



ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	
INTERAÇÕES FIGITAL	
Nº 0432/2024	PROCESSO SERPRO-PON-2022/00005

1. Da Oportunidade de Negócio

1.1 A oportunidade consiste em uma solução de Atendimento “Figital”, que busca estabelecer uma colaboração estratégica para introduzir um serviço híbrido de atendimento ao cidadão, combinando elementos digitais e físicos.

1.2 Esta abordagem inovadora prevê o desenvolvimento, personalização, implementação e gerenciamento de uma Plataforma Digital Integrada, juntamente com a operação de centros de atendimento físico.

1.3 A Plataforma Digital Integrada visa abranger todas as formas de interação entre o cidadão e os serviços governamentais, englobando múltiplas jornadas de serviço tanto digital quanto presencialmente. Esta solução deverá visar a facilidade de integração com sistemas de diversos órgãos governamentais, promovendo ganhos operacionais, eficiência e proteção de informações.

1.4 Trata-se de uma solução de ponta a ponta para revolucionar o atendimento ao cidadão por órgãos ou entidades que oferecem serviços de atendimento. Este modelo inovador deverá combinar a eficiência da tecnologia digital com a essencialidade do contato humano, com o objetivo de aprimorar significativamente tanto a jornada digital quanto o atendimento físico. Ao focar em humanização e letramento digital, a solução visa superar as barreiras enfrentadas pela camada mais vulnerável da população no acesso a serviços digitais.

1.5 A solução deverá ser estruturada para proporcionar uma experiência de atendimento unificada, facilitando o acesso dos cidadãos a uma ampla gama de serviços públicos de maneira mais eficiente, segura e inclusiva, melhorando a produtividade e o número de atendimentos realizados e reduzindo significativamente as fraudes e os custos associados à ineficiência nos processos de atendimento.

1.6 Em suma, a solução abordará diretamente as necessidades dos usuários finais, especialmente aqueles com dificuldades de navegar no ambiente digital, assegurando que todos tenham acesso equitativo aos serviços públicos, independentemente de suas habilidades digitais.

2. Da Solução

2.1. Finalidade

2.1.1 A solução deverá ser projetada para sanar diversas dores enfrentadas tanto pelos órgãos de atendimento público quanto pelos cidadãos, particularmente, aqueles em situação de vulnerabilidade ou com limitado acesso e habilidade no uso de tecnologias digitais. Esta solução deverá abordar problemas críticos que impedem a eficiência e a eficácia do atendimento ao público, promovendo uma transformação significativa na maneira como os serviços são oferecidos. Aqui estão algumas das principais dores que a solução buscará resolver:

- **Acesso Limitado a Serviços Digitais:** para muitos cidadãos, especialmente os mais velhos, aqueles em áreas rurais ou com limitações educacionais, o acesso a serviços digitais representa um desafio significativo. A falta de familiaridade com dispositivos digitais ou a ausência de acesso à internet são barreiras que a solução visa superar, garantindo que todos tenham acesso aos serviços públicos de que necessitam.
- **Complexidade dos Processos Digitais:** a complexidade e a falta de intuitividade das plataformas digitais podem desencorajar os usuários a procurar serviços online, levando a uma preferência pelo atendimento presencial. A solução deverá simplificar a jornada digital, oferecendo interfaces amigáveis e suporte presencial para orientar os usuários através dos processos, reduzindo a dependência de assistência pessoal.
- **Humanização do Atendimento:** a interação puramente digital pode muitas vezes parecer impessoal e inadequada para resolver problemas específicos dos cidadãos. A componente física da solução deverá reintroduzir o elemento humano no atendimento, permitindo uma comunicação mais eficaz e um serviço mais compassivo e ajustado às necessidades individuais.
- **Ineficiência e Custos Operacionais:** Órgãos de atendimento enfrentam frequentemente a ineficiência operacional, resultando em longos tempos de espera, atendimento lento e custos elevados. A solução deverá buscar aumentar a produtividade e reduzir custos através da otimização dos processos de atendimento, combinando efetivamente as interações digitais e físicas para um fluxo de trabalho mais ágil.
- **Fraudes e Segurança de Dados:** as transações digitais apresentam riscos de segurança que podem resultar em fraude ou má utilização de dados. A solução deverá fortalecer a segurança dos dados e a confiança dos usuários, assegurando que as informações pessoais sejam manuseadas com o máximo cuidado e em conformidade com as regulamentações de proteção de dados.
- **Exclusão Digital:** a exclusão digital é uma realidade para uma parte significativa da população, limitando seu acesso a oportunidades essenciais. A solução deverá abordar essa dor promovendo o letramento digital e garantindo que todos os cidadãos, independentemente de suas habilidades digitais, possam acessar os serviços de que necessitam.
- **Triagem Avançada de Informações:** uma das maiores dores no atendimento público é a gestão ineficaz do tempo, tanto para os cidadãos quanto para os servidores, devido à falta de preparo ou à apresentação incompleta dos requisitos necessários para determinados serviços. A solução deverá introduzir uma triagem avançada que permitirá a pré-análise

das informações fornecidas pelos cidadãos, garantindo que todos os requisitos sejam sanados antes do atendimento presencial.

- Totens de Autoatendimento com Inteligência Artificial Generativa: a inclusão de totens de autoatendimento equipados com IA (Inteligência Artificial) generativa representará uma revolução na maneira como os serviços são acessados pelos cidadãos. Esta tecnologia não apenas facilitará o acesso a informações e serviços sem a necessidade de interação humana direta, mas também oferecerá respostas e soluções personalizadas às necessidades dos usuários, graças à sua capacidade de aprender e adaptar-se às necessidades dos cidadãos.

2.2 Macro funcionalidades

- Oferecer Atendimento de Alto Padrão: garantir atendimento de qualidade, eficiência e rapidez através da utilização de tecnologia de ponta e processos otimizados, simplificando a interação dos cidadãos com os serviços públicos, promovendo uma experiência positiva a um custo reduzido.
- Simplificar a Burocracia: reduzir a complexidade dos trâmites administrativos e processuais, facilitando o acesso do cidadão aos serviços ofertados pelo governo através da integração de sistemas e automação de processos que, juntos, agilizam a conclusão das solicitações.
- Melhorar a Comunicação com o Cidadão: responder ativamente às reclamações e sugestões, fornecendo orientações claras e informações precisas sobre os procedimentos para solicitação dos serviços.
- Adaptação às Necessidades Flutuantes: a solução deve conseguir atender a uma ampla gama de demandas, ajustando-se conforme as necessidades dos cidadãos e as mudanças sociais, garantindo assim uma oferta de serviço sempre atualizada e relevante.
- Promover Acessibilidade e Conforto: facilitar o acesso aos serviços por meio de centros físicos de atendimento estrategicamente localizados em ambientes digitais intuitivos.
- Incorporar Inovações e Melhorias Contínuas: revisar e aperfeiçoar constantemente os processos e os atendimentos, empregando as últimas inovações tecnológicas para melhorar a prestação de serviços.
- Proporcionar Ganhos a Administração Pública e aos Cidadãos: contribuir para a eficiência administrativa, economia de recursos e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, consolidando o papel democrático e social dos serviços de atendimento.

2.3 Modelo a ser ofertado

2.3.1 Considerando que as necessidades dos órgãos e entidades podem ser distintas, a prestação dos serviços deverá ser estruturada em três níveis, conforme abaixo:

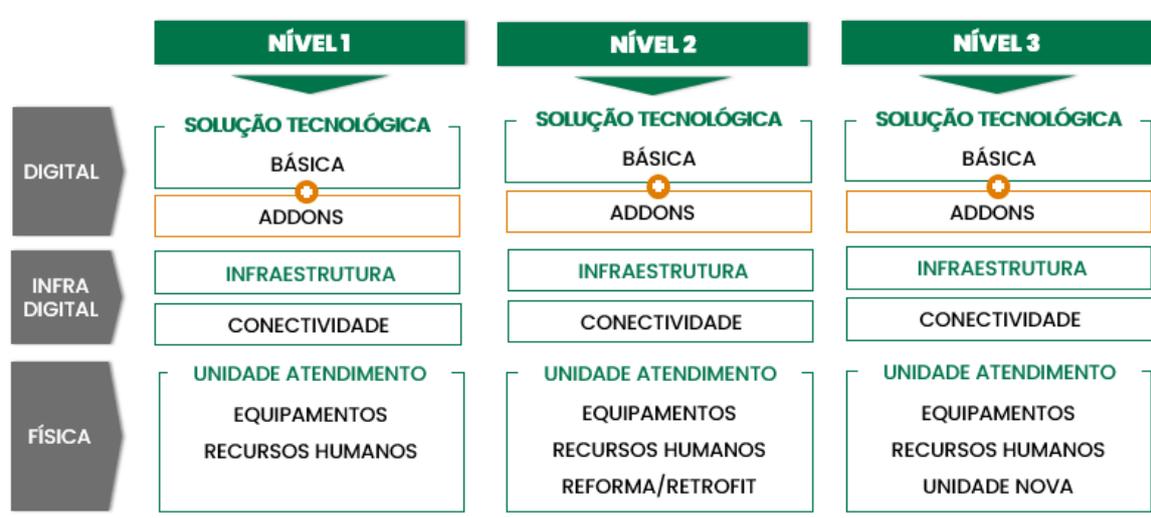


Imagem 1: modelos de oferta da solução

2.3.1.1 No Nível 1, o serviço prestado abará a solução tecnológica, a infraestrutura da solução tecnológica, conectividade e, no âmbito da unidade de atendimento, equipamentos e recursos humanos.

2.3.1.2 No Nível 2, além dos recursos já contemplados no nível 1, há atualização e modernização de infraestruturas físicas existentes, desde a possibilidade de renovação de instalações elétricas e hidráulicas até a melhoria de layouts e acabamentos, garantindo um ambiente mais moderno e funcional.

2.3.1.3 No Nível 3, além dos recursos já contemplados no nível 1, a oferta conta com a disponibilização de uma unidade de atendimento nova.

2.4 Camadas de atendimento

2.4.1 Camada Digital: consiste nas soluções tecnológicas, sendo o ponto de contato entre o usuário do serviço de natureza pública e o órgão ou entidade responsável pela sua execução, abrangendo as possíveis jornadas da experiência (primeiro contato, execução do serviço, recebimento do serviço, avaliação do atendimento).

2.4.2 Camada Infra digital: consiste nos itens necessários para suportar os serviços da camada digital, contemplando o uso da Nuvem de Governo, além da possibilidade de oferta de serviços de rede local (LAN) e de longa distância (WAN) para órgãos que não possuem estrutura de conectividade adequada.

2.4.3 Camada Física: consiste nas unidades de atendimento, que deverão ser adequadas para contemplar o número de atendimentos para elas estimado, com arquitetura, mobiliários, equipamentos e comunicação visual apropriados para atender o usuário com respeito, qualidade, rapidez e eficiência.

3. Das Responsabilidades

3.1 As principais responsabilidades identificadas na exploração da oportunidade em regime de parceria de negócio são, preliminarmente, listadas a seguir:

N	CAMADA	RESPONSABILIDADES PRELIMINARES	SERPRO	PARCEIRA
1	Digital	Suporte Técnico ao Cliente - 1º Nível	X	
2		Aplicativo Mobile (App)	X	
3		Autenticação Single Sing-On	X	
4		Mensageria / Campanhas / Comunicação Multicanal	X	
5		Addons (outras soluções - Consulta CPF, Biovalid, etc)	X	
6		Solução de Atendimento Remoto Síncrono (vídeo conferência c/ Chat)		X
7		Solução de Atendimento Offline Remoto Assíncrono		X
8		Backoffice Retaguarda		X
9		Transformação Digital		X
10		Interface de Autoatendimento		X
11		Letramento Digital		X
12		Treinamento		X
13		Portal Web	X	X
14		Atendimento Técnico 2º Nível e 3º Nível	X	X
15		Barramento de Processamento de Pagamentos Virtuais	X	X
16		Barramento de Serviços	X	X
17		Customização dos Serviços Digitais	X	X
18		Instalação, Parametrização e Configuração (implantação das soluções)	X	X
19		Manutenção	X	X
20		Operação Assistida (Implantação)	X	X
21		Rede de Interoperabilidade / Integrações	X	X
22		Sistema de Gestão de Atendimento	X	X
23	Infraestrutura e Conectividade	Infraestrutura do SaaS em Nuvem de Governo	X	
24		Gestão da Segurança	X	
25		Central de serviços	X	
26		Centro de Comando	X	
27	Camada Física	Equipamentos		X
28		Recursos Humanos		X
29		Reforma/ Retrofit		X
30		Unidade de Atendimento		X
31	Gestão Comercial e Marketing	Faturamento	X	
32		Cobrança	X	
33		Relacionamento com cliente	X	
34		Prospecção	X	X
35		Consultoria	X	X
36		Marketing	X	X

Tabela 1: responsabilidades da parceria

3.2 As responsabilidades do Serpro não excluem a possibilidade de se exigir que a proponente atenda a determinados requisitos para assegurar que a empresa escolhida possua a capacidade e expertise necessárias para as funcionalidades.

3.3 As responsabilidades preliminares aqui estabelecidas não afastam a necessidade futura de se avaliar e negociar os diversos matizes que compõem o desenvolvimento, a estruturação, a inserção no mercado e a operação da solução com a empresa parceira, variáveis fundamentais e inviáveis de serem pré-determinadas objetivamente e de forma exauriente em sede de edital, posto que serão rediscutidas e convalidadas quando da estruturação conjunta do termo de contrato associativo.

3.4 Descrição das responsabilidades do SERPRO:

N	Item	Descrição
1	Suporte Técnico ao Cliente - 1º Nível	é o primeiro ponto de contato entre o órgão ou entidade contratante e o Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados). Este suporte inicial é responsável por receber, registrar e solucionar problemas técnicos básicos e consultas gerais dos usuários. O atendimento de 1º Nível atua como uma triagem, resolvendo questões de menor complexidade e encaminhando problemas mais complexos para níveis superiores de suporte, garantindo que os usuários recebam uma resposta rápida e eficaz para suas necessidades.
2	Aplicativo Mobile (App)	prestação de serviços na plataforma mobile, garantindo que os usuários tenham acesso a funcionalidades essenciais através de dispositivos móveis. O aplicativo mobile será desenvolvido para oferecer uma interface intuitiva e amigável, facilitando o acesso a serviços e informações de maneira rápida e eficiente. A plataforma mobile proporcionará aos usuários a conveniência de realizar tarefas e consultas em qualquer lugar e a qualquer momento, assegurando a continuidade e a disponibilidade dos serviços oferecidos.
3	Autenticação <i>Single Sing-On</i>	gestão do serviço de Autenticação <i>Single Sign-On</i> (SSO), que permite aos usuários acessarem múltiplos sistemas e aplicativos com um único conjunto de credenciais. A solução SSO visa simplificar a experiência do usuário, reduzindo a necessidade de múltiplos logins e melhorando a segurança ao centralizar o controle de autenticação
4	Mensageria / Campanhas / Comunicação Multicanal	prestação de serviços de mensageria, campanhas e comunicação multicanal, projetados para otimizar a interação e o engajamento com os usuários. O serviço incluirá a implementação de plataformas de comunicação que permitem o envio de mensagens através de diversos canais, como e-mail, SMS, notificações <i>push</i> , e redes sociais, garantindo que as informações alcancem o público-alvo de maneira eficaz e oportuna.
5	<i>Addons</i>	Outras soluções já ofertadas no catálogo do Serpro, os quais poderão compor a demanda do cliente, a exemplo da Consulta CPF, <i>Datavalid</i> , <i>Biovalid</i> , etc.
23	Infraestrutura SaaS em Nuvem de Governo	A Nuvem de Governo do Serpro assegura uma proteção robusta para os dados dos cidadãos brasileiros e informações governamentais, garantindo um ambiente seguro e soberano dentro do território nacional. Os dados são armazenados em ambientes totalmente gerenciados pelo Serpro, localizados nos data centers de São Paulo e Brasília, o que garante a soberania nacional ao manter todas as informações dentro das fronteiras do país
24	Gestão da Segurança	gestão abrangente da segurança das soluções digitais, alavancando os 60 anos de expertise do Serpro. Com décadas de experiência, o Serpro oferece serviços de segurança cibernética robustos, incluindo a implementação de políticas de segurança, monitoramento contínuo de ameaças, e respostas rápidas a incidentes. A gestão da segurança envolve a proteção de dados sensíveis, garantindo

		conformidade com normas e regulamentos, e a realização de auditorias regulares para identificar e mitigar riscos
25	Central de Serviços	ponto único de contato para todos os usuários que necessitam de suporte técnico e administrativo. A Central de Serviços está equipada para gerenciar solicitações, resolver problemas e oferecer assistência em tempo hábil. Os atendentes altamente treinados utilizam um sistema de gerenciamento de tickets para acompanhar e priorizar as solicitações, garantindo que todas as questões sejam tratadas de maneira eficiente e eficaz. Este serviço centralizado facilita a comunicação, melhora a satisfação do usuário e assegura uma resolução rápida e organizada de problemas.
26	Centro de Comando	Unidade centralizada responsável pelo monitoramento e gerenciamento em tempo real das operações das soluções digitais. O Centro de Comando utiliza tecnologias avançadas para supervisionar a performance dos sistemas, detectar e responder a incidentes, e garantir a continuidade dos serviços. Com uma equipe de especialistas dedicados, o Centro de Comando oferece vigilância constante, pronta para agir rapidamente diante de qualquer anomalia ou ameaça.
31	Faturamento	Envolve a geração e emissão de faturas para serviços prestados ou produtos vendidos, garantindo que todos os detalhes financeiros estejam corretos e em conformidade com as normas contábeis
32	Cobrança	Refere-se ao processo de recuperação de pagamentos de clientes, incluindo o envio de lembretes, negociações de prazo e condições de pagamento, e ações de cobrança quando necessário
33	Relacionamento com Cliente	Envolve a gestão das interações e comunicações com os clientes, visando construir e manter relacionamentos positivos e de longo prazo, atendendo às suas necessidades e expectativas

Tabela 2: descrição das responsabilidades do SERPRO

3.5 Descrição das responsabilidades da PARCEIRA:

N	Item	Descrição
6	Solução de Atendimento Remoto Síncrono (videoconferência c/ Chat)	solução de atendimento remoto síncrono (em tempo real à distância) que permite que o usuário agende para ser atendido por meio de videoconferência. Possibilita que os usuários recebam suporte, orientações ou informações sem precisarem se deslocar para a unidade atendimento.
7	Solução de Atendimento Offline Remoto Assíncrono	fornecimento de solução que permite aos funcionários que operam a solução, revisar os documentos fornecidos pelo usuário, para aprová-los ou rejeitá-los, garantindo que o usuário atenda os pré-requisitos necessário para realizar o trâmite do serviço quando comparecer à unidade. Possui funcionalidades para otimização do trabalho de <i>backoffice</i> , como <i>checklist</i> padronizado para cada serviço, possibilidade de devolução individualizada de documentos com sinalização de onde está o problema, notificação do usuário por meio de diversos canais digitais. O usuário consegue voltar ao fluxo de atendimento, resolver os problemas dos documentos, os quais podem ser devolvidos para o <i>Backoffice Phygital</i> (BO) avaliar novamente.
8	<i>Backoffice</i> Retaguarda	solução que permite que sejam realizados, em tempo real, registros de todos os procedimentos operacionais e protocolares de todas as fases do atendimento realizados nas unidades de atendimento em seus diversos setores. O sistema permitirá o gerenciamento dos processos protocolados para inclusão, acompanhamento e retirada de documentos, permitindo o rastreamento e acompanhamento de todas as fases de tramitação interna de documentos / processos.
9	Transformação Digital	conjunto de tarefas envolvidas no design, modelagem, ajuste, parametrização da solução para disponibilização de um novo serviço para o usuário por meio da solução tecnológica. Compreende o aprendizado das possíveis formas como os usuários interagem com o serviço, incluindo as ferramentas utilizadas e as etapas offline. A partir da identificação da necessidade do usuário, são desenhados os serviços

		digitais para oferecer conveniência, acessibilidade e eficiência para os usuários, permitindo que realizem diversas atividades sem a necessidade de interações presenciais.
10	Interface de Autoatendimento	permite aos usuários acesso aos canais digitais por meio de totens de autoatendimento, podendo realizar registro do usuário e consultas, solicitar agendamentos, atendimentos, trâmites e serviços
11	Letramento Digital	prestação de auxílio aos usuários na solicitação de serviços digitais. Ao capacitar os usuários com conhecimentos e habilidades relacionados à tecnologia e ao uso de serviços públicos <i>online</i> , é possível promover a inclusão digital e facilitar o acesso aos serviços públicos disponíveis digitalmente
12	Treinamento	capacitação para usuários utilizadores da solução tecnológica, versando sobre a natureza técnico-operacional, baseados nos sistemas e recursos tecnológicos disponíveis e utilizados pela equipe
27	Equipamentos	Estes dispositivos incluem quiosques interativos com telas sensíveis ao toque, tablets e terminais portáteis para flexibilidade, sensores e dispositivos IoT para monitoramento em tempo real, impressoras, painéis de informação digitais para comunicação eficaz, garantindo uma experiência híbrida inovadora, eficiente e superior aos usuários
28	Recursos Humanos	dispor de atendentes multitarefas (responsáveis pelo atendimento presencial, virtual e híbrido e pelo letramento digital) e atendente líder. As demais funções de gestão variam de acordo com a dimensão da unidade e o volume de atendimento, a exemplo do atendente multitarefa, atendente líder, supervisor de atendimento, supervisor geral e gerente
29	Reforma / <i>Retrofit</i>	envolve a atualização e modernização de infraestruturas físicas existentes para melhorar a eficiência, funcionalidade e estética dos espaços. A reforma abrange desde a renovação de instalações elétricas e hidráulicas até a melhoria de <i>layouts</i> e acabamentos, garantindo um ambiente mais moderno e funcional.
30	Unidade de Atendimento	adequadas para contemplar o número de atendimentos para elas estimado, com arquitetura, mobiliários, equipamentos e comunicação visual apropriados para atender o usuário com respeito, qualidade, rapidez e eficiência.

Tabela 3: descrição das responsabilidades da PARCEIRA

3.6 Descrição das responsabilidades compartilhadas:

N	Item	Descrição
13	Portal <i>Web</i>	por meio do portal, o usuário poderá consultar e realizar diversos serviços digitais, além de obter todas as informações necessárias sobre os serviços que precisam de atendimento nas unidades presenciais.
14	Atendimento Técnico 2° e 3° Nível	Este item abrange a prestação de serviços de Atendimento Técnico de 2° e 3° Nível, voltados para a resolução de problemas mais complexos e técnicos. O Atendimento Técnico de 2° Nível é composto por técnicos especializados que diagnosticam e resolvem problemas exigentes, realizam manutenção e fornecem orientações detalhadas aos usuários. O Atendimento Técnico de 3° Nível envolve especialistas altamente qualificados, capazes de lidar com questões críticas, realizar análises de causa raiz, desenvolver soluções de longo prazo e implementar melhorias nos sistemas. Esses níveis de suporte garantem a resolução eficiente dos problemas, minimizando o impacto nas operações do órgão ou entidade contratante, e assegurando a qualidade dos serviços prestados.
15	Barramento de Processamento de Pagamentos Virtuais	fornecimento de barramento de processamento integrado à solução de meios de pagamento, que permitirá realizar o pagamento de trâmites e serviços de forma online, quando aplicado, com uso de cartões de débito ou crédito, incluindo parcelamento e integração bancária.
16	Barramento de Serviços	fornecimento de barramento de serviços que permite integrações com as mais variadas camadas das aplicações do órgão (Web, ETL, Banco de Dados, Repositório/diretórios de

		arquivos etc.), utilizando-se das mais diversas abordagens de integração como REST, SOAP ou estruturas inteligentes de RPA
17	Customização dos Serviços Digitais	Este item refere-se à adaptação e personalização dos serviços digitais para atender às necessidades específicas do órgão ou entidade contratante. A customização envolve a modificação de funcionalidades, interfaces e fluxos de trabalho dos sistemas e aplicativos digitais, garantindo que estes se alinhem perfeitamente aos processos e objetivos do contratante. O serviço inclui análise detalhada das necessidades, desenvolvimento de soluções personalizadas, integração com sistemas existentes e testes rigorosos para assegurar o funcionamento adequado. Além disso, oferece suporte contínuo e ajustes conforme necessário para manter a eficácia e relevância das customizações implementadas, proporcionando uma experiência digital otimizada e alinhada às demandas específicas do contratante.
18	Instalação, Parametrização e Configuração (implantação das soluções)	Este item abrange a instalação, parametrização e configuração das soluções digitais, garantindo uma implantação eficiente e alinhada às necessidades do órgão ou entidade contratante. A instalação envolve a implementação inicial dos sistemas e aplicativos, assegurando que todos os componentes estejam corretamente instalados. A parametrização e configuração personalizam os sistemas para atender aos requisitos específicos do contratante, ajustando funcionalidades, definindo permissões de usuários, e integrando com outros sistemas existentes
19	Manutenção	manutenção contínua das soluções digitais implantadas, garantindo seu funcionamento eficiente e ininterrupto. A manutenção inclui atividades preventivas, como atualizações regulares de software, patches de segurança e otimização de desempenho, bem como atividades corretivas para resolver quaisquer problemas ou falhas que possam surgir.
20	Operação Assistida	Este item refere-se ao suporte especializado durante os primeiros estágios de utilização das soluções digitais implantadas. Envolve o monitoramento ativo por técnicos, resolução de problemas iniciais e ajustes necessários para otimizar o desempenho. O serviço inclui treinamento adicional e orientação para os usuários, assegurando uma transição suave para a operação autônoma. A operação assistida visa maximizar a eficiência das soluções e a confiança dos usuários, garantindo o sucesso da implantação.
21	Rede de Interoperabilidade / Integrações	solução de interoperabilidade de dados que permite que diversos sistemas desenvolvam uma compreensão sobreposta dos dados específicos de um domínio específico, com possibilidade de transferir e utilizar informações de maneira uniforme e eficiente entre várias organizações e sistemas de informação.
22	Sistema de Gestão de Atendimento	solução que permite o gerenciamento e o controle do momento da chegada do usuário até o momento final de seu atendimento, incluindo o acompanhamento das ações internas necessárias para atendimento do serviço e a finalização do processo que consistirá na avaliação de sua experiência com o serviço recebido dentro das unidades presenciais do órgão. Permite a rastreabilidade de cada atendimento realizado e possibilita a otimização dos processos. São suas principais funcionalidades: chamada de senhas, transferência de senhas, cancelamento de senha, suspensão do atendimento, entre outras.
34	Prospecção	Refere-se à identificação e abordagem de potenciais clientes ou mercados, utilizando diversas técnicas e estratégias para gerar novas oportunidades de negócios.
35	Consultoria	Consiste na prestação de serviços especializados para ajudar empresas a resolver problemas específicos, melhorar processos, e implementar soluções eficazes, baseando-se em conhecimento e expertise.
36	Marketing	Envolve a criação e implementação de estratégias para promover produtos ou serviços, incluindo pesquisa de mercado, desenvolvimento de campanhas publicitárias, e análise de resultados para atingir o público-alvo e aumentar as vendas.

Tabela 4: descrição das responsabilidades compartilhadas