordando os recursos e funcionalidades da solução da Plataforma de CHATBOT, incluindo aspectos relacionados à administração, suporte, criação e edição de conversas automatizadas (scripts/fluxos de atendimento), segurança, desenvolvimento e integração com outros sistemas.(página 8)

Crítica: este item não é categorizado como “serviço” e sim transferência de conhecimento de uso da solução para a ANEEL.

3.21 Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria

Crítica: onde se lê: “Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria”, sugere-se alterar para “Serviço de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria”.

i) Elaboração, edição e implantação de *FAQ’s - Frequently Asked Questions* na página “Espaço do Consumidor” na página eletrônica da ANEEL, contendo as perguntas e respostas mais demandadas pelos usuários. (página 9)

Crítica: As atividades de “edição e implantação” do alínea “i” é de responsabilidade do webmaster do sítio eletrônico da ANEEL.

3.22 SUBSCRIÇÃO DA LICENÇA DE USO DA SOLUÇÃO DE CHATBOT

3.22.1 Consiste na disponibilização de utilização para até 10 (dez) usuários da ANEEL de Plataforma de disponibilização, construção, gestão, evolução e operação de *chatbots*. A plataforma deve possibilitar a publicação dos *chatbots* em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: *Google Assistant, SMS, Facebook Messenger, Telegram e Whatsapp*) ou privados (sites *Web* ou aplicativos móveis). (página 9)

Crítica: é evidenciado conflito na presente contratação, pois o Termo de Referência refere-se a serviços e não fornecimento de softwares. Neste caso, a ANEEL não está adquirindo uma Solução de Chatbot, esta solução é parte integrante do serviço de atendimento multicanal destinado à operacionalização da Central de Atendimento da Ouvidoria Setorial da ANEEL, assim como todas as demais ferramentas previstas para o devido funcionamento da Central de Atendimento. A transferência de licenças para uso da solução pela ANEEL (subscrição denota transferência de titularidade de um ativo adquirido para uma instituição pública).

3.22.3 A CONTRATADA deverá apresentar os termos de licenciamento com as respectivas notas fiscais que comprovem as devidas aquisições, ou ainda, os devidos registros de patente / direitos autorais, quando solicitado pela ANEEL. (página 9)

Crítica: este item não é categorizado como “serviço a ser prestado pela CONTRATADA”. A apresentação de notas fiscais que comprovem as devidas aquisições denota que a solução seja de propriedade da CONTRATADA.

3.22.5 Devem ser disponibilizadas à ANEEL todas as melhorias e incrementos na solução, como novas funcionalidades e atualizações sem custo adicional. (página 9)

Crítica: este item não é categorizado como “serviço a ser prestado pela CONTRATADA”. Para tanto, todas as melhorias e incrementos devem ser descritas na declaração de escopo inicial na fase de implantação do Termo de Referência, qualquer amplitude de escopo na execução do serviço terá, sua remuneração derivada do item “Desenvolvimento e Manutenção Corretiva de Sistemas para Atendimento” sob demanda.

Item 3.23

Crítica: Relativo ao item 3.23, onde se lê: “de Apoio Administrativo Multimeios”, sugere-se alterar para “Apoio Operacional Multimeios”, conforme descrito no decorrer do documento.

Ainda relativo ao item 3.23, sugere-se acrescentar o Serviço de Atendimento/Notificações via Whatsapp

13 - HORÁRIO DAS ATIVIDADES DO CONTACT CENTER

QUADRO I - Atendimento/Notificações via WhatsApp (horário de 24hs).
(página 30)

Crítica: este canal será recepcionado por um humano ou um robô?

15 - PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO

15.1.5 Sistema de Atendimento via *Chat* – Atendente humano

15.1.5.1 O Sistema de Atendimento via *Chat* – Atendente humano deve ter as seguintes características:

a) Permitir a integração com o sistema SGO por meio de *API's* (*Application Program Interface* – Interface de Programa Aplicativo) abertas e/ou *WebService*; (página 35)

Crítica: a referida solução “Chat – Atendente Humano” requererá desenvolvimento para integração entre aplicações. Para tanto a remuneração deverá ser derivada do item “Desenvolvimento e Manutenção Corretiva de Sistemas para Atendimento” sob demanda.

o) Oferecer mensagem de saudação automática parametrizável pela ANEEL; (...) (página 35)

Crítica: trocar o termo “parametrizável” por “customizável”, por razão da ação parametrizar denota à arquitetura lógica da solução de baixo nível de programação e não usabilidade de usuários.

15.1.6 Sistema de Atendimento via *Chat* – Assistente Virtual Inteligente

Crítica: Primeiramente, relativo ao item 15.1.6, sugerimos a separação das fases relativas às implementações que serão baseadas em regras de negócio, das fases que serão baseadas em inteligência artificial

b) A plataforma deve possuir um painel de administração completo e *online*, onde seja possível a gestão e operação de *chatbots*, adicionar e editar conteúdo sem necessidade pessoal especializado ou que o fornecedor tenha que ser envolvido. (página 35)

Crítica: trocar a expressão “completo e online” por “web”, por razão de uso de assistente virtual já ser concebido em tecnologias da web.

c) Deverá ter capacidade de entender o que o usuário quer dizer através do que está escrito ou por reconhecimento de voz, ou seja, ter a capacidade de aprender e entender linguagem natural, não apenas comandos e textos padronizados; (página 35)

Crítica: a solução deverá dispor de tecnologia de IA para calibragem do entendimento do usuário por texto. A opção de reconhecimento por voz, trata-se de ferramenta de Voicebot e não Chatbot.

d) Ter capacidade de aprender com o tempo e com outros serviços (dados); (página 35)

Crítica: este item poder ser juntado à linha “c”.

g) Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Agente Virtual Automatizado e os usuários; (página 36)

Crítica: (1) Inserir antes da parte de “Permitir a realização de auditoria (...)” o texto sublinhado “A solução de Chat - Assistente Virtual Inteligente deverá gerar logs para permitir a realização de auditoria (...)”. (2) Retirar o termo “automatizado”, pois o termo em questão refere-se a um atendimento estruturado por fluxo, ou seja, sem técnicas de IA.

h) Ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, mobile, etc), possibilitando tratar de forma diferentes as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feita; (página 36)

Crítica: trocar o termo “dependendo” por “consoante”.

k) Permitir a publicação dos *chatbots* nos seguintes canais de atendimento: *Web (Internet Explorer 9 ou superior, Mozilla Firefox 20 ou superior, Google Chrome 25 ou superior) Mobile Web, Mobile APP (Android e IOS), Facebook e Whatsapp*; (página 36)

Crítica: (1) Trocar o termo “publicação” por “integração com canais da web (...)”. Se for o caso, exemplificar os browsers, exemplo “*Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari, Edge (substituto do navegador IE) etc.*”, sugere-se não especificar a indicação de versão. (2) Navegadores não são canais de atendimento e sim um mecanismo de navegação da web, logo, entende-se que o canal referido seja o “Portal Web da ANEEL” acessível pelos navegadores supramencionados.

l) Conter o recurso de “autonavegação” (*co-browsing*), possibilitando levar o usuário para determinada página *web* ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta; (página 36)

Crítica: trocar a palavra “autonavegação” por “redirecionamento” e remover o termo “*co-browsing*” em razão do conceito que é o acesso **compartilhado** por 02 ou mais usuários simultaneamente. Tal conceito infringe os princípios da confidencialidade e autenticidade no processo de atendimento do cidadão de forma individualizado.

m) Possibilidade de iniciar proativamente dentro do site a conversação em momentos oportunos de acordo com uma regra de URL e tempo; (página 36)

Crítica: (1) Como está sendo utilizada a expressão “site”, o termo “proativamente” precisa ser substituído pela expressão “recurso preditivo”. (2) Retirar a expressão “com uma regra de URL e tempo”, pois está inerente à aplicação do sítio eletrônico da ANEEL e não da aplicação de chatbot.

n) Capacidade de criar regras de derivação para um chat humano; (página 36)

Crítica: trocar a frase “Capacidade de criar regras de derivação para um chat humano” por “Capacidade de integração com a plataforma de chat humano e assim possibilitar a transferência de competência de atendimento do assistente virtual para o atendente humano”.

p) Permitir que o chatbot seja conectado a diferentes soluções de mercado, relacionadas ao atendimento humano, inteligência artificial (Google Dialogflow, IBM Watson, Microsoft LUIS, etc.) e análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.); (página 36)

Crítica: sugere-se que a parte de frase “relacionadas ao atendimento humano” seja suprimido da alínea “p”.

r) A integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o *chatbot* desenvolvido na plataforma podem contar com IA e *Machine Learning*; (página 36)

Crítica: a solução do chatbot deverá conter tecnologias de Inteligência Artificial embarcada na própria solução, tais como Machine Learning, Deep Learning, OCR, NLU entre outras e que permitam a calibragem da compreensão das intenções entre o usuário e o chatbot.

t) Permitir o aperfeiçoamento do serviço através de aprendizado de máquina (*machine learning*), com o aprimoramento por retroalimentação com o uso e os resultados do uso (*feedback* positivo/negativo); (página 36)

Crítica: esta alínea pode ser suprimida, pois ela está contida na crítica da alínea “r”.

u) Conter um módulo que possibilite o treinamento do assistente cognitivo, sem a necessidade de acionar a CONTRATADA para novas inclusões ou melhorias nos fluxos de conversação; (página 36)

Crítica: unificar o texto desta alínea com o texto da alínea “b”.

w) A solução deverá reconhecer intenções, mesmo que não previamente treinadas, registrando-as para posterior análise da Aneel;

Crítica: trocar a expressão em destaque por “utilizando-se do recurso de NLP – Processamento de Linguagem Natural, melhorar à assertividade na interação com o usuário”.

y) Deverá ser possível imprimir relatórios analíticos e sintéticos das conversas realizadas, com filtrarem por intervalo de tempo, com a possibilidade de identificar uma conversa ou palavras contidas nos fluxos de conversas gerenciados; (página 37)

Crítica: (1) Sugere-se a substituição do termo “filtrarem” por “filtros”. (2) Trocar os termos “fluxos de conversas gerenciados” por “contextos de atendimentos”.

z) Possuir um mecanismo de pesquisa de satisfação referente ao atendimento prestado pelo Assistente Virtual Inteligente em sua própria interface, com as opções: ótimo, bom, regular e ruim;

Crítica: sugere-se remover os termos em destaque para não limitar as possibilidades de avaliação.

aa) Possuir armazenamento das gravações das conversações em mídia eletrônica com acesso imediato (on-line) das gravações;

Crítica: sugere-se substituir todo o texto em destaque por “Disponibilizar uma interface online para acesso da base histórica de diálogos com filtro por protocolo da solicitação registrada no sistema de atendimento da ANEEL”.

cc) O sistema deve ser produzido e documentado de tal maneira que permita a sua continuidade e reprodutibilidade em outras plataformas, mesmo que com adaptações. (página 37)

Crítica: trocar os termos “O sistema deve ser produzido e documentado” por “A arquitetura lógica do serviço de atendimento via Chatbot deve ser produzida e documentada”.

dd) Deverá ser fornecida toda a documentação de intenções, entidades, eventos, ações, *fulfillments* ou outras, características da plataforma utilizada, além das frases, palavras ou outras formas de treinamento utilizadas, assim como seu histórico. (página 37)

Crítica: sugere-se trocar o termo “fulfillments” por “contrato de serviço que conterá as regras de negócio para o atendimento”.

ee) A utilização de *API's*, acesso aos bancos de dados, integrações e chamadas utilizados na plataforma devem ser explicitamente documentados e ter seu código fonte fornecido. (página 37)

Crítica: sugere-se remover a frase “código fonte fornecido”, pois o caput do item 15 não trata de desenvolvimento de sistema, logo, o entregável será o serviço de atendimento via Chat e não o desenvolvimento da solução de Chatbot.

ff) Caso seja utilizada plataforma comercial como Watson, DialogFlow, WitAi, LUIS e outros, a titularidade da conta ou assinatura deverá ser transferida sem custos para a ANEEL ao final do contrato; (página 37)

gg) No caso de impossibilidade da transferência da conta ou assinatura para a ANEEL, deverá ser fornecida toda a documentação necessária, incluindo, caso necessário, os códigos fonte, de modo a permitir a continuidade do serviço, sua reprodução e implantação em plataforma diferente da utilizada, respeitadas as diferenças tecnológicas, e o completo domínio da base de conhecimento gerada e utilizada. (página 37)

Crítica: remover as exigências relacionadas à disponibilização de códigos-fonte, uma vez que trata-se de contratação de empresa para prestação de serviços de central de atendimento e não de aquisição de software.

Para tanto, sugere-se que as alíneas “ff” e “gg” sejam unificadas com a utilização do seguinte texto: “Caso seja utilizada uma das plataformas comerciais como Watson, DialogFlow, WitAi, LUIS e outros, a cópia da estrutura de atendimento do agente virtual acompanhado com a documentação necessária deverão ser transferidos para a ANEEL ao final do contrato, que permita a continuidade do serviço, sua reprodução e implantação em outra plataforma que seja compatível, respeitando-se as diferentes tecnológicas, e o completo domínio da base de conhecimento gerada e utilizada.”

15.1.8 Unidade de Resposta Audível (URA)

b) Suportar aplicações para humanização dos serviços disponibilizados na URA. (página 38)

Crítica: sugere-se excluir esta facilidade da URA.

Se é de vontade da ANEEL ter a facilidade de “humanização” dos serviços, nossa sugestão é criar um novo serviço de atendimento por Agente Virtual Voicebot, pois trata-se de um processo tecnologicamente moderno e totalmente digital, sendo esta técnica contida na tecnologia atual de Voicebot.

Item 21.4

Crítica: Relativo ao item 21.4, sugerimos desmembrar os momentos para realização dos questionamentos e realização da vistoria técnica, uma vez que ambos devem ser realizados ainda na fase que antecede a data da licitação, ou seja, a Licitante deverá ter conhecimento antes da elaboração. Sugerimos incluir no Termo de Referência um Termo de Vistoria obrigatória pelas licitantes.

21 - ÍNDICES E CONCEITOS TÉCNICOS

22.1 Teleatendimento Receptivo

g) IASbot - Índice de assertividade do Chatbot: Índice de respostas adequadas da solução. (página 50)

Crítica: qual a definição de “respostas adequadas”, visto que a base de conhecimento será construída entre as partes ANEEL e CONTRATADA. Falta a descrição da métrica IASbot.

23 - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO MENSAL

Item: IASbot; com meta mensal exibida: $\geq 80\%$ (página 53)

Crítica: a meta proposta é inalcançável. As experiências de mercado demonstram uma excelência no atendimento com assertividades em torno de 70%.

27 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA PAGAMENTO

27.7

iv. Os serviços de atendimento CHATbot serão pagos de acordo com o número total atendimentos registrados, os quais deverão ser comprovados por meio de relatórios gerados através da Plataforma de Comunicação.

Crítica: (1) sugerimos alterar o texto “Plataforma de Comunicação” para Sistema de Atendimento via Chat – Assistente Virtual Inteligente, que é a responsável geração e consolidação dos atendimentos do Chatbot.

a. Entende-se como “atendimento” do Chatbot cada interação do usuário com o Assistente Virtual, isto é, toda mensagem escrita por um usuário do chatbot

que precisar ser processada e entendida pelo bot, que o faz por meio de uma API Call à Plataforma de Chatbot. (página 59)

Crítica: o faturamento deve ocorrer por sessão de atendimento e não por interações, independente de haver registro, em razão da CONTRATADA não ter controle sob o usuário que poderá abandonar o atendimento antes de sua finalização. Ressalta-se que a solução de chatbot estará disponível em grade de 24h/7d, assim há custos mensais para esta alta disponibilidade.