

## Sumário

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Objeto .....</b>                                                      | <b>5</b>  |
| <b>1.1 Detalhamento do Objeto .....</b>                                    | <b>5</b>  |
| <b>2 Regime de Contratação.....</b>                                        | <b>5</b>  |
| <b>3 Justificativa .....</b>                                               | <b>5</b>  |
| <b>4 Subcontratação .....</b>                                              | <b>6</b>  |
| <b>5 Direitos e Propriedade .....</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>5.1 Direito Patrimonial .....</b>                                       | <b>6</b>  |
| <b>5.2 Propriedade Intelectual.....</b>                                    | <b>6</b>  |
| <b>6 Escopo da Prestação do Serviço.....</b>                               | <b>6</b>  |
| <b>7 Modalidades de Atendimento .....</b>                                  | <b>13</b> |
| <b>7.1 Atendimento Receptivo Eletrônico - URA, Chatbot e Voicebot.....</b> | <b>13</b> |
| <b>7.2 Atendimento Receptivo Humano - Call Center e Multicanais.....</b>   | <b>26</b> |
| <b>7.3 Atendimento Ativo e callback - Eletrônico e Humano .....</b>        | <b>28</b> |
| <b>7.4 Atendimento via WhatsApp .....</b>                                  | <b>30</b> |
| <b>7.5 Atendimento via Mídias Sociais .....</b>                            | <b>34</b> |
| <b>7.6 Atendimento via SMS.....</b>                                        | <b>34</b> |
| <b>7.7 Atendimento via “Conta Paga” .....</b>                              | <b>37</b> |
| <b>7.8 Agência Virtual .....</b>                                           | <b>38</b> |
| <b>7.9 Atendimento da plataforma “Reclame Aqui” .....</b>                  | <b>38</b> |
| <b>7.10 Atendimento pelo aplicativo da Contratante.....</b>                | <b>39</b> |
| <b>7.11 Home Office.....</b>                                               | <b>40</b> |
| <b>7.12 Estrutura de Atendimento.....</b>                                  | <b>40</b> |
| <b>7.13 Teleatendimento Ativo .....</b>                                    | <b>41</b> |
| <b>7.14 Callback.....</b>                                                  | <b>41</b> |
| <b>8 Plataforma Multicanal Omnichannel.....</b>                            | <b>42</b> |
| <b>9 Serviço Back office .....</b>                                         | <b>44</b> |
| <b>10 Sistema de Gestão e Força de Trabalho .....</b>                      | <b>45</b> |
| <b>11 CRM - Customer Relationship Management.....</b>                      | <b>46</b> |
| <b>12 Requisitos para Implantação dos Sistemas .....</b>                   | <b>47</b> |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 13 Monitoria.....                                                 | 51 |
| 14 Reuniões para Apresentação de Resultados .....                 | 54 |
| 15. Análise e Controle de Tráfego.....                            | 55 |
| 16 Manutenção da Central de Relacionamento ao Cliente .....       | 55 |
| 17 Infraestrutura Física .....                                    | 55 |
| 18 Plano de Contingência da Infraestrutura Física .....           | 58 |
| 19 Infraestrutura Tecnológica .....                               | 59 |
| 20 <i>Link</i> Telefônico e do Serviço 0800 .....                 | 65 |
| 21 Comunicação de Dados .....                                     | 68 |
| 22 Redundância e Capacidade .....                                 | 68 |
| 23 Suporte Técnico .....                                          | 70 |
| 24 Plano de Continuidade da Operação (PCO) .....                  | 72 |
| 25 Inteligência Artificial.....                                   | 73 |
| 26 Arquitetura da Plataforma de Comunicação.....                  | 74 |
| 27 Distribuidor Automático de Chamadas – DAC .....                | 75 |
| 28 Integração CTI ( <i>Computer Telephony Integration</i> ) ..... | 77 |
| 29 Sistema de Gerenciamento de Chamada.....                       | 77 |
| 30 Gravação de Voz.....                                           | 78 |
| 31 Gravação de Tela .....                                         | 79 |
| 32 Análise de Dados - <i>Business Intelligence</i> .....          | 80 |
| 33 Pesquisa de Satisfação .....                                   | 81 |
| 34 Base de Conhecimento da CONTRATADA .....                       | 81 |
| 35 Suporte Técnico ao Atendimento .....                           | 83 |
| 36 Requisitos Técnicos de Segurança .....                         | 84 |
| 37 Indicadores de Desempenho .....                                | 85 |
| 38 Indicadores de Desempenho - Níveis de Serviço Exigidos .....   | 87 |
| 39 Indicadores de Desempenho - Classificação do Impacto .....     | 88 |
| 40 Indicadores de Desempenho - Critérios para Consolidação .....  | 89 |
| 41 Sazonalidade .....                                             | 89 |
| 42 Penalidades .....                                              | 90 |
| 43 Recursos de Penalidades .....                                  | 92 |

|                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>44 Critérios para Apresentação das Propostas .....</b>            | <b>92</b>  |
| <b>46 Recursos Humanos – Descrição dos cargos e Requisitos .....</b> | <b>96</b>  |
| <b>46.1 Analista de Comunicação .....</b>                            | <b>96</b>  |
| <b>46.2 Analista de Tecnologia da Informação .....</b>               | <b>97</b>  |
| <b>46.3 Apoio Administrativo .....</b>                               | <b>97</b>  |
| <b>46.4 Gerente de Operação .....</b>                                | <b>98</b>  |
| <b>46.5 Coordenador de Operação .....</b>                            | <b>99</b>  |
| <b>46.6 Supervisor de Atendimento .....</b>                          | <b>100</b> |
| <b>46.7 Operador de Atendimento.....</b>                             | <b>101</b> |
| <b>46.8 <i>Back office</i>.....</b>                                  | <b>102</b> |
| <b>46.9 Multiplicador de Conhecimento.....</b>                       | <b>103</b> |
| <b>46.10 Monitor de Qualidade.....</b>                               | <b>103</b> |
| <b>47 Plano de Ocupação dos Cargos .....</b>                         | <b>104</b> |
| <b>48 Requisitos dos Treinamentos .....</b>                          | <b>106</b> |
| <b>49 Comprovação dos Requisitos de Pessoal.....</b>                 | <b>111</b> |
| <b>50 Horário de Execução dos Serviços.....</b>                      | <b>112</b> |
| <b>51 Dimensionamento das Posições de Atendimento – PA's.....</b>    | <b>112</b> |
| <b>52 Serviço Sob Demanda .....</b>                                  | <b>113</b> |
| <b>53 Plano de Ocupação das Posições de Atendimento .....</b>        | <b>113</b> |
| <b>54 Procedimentos Operacionais de Atendimento.....</b>             | <b>114</b> |
| <b>55 Planos de Ação.....</b>                                        | <b>114</b> |
| <b>56 Plano de Contingência .....</b>                                | <b>116</b> |
| <b>57 Critérios para Medição e Faturamento .....</b>                 | <b>116</b> |
| <b>58 Pagamento.....</b>                                             | <b>119</b> |
| <b>59 Prova de Validação Inicial .....</b>                           | <b>120</b> |
| <b>60 Código de Conduta e Integridade .....</b>                      | <b>121</b> |
| <b>61 Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.....</b>                 | <b>121</b> |
| <b>62 Segurança da Informação .....</b>                              | <b>121</b> |
| <b>63 Arquivamento dos Atendimentos .....</b>                        | <b>122</b> |
| <b>64 Obrigações da Contratada .....</b>                             | <b>122</b> |
| <b>65 Obrigações da Contratante .....</b>                            | <b>125</b> |

|                                                          |            |
|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>66 Direitos da Contratante .....</b>                  | <b>126</b> |
| <b>67 Cronograma para Execução do Contrato .....</b>     | <b>126</b> |
| <b>68 Implantação da Central de Relacionamento .....</b> | <b>128</b> |
| <b>69 Etapa de Execução e Operação .....</b>             | <b>129</b> |
| <b>71 Reajuste do Contrato .....</b>                     | <b>131</b> |
| <b>72 Resolução do Contrato .....</b>                    | <b>131</b> |
| <b>73 Gestão e Fiscalização do Contrato .....</b>        | <b>132</b> |
| <b>74 Prazo do Contrato .....</b>                        | <b>133</b> |
| <b>75 Abrangência do Contrato .....</b>                  | <b>133</b> |
| <b>76 Garantia do Contrato .....</b>                     | <b>133</b> |
| <b>77 Verificador Independente .....</b>                 | <b>133</b> |

## 1 Objeto

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, incluindo o planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação de uma central de relacionamento com o cliente.

### 1.1 Detalhamento do Objeto

**1.1.1** A central deverá operar por meio de uma plataforma *Omnichannel* que integre diversos canais de comunicação, como atendimento telefônico, eletrônico, ativo (humano, SMS, *WhatsApp*), redes sociais e aplicativos de mensagens, em uma única solução. A plataforma deve incluir um módulo de gestão de atendimento e todos os recursos necessários para sua execução e manutenção, como infraestrutura, tecnologia, gestão e recursos humanos. O objeto deste termo de referência contempla serviços de atendimento integrado por meio de plataforma *Omnichannel*, que integre diversos canais de comunicação para proporcionar uma experiência unificada ao cliente, permitindo interações fluidas e consistentes com a empresa através de múltiplos pontos de contato. A plataforma *Omnichannel* deve contemplar os seguintes serviços: atendimento receptivo humano telefônico, atendimento receptivo eletrônico (URA), atendimento ativo (humano, SMS – Short Message Service, ou *WhatsApp*), agência virtual, conta paga, aplicativos de mensagens instantâneas como *WhatsApp*, Facebook Messenger, Telegram, WebChat e/ou outras plataformas disponíveis no mercado, além de e-mail, formulário eletrônico, aplicativo da CONTRATANTE, mensageria instantânea, chat, *Chatbot*, *Voicebot* e demais redes sociais nas quais a CESAN venha a possuir perfis. O contrato deve incluir todos os recursos necessários para a execução e manutenção desses serviços, incluindo infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia.

**1.1.2** Os atendimentos referem-se às atividades comerciais, operacionais, emergenciais, administrativas e específicas por demanda, contemplando instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações como equipamentos de plataforma de comunicação de voz e integração CTI - *Computer Telephony Integration*, demais equipamentos, aplicativos, *softwares*, *hardwares*, mobiliários, recursos humanos e demais recursos necessários à prestação dos serviços, de acordo com as condições expressas neste Termo de Referência e seus anexos.

**1.1.3** A plataforma de integração multicanal *Omnichannel* deve garantir que toda a jornada do cliente seja gerenciável e integrada, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia.

## 2 Regime de Contratação

**2.1** O regime de contratação será o de empreitada por preço global.

## 3 Justificativa

**3.1** Com a promulgação da Lei n. 14.026/2020, que atualizou o marco regulatório do saneamento, as empresas públicas passaram a enfrentar desafios significativos na busca por maior eficiência e qualidade nos serviços prestados. Nesse cenário, torna-se imprescindível modernizar os serviços de atendimento ao cliente, alinhando-os às diretrizes do planejamento estratégico e ao plano de continuidade de negócios. A integração eficaz de todos os canais de atendimento oferecidos pela CONTRATANTE é essencial para garantir a excelência no atendimento e a plena satisfação dos clientes.

**3.2** A contratação do presente objeto está plenamente alinhada com o Plano de Negócios e ao Planejamento Estratégico da CONTRATANTE, visando compatibilizar os objetivos estratégicos com os serviços a serem contratados. Na prestação desses serviços, o foco recai sobre a busca por qualidade, eficiência, presteza, agilidade, praticidade e eficácia. Essa abordagem não apenas promove o desenvolvimento econômico, social e ambiental, mas também assegura que os clientes sejam atendidos com segurança, regularidade, na quantidade necessária e a preços justos. Dessa forma, a

CONTRATANTE contribui significativamente para a promoção da saúde pública e a preservação do meio ambiente.

**3.3** Na busca desse objetivo, é essencial disponibilizar canais de comunicação e tecnologias que aproximem o relacionamento entre cliente e empresa, aumentando o dinamismo e a eficiência. Com a presente contratação, será possível integrar todos os canais de atendimento da CONTRATANTE em um único ambiente multicanal, utilizando a solução *Omnichannel*. Esta solução será capaz de gerenciar e integrar toda a jornada do cliente, tornando a comunicação mais eficiente ao fornecer canais universais e mais abrangentes, com maior controle e melhor desempenho na resolução das demandas dos clientes.

**3.4** Portanto, a solução *Omnichannel* desempenha um papel fundamental na padronização, atualização dos processos e gestão eficiente da informação. A contratação de uma empresa especializada nesse tipo de serviço resultará na integração, expansão e modernização dos canais de atendimento da CONTRATANTE.

#### **4 Subcontratação**

**4.1** Não será admitida, parcial ou total, subcontratação para prestação dos serviços exigidos neste Termo de Referência.

#### **5 Direitos e Propriedade**

##### **5.1 Direito Patrimonial**

**5.1.1** Toda a infraestrutura da Central de Relacionamento com o Cliente, incluindo instalações, recursos de comunicação, hardware, licenças de uso de software, metodologias, contratos, recursos humanos e manutenção, necessária e adquirida para a prestação de serviços à CONTRATANTE, será de propriedade e responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

**5.1.2** Caso sejam desenvolvidos softwares especificamente para a prestação dos serviços contratados, com recursos fornecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá garantir a cessão dos respectivos direitos de uso, bem como disponibilizar a documentação técnica necessária para integração e continuidade operacional. A transferência de códigos-fonte e bases de dados somente será exigível se compatíveis com a infraestrutura da CONTRATANTE e necessários para garantir a continuidade dos serviços, observados os aspectos de segurança e conformidade técnica.

##### **5.2 Propriedade Intelectual**

**5.2.1** Todas as informações geradas e armazenadas nas bases de dados, relativas aos atendimentos prestados, são de propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA deve garantir formalmente o sigilo dessas informações e disponibilizá-las imediatamente à CONTRATANTE nos formatos definidos. A metodologia empregada na prestação desses serviços é de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA.

#### **6 Escopo da Prestação do Serviço**

**6.1** A contratação engloba toda a estrutura e infraestrutura necessárias para o desenvolvimento do atendimento não presencial por meio da modalidade *Omnichannel*, integrando todos os canais de comunicação em uma única plataforma;

**6.2** A CONTRATADA será responsável pelo planejamento, implantação, operação e manutenção da plataforma *Omnichannel*, que deve incluir os seguintes canais de atendimento: telefone, e-mail, *WhatsApp*, aplicativo da CONTRATANTE, *WebChat*, *Chatbot*, Agência Virtual, Conta Paga e Redes Sociais;

**6.3** Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deve fornecer todas as soluções de *software* e *hardware*, licenças, suporte técnico, gerenciamento e desenvolvimento necessários para a operação eficiente do sistema. Isso inclui a garantia de conectividade de alta qualidade, suprimento ininterrupto de energia e a integração dos canais para assegurar um atendimento fluido e consistente. A plataforma deve também contar com um módulo de gestão para monitoramento e análise de desempenho em tempo real, com relatórios da plataforma para acompanhamento dos indicadores e níveis de serviço em tempo real;

**6.4** A força de trabalho deve ser provida, com treinamento contínuo para garantir a eficácia do atendimento. O suporte ao cliente deve ser oferecido de forma contínua, com ferramentas de *feedback* e pesquisas de satisfação para a melhoria contínua do serviço;

**6.5** A CONTRATADA deve capacitar suas empregadas e seus empregados, incluindo treinamento específico nas ferramentas e soluções necessárias para o gerenciamento e acompanhamento do sistema em tempo real;

**6.6** A CONTRATADA deve implementar um módulo de gestão da informação dentro do mesmo sistema, que permita à CONTRATANTE acompanhar toda a jornada do cliente. Esse módulo deve integrar todos os canais de atendimento disponíveis, possibilitando a identificação detalhada de quando, onde, por que e de que forma o cliente foi atendido. Cabe à CONTRATADA, em colaboração com a CONTRATANTE, mapear a jornada de atendimento do cliente e propor melhorias sempre que identificadas. Essas propostas devem ser submetidas à aprovação da CONTRATANTE antes de serem implementadas em ambiente de produção;

**6.7** A empresa CONTRATADA receberá os procedimentos operacionais e administrativos dos serviços prestados pela CONTRATANTE. Após avaliação e concordância da CONTRATANTE, a CONTRATADA automatizará esses procedimentos, robotizando o maior número possível de serviços. Além disso, será permitida a customização e adaptação conforme as necessidades da CONTRATANTE;

**6.8** A plataforma utilizada para a prestação do serviço multicanal deve oferecer recursos que assegurem confiabilidade, disponibilidade, performance, escalabilidade e gerenciamento do atendimento. Essas características devem ser devidamente constatadas por meio de um laudo técnico emitido e assinado por um profissional da área de tecnologia da informação. Ainda, deve fornecer e executar os serviços através de plataforma e de solução de *software* que possibilite integrar todos os canais de atendimento da CONTRATANTE, permitindo que sejam monitorados em tempo real, utilizando a estratégia *Omnichannel*. Esta solução deve ser capaz de encaminhar, gerenciar, integrar e orquestrar as interações, entrada e saída (*inbound* e *outbound*), independente do canal de relacionamento integrado: voz, e-mail, *WeChat*, *SMS*, *web*, dentre outros;

**6.9** O sistema deve ser projetado para garantir alta disponibilidade por meio da duplicação de estruturas. Dessa forma, caso uma das partes do sistema falhe, a outra metade deve ser capaz de manter todas as funcionalidades sem perda de informações. A alta disponibilidade pode ser alcançada por meio de uma redundância ativo-passivo em cada componente de *hardware* e *software* do sistema ou por meio de uma arquitetura ativo-ativo;

**6.10** O sistema a ser utilizado pelo modelo *Omnichannel* deve conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- 6.10.1** Plataforma para atendimento *Omnichannel*;
- 6.10.2** URA - Unidade de Resposta Audível;
- 6.10.3** Sistema de gravação de voz e de tela;
- 6.10.4** Aplicação para interação com o cliente;
- 6.10.5** Integração com os sistemas da CONTRATANTE;
- 6.10.6** Gerenciamento da força de trabalho;
- 6.10.7** Sistema de gestão de processos e desempenho dos operadores;
- 6.10.8** Banco de dados com histórico de atendimento;
- 6.10.9** Análise de fala (*Speech Analytics*);
- 6.10.10** Análise de texto (*Text Analytics*);

- 6.10.11** Operador Virtual com modelo de Inteligência Artificial, para atendimento por meio de voz e on-line;
- 6.10.12** Serviço de Mensagens (SMS - *Short Message Service*);
- 6.10.13** Atendimento on-line: Chat, *Chatbot*, *WhatsApp*, aplicativo, redes sociais e e-mail;
- 6.10.14** Disponibilizar o envio da segunda via de contas em formato PDF, permitindo que o cliente acesse o documento diretamente através das soluções de atendimento eletrônico (como *Chatbot*, e-mail, aplicativo, *WhatsApp*, entre outros), sem a necessidade de envio de *links* para *download*. Esse serviço deve ser prestado sem custos adicionais para a CONTRATANTE. A CONTRATADA é responsável por fornecer e manter as licenças necessárias para o uso do PDF Acrobat, ou software similar e compatível;
- 6.10.15** Atendimento por mídias sociais definidas pela CONTRATANTE;
- 6.10.16** Monitoração de mídias sociais;
- 6.10.17** Integração com *WhatsApp Business API*;
- 6.10.18** API para validação de CPF, nome, data de nascimento e situação cadastral, com consulta a banco de dados e site predefinido como Receita Federal do Brasil, CadÚnico, BPC (Benefício de Prestação Continuada), Programa Bolsa Família etc., e demais API's para operacionalização dos serviços da CONTRATANTE, conforme sua necessidade;
- 6.10.19** Fornecimento de *hardwares*, licenças e *softwares*;
- 6.10.20** Redes de comunicação;
- 6.10.21** Discador Automático de Chamadas - DAC;
- 6.10.22** Sistema de teleatendimento ativo e *callback*;
- 6.10.23** Solução analítica de dados (BI): *Dashboard* com indicadores de todos os canais de atendimento (URA, Chat, *Chatbot*, telefone, e-mail, *WhatsApp*, SMS, mídias sociais etc.), de forma integrada, conforme especificado pela CONTRATANTE com possibilidade de personalização do *Dashboard* por usuário e/ou por operação;
- 6.10.24** Requisitos técnicos de segurança;
- 6.10.25** Gestão de outras modalidades de atendimento não previstas neste Termo conforme necessidade e atualização da CONTRATANTE;
- 6.10.26** A administração, supervisão e relatórios devem contemplar o acesso remoto via *web* pela CONTRATANTE;
- 6.10.27** Disponibilizar no mínimo dois ambientes na plataforma: um produtivo e outro não produtivo. O ambiente não produtivo será utilizado para desenvolvimentos, treinamentos, testes de funcionalidades da solução, verificações e validações das parametrizações de fluxos de trabalho interno;
- 6.10.28** A plataforma deve integrar-se ao ambiente da CONTRATANTE para obter regras de negócio e dados por meio de APIs;

**6.11** A CONTRATADA deve demonstrar que os equipamentos e sistemas fornecidos à CONTRATANTE estão em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo. Essa verificação deve ser realizada por meio de documentação ou inspeções realizadas pela CONTRATANTE nas instalações da CONTRATADA, sem aviso prévio e a qualquer momento;

**6.12** A empresa CONTRATADA é responsável pela força de trabalho necessária para operar, supervisionar e gerenciar o sistema e serviços a serem contratados, e deve conduzir o processo de recrutamento e seleção;

**6.13** Para o processo seletivo citado no item anterior, a CONTRATANTE poderá acompanhar todo o processo de recrutamento e seleção;

**6.14** O sistema da CONTRATADA deve integrar-se com os sistemas utilizados pela CONTRATANTE, necessários para o atendimento ao cliente. Essa integração deve permitir a automatização de todos os processos e serviços definidos pela CONTRATANTE para o atendimento ao cliente. A responsabilidade pela integração do sistema contratado aos sistemas da CONTRATANTE, incluindo todos os custos associados, é da CONTRATADA;

**6.15** Imediatamente após a assinatura do contrato, uma reunião entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA será realizada para definir as atividades inerentes ao desenvolvimento do serviço contratado, que incluirá a integração da jornada do cliente;

**6.16** A CONTRATADA compromete-se a desenvolver ou customizar uma solução integrada ao *Front End*. Esta solução permitirá que os operadores de atendimento registrem solicitações de serviços previamente definidos pela CONTRATANTE, especialmente em situações em que o sistema comercial da CONTRATANTE estiver fora de operação. Durante esses atendimentos, será obrigatório coletar informações básicas e incluir no sistema da CONTRATADA, garantindo que, quando o sistema da CONTRATANTE estiver em operação, as informações registradas sejam replicadas adequadamente para o sistema comercial da CONTRATANTE;

**6.17** Todos os atendimentos efetuados pelos canais da plataforma *Omnichannel*, sem exceção, devem ser registrados no sistema da CONTRATANTE gerando um número de protocolo de atendimento, de modo que os números de registros efetuados no sistema *Omnichannel* e no sistema da CONTRATANTE, sejam comparados com os dados apresentados no boletim de medição. Em caso de divergências, a CONTRATADA estará sujeita a penalidades correspondentes;

**6.18** A CONTRATADA deve disponibilizar relatório de chamadas proveniente da operadora de telefonia utilizada, de modo que os números de registros pela operadora sejam comparados com os dados apresentados no boletim de medição e registros nos sistemas. Em caso de divergências, a CONTRATADA estará sujeita a penalidades correspondentes;

**6.19** Visitas técnicas não são obrigatórias, no entanto, a CONTRATANTE reserva-se o direito de realizá-la a qualquer momento;

**6.20** O sistema descrito neste Termo de Referência, baseado no modelo *Omnichannel*, funcionará como Central de Relacionamento ao Cliente da CONTRATANTE (CRC). Esse sistema permitirá à CONTRATANTE entender e gerir a jornada do cliente por meio da disponibilização e da integração de todos os canais de atendimento (multicanalidade);

**6.21** A CRC será separada em duas Ilhas de Atendimento: Ilha de Atendimento Convencional (IAC) e Ilha de Atendimento a Cliente Especial (ICE), sendo, cada uma delas, composta pelos serviços relativos aos dois tipos de clientes de acordo com o Anexo I deste Termo, devendo ser operacionalizado da seguinte forma:

**6.22** Considerando que cada ligação de água possui um cliente titular, estima-se o número abaixo para cada Ilha de Atendimento (referência de julho/2024):

| Cliente Convencional | Cliente Especial |
|----------------------|------------------|
| 645.000              | 10.000           |

**6.23** A estratégia proposta é separar, no âmbito da operação de atendimento, as equipes responsáveis pelo atendimento convencional e atendimento a grandes consumidores (cliente especial). Essa separação, aderente às especificidades de cada serviço, será implementada através de um modelo estruturado em ilhas. Cada área específica se dedicará a um tipo de serviço requerido, o que representa vantagens tanto para os clientes quanto para a CONTRATANTE. Deve possuir nos demais atendimentos multicanais, *workflow* de atendimento e serviço específico para clientes convencionais e clientes especiais. Para os clientes, isso se traduz em maior agilidade, objetividade e qualidade no atendimento. Para a CONTRATANTE, proporciona maior eficiência, controle, assertividade e ajustes para solução dos atendimentos;

**6.24** Nas duas Ilhas de Atendimento e demais atendimentos multicanais, a CONTRATADA deve manter operação dedicada e conhecimento técnico necessário, mas que, por sugestão da CONTRATADA ou a critério da CONTRATANTE, os operadores possam migrar da Ilha de Atendimento Convencional para Ilha de Atendimento a Cliente Especial, e vice-versa, temporária ou definitivamente, além da possibilidade de estabelecer outras ilhas de atendimento;

**6.25** As Ilhas de Atendimento, seja Convencional ou Cliente Especial, devem englobar as demandas do teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, atendimento multicanais e *Back Office*. Encontra-se especificado no Anexo I deste termo de referência, os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE e, entende-se que esse rol é meramente exemplificativo, podendo sofrer atualizações ou alterações;

**6.26** A Ilha de Atendimento a Cliente Especial destina-se ao atendimento de grandes consumidores (consumo de água acima de 270 m<sup>3</sup>) como: condomínios residenciais/comerciais, *shoppings centers*, indústrias, além de órgãos públicos, entidades sem fins lucrativos subsidiadas com subvenção de tarifa ou outros contratos especiais; por meio de teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, multicanais e *Back Office*, que envolve, mas não se limita a:

**6.26.1** Atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades comerciais e operacionais da CONTRATANTE, de acordo com roteiros direcionados e específicos ao público-alvo;

**6.26.2** Registro e encaminhamento de pedido do serviço de viabilidade técnica relacionados a novos empreendimentos, recebimento e conferência de documentos respectivos;

**6.26.3** Acompanhamento do pedido de viabilidade técnica;

**6.26.4** Encaminhamento imediato das ocorrências às áreas competentes para o devido tratamento e solução;

**6.26.5** Análise de faturas;

**6.26.6** Troca de titularidade;

**6.26.7** Atendimento específicos e direcionados a Cliente Especial;

**6.26.8** Serviços do Anexo I desse Termo de Referência e da Carta de Serviços da CONTRATANTE, disponível em <https://informacoes.cesan.com.br/carta/> e aplicáveis a Clientes Especiais.

**6.27** A quantidade de Posições de Atendimento (PA's) em cada uma das IA's será determinada pela CONTRATADA com base nos quantitativos de atendimentos (volumetria) disponíveis no Anexo III, no momento do início da operação da CRC, observando o item **15.1**;

**6.28** O sistema da CONTRATADA deve ser capaz de aumentar o número de PA's conforme demanda da CONTRATANTE e com base na volumetria apresentada no Anexo III, observando o item **15.1**, utilizando os recursos disponíveis da CONTRATADA, ainda que temporários, devendo a CONTRATADA se adequar. É fundamental que o sistema opere sem interrupções que possam afetar a performance exigida pelo contrato, sob pena de aplicação de penalidade e multa contratual;

**6.29** Os Gestores e os Fiscais de contrato devem ter acesso liberado em todas as funcionalidades do sistema, com permissão de administradores, inclusive podendo interferir no atendimento, caso identificada alguma inconformidade capaz de comprometer a imagem da CONTRATANTE e o bom relacionamento com o cliente;

**6.30** As Ilhas de Atendimento devem ser integradas em todas as formas de atendimento do sistema *Omnichannel*;

**6.31** Em todas as modalidades de atendimento disponíveis pela CONTRATANTE como *Call Center*, *WhatsApp*, aplicativo, *WebChat*, *Chatbot*, E-mail e Redes Sociais, o sistema deve ser capaz de identificar a Ilha de Atendimento adequada, se cliente convencional ou se cliente especial. Esse direcionamento deve respeitar o índice de serviço estipulado, permitindo também a migração do cliente entre diferentes Ilhas de Atendimento, conforme necessário;

**6.32** O serviço de atendimento receptivo inclui as modalidades eletrônica, *Chatbot*, *Voicebot* e humana, por meio dos multicanais descritos neste Termo;

**6.33** Para fins de cumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho, bem como para garantir a eficiência da gestão e organização, o Atendimento Receptivo será estruturado em 3 (três) grupos de atendimento, com as seguintes características:

**6.33.1 Grupo Inicial:** Compreende o atendimento receptivo e ativo realizado por canais automatizados, incluindo: Atendimento telefônico receptivo e ativo; Atendimento eletrônico multicanal por meio de Unidade de Resposta Audível (URA), Short Message Service (SMS), Chatbot e Voicebot. O sistema deverá transferir automaticamente para o Grupo Intermediário sempre que: (1) houver conflito ou falha no atendimento realizado pelos canais automatizados; (2) O cliente solicitar interação com um atendente humano.

**6.33.2 Grupo Intermediário:** Compreende o atendimento humano multicanal realizado por atendentes especializados, abrangendo os seguintes canais: Telefone (atendimento receptivo e ativo); Web, aplicativo da CONTRATANTE e e-mail; Chat humano e WhatsApp; Redes sociais, incluindo Facebook, X, Instagram, Reclame Aqui, entre outras definidas previamente pela CONTRATANTE. Esse grupo será responsável por tratar demandas que exigem interação humana, como: (1) Solicitações mais complexas; (2) Esclarecimentos complementares; (3) Reclamações e manifestações.

**6.33.3 Grupo Avançado:** Atendimento especializado, realizado pelo Back Office e supervisores, destinado a: solucionar solicitações, pedidos de informação e manifestações não resolvidas pelo Grupo Intermediário; tratar demandas prioritárias e casos de alta complexidade.

**6.1.34** As soluções deverão ser comunicadas aos clientes de forma clara e registradas na base de conhecimento para referência futura;

**6.1.35** A CONTRATADA deverá garantir a acessibilidade nos canais de atendimento, incluindo suporte para Libras (Língua Brasileira de Sinais) e ferramentas de acessibilidade digital;

**6.1.36** Cada grupo deverá atender às metas de desempenho estabelecidas no Contrato, incluindo prazos para solução e níveis de qualidade;

**6.1.37** A operação deve ser *multiskill*, ou seja, um operador poderá atuar em atendimento receptivo ou ativo, com foco em aproveitamento dos momentos de ociosidade da operação receptiva para realizar as ações ativas. Da mesma forma, em caso de picos de chamadas, os operadores serão exclusivamente demandados para atendimentos receptivos;

**6.1.38** A emissão dos relatórios de acompanhamento estatístico deve permitir a estratificação dos indicadores de desempenho por tipo de operação, site, célula ou outros filtros relevantes. Os relatórios consolidados devem estar disponíveis em formatos XLSX, CSV, XML ou qualquer outro formato compatível com o Excel, garantindo flexibilidade e acessibilidade;

**6.1.39** Os serviços *Web* fornecidos devem ser configurados em *cluster* ou utilizar técnicas de balanceamento de carga (*load balancing*), garantindo ativação automática em caso de falhas, sem necessidade de intervenção manual. A conexão a esses serviços *Web* deve ser segura, utilizando o protocolo *HTTPS*, e a autenticação deve ser realizada com pelo menos usuário e senha, armazenados de forma criptografada;

**6.1.40** A CONTRATADA deve avaliar continuamente a necessidade de armazenamento (*storage*) conforme as informações e requisitos descritos neste termo de referência. Caso seja necessário aumentar a capacidade de armazenamento dos servidores, a CONTRATADA é responsável por prever capacidade suficiente para aplicações, dados e *backup*. Qualquer alteração na capacidade após a implantação deve ser previamente aprovada pela CONTRATANTE;

**6.1.41** A CONTRATADA será responsável pelo armazenamento de todas as informações, relatórios e dados sem nenhum custo adicional a CONTRATANTE por um período no mínimo igual ao do contrato;

**6.1.42** A plataforma de comunicação da CONTRATADA deve estar preparada para oferecer capacidade de atendimento interativo via *web*, conforme a demanda atual e futura da CONTRATANTE, incluindo *WebChat*, e-mail, telefonia IP (Protocolo de Internet), SMS, aplicativo e redes sociais;

**6.1.43** A arquitetura técnica da Central de Relacionamento deve possuir DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) com especificações e funcionalidades;

**6.1.44** A arquitetura técnica da Central de Relacionamento deve possuir CTI (*Computer Telephone Integration*) com descrição detalhada e integração com outros sistemas;

**6.1.45** Deve possuir URA (Unidade de Resposta Audível) contendo configurações e capacidades;

- 6.1.46** Deve possuir *Chat*, *Chatbot* e *Voicebot* com detalhamento das soluções de comunicação automatizadas;
- 6.1.47** Possuir Sistema de Gerenciamento de Chamadas contendo características e métodos de gerenciamento;
- 6.1.48** Deve possuir gravador de voz e tela com funcionalidades de gravação e armazenamento;
- 6.1.49** Sistema de Gestão de Registro dos Canais de Atendimento – Solução *Omnichannel* com descrição da integração de múltiplos canais de comunicação;
- 6.1.50** A arquitetura técnica da Central de Relacionamento deve possuir, ainda, Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade com descrição das ferramentas e metodologias aplicadas;
- 6.1.51** Deve possuir Sistema de Teleatendimento Ativo prevendo capacidades e processos;
- 6.1.52** Deve ter facilidade para disparo de SMS (*Service Message Service*) dispondo de funcionalidades e integrações;
- 6.1.53** Facilidade de callback contendo métodos de operação e integração;
- 6.1.54** Solução Analítica de Dados (BI) com capacidades analíticas e ferramentas utilizadas;
- 6.1.55** Aparelhos Telefônicos, Softphone e Headsets com especificações e quantidades;
- 6.1.56** Sistema Automatizado de Pesquisa contendo métodos de coleta e análise de feedback;
- 6.1.57** Base de Conhecimento Informatizada;
- 6.1.58** Sistema de Apoio ao Serviço de Atendimento: Ferramentas e funcionalidades;
- 6.1.59** Solução de Monitoramento de Redes Sociais: capacidades e análise do monitoramento;
- 6.1.60** Segurança da Informação com medidas de segurança implementadas para proteção de dados e garantia de continuidade do serviço;
- 6.1.61** Plano de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e sistemas, com prazos e responsáveis;
- 6.1.62** Escalabilidade contendo capacidade de expansão do ambiente tecnológico para atender a demandas futuras;
- 6.1.63** Redundância e contingência com descrição dos níveis de redundância e planos de contingência para assegurar a continuidade dos serviços;
- 6.1.64** Conformidade legal com adequação às normas regulamentadoras, incluindo a NR-17 e seus anexos I e II.
- 6.1.65** A Infraestrutura de *Hardware* deve possuir um nível de detalhamento acerca dos servidores, comunicação, equipamentos, cabeamento, topologia e segurança de rede;
- 6.1.66** A Infraestrutura de *Software* deve possuir um nível de detalhamento acerca dos requisitos básicos dos sistemas e de segurança utilizados;
- 6.1.67** As Instalações Prediais deve possuir área e localização com descrição detalhada do espaço físico, incluindo a localização;
- 6.1.68** Sistema de Energia Elétrica com toda a infraestrutura, geradores de energia igual ou superior a 50 kVA e *nobreaks*;
- 6.1.69** Mobiliário com descrição completa do mobiliário utilizado;

**6.1.70** Rede Física e Lógica contendo configurações e capacidades;

**6.1.71** Instalações Hidráulicas e Sanitárias com descrição completa;

**6.1.72** Sistema de Refrigeração contendo capacidades e métodos de controle climático;

**6.1.73** Circuito Fechado de Televisão (CFTV) com sistemas de monitoramento e segurança;

**6.1.74** Projetos de *Layout* e Acústica com descrição do planejamento espacial e acústico;

**6.1.75** Quaisquer outros itens relevantes para permitir que a CONTRATANTE tenha condições de verificar o atendimento aos requisitos tecnológicos e prediais estabelecidos neste Termo de Referência;

**6.1.76** A CONTRATADA, para fazer a conexão com o servidor corporativo da CONTRATANTE com o objetivo de consultar, registrar ou alterar informações ou transferência de arquivos contidas na base de dados do sistema comercial da CONTRATANTE, deverá possuir ou desenvolver tecnologia de integração utilizando APIs (*Application Programming Interface*).

## **7 Modalidades de Atendimento**

### **7.1 Atendimento Receptivo Eletrônico - URA, Chatbot e Voicebot**

**7.1.1** A prestação dos serviços de atendimento por *Chatbot* envolve a disponibilização e manutenção dos componentes da Plataforma *Omnichannel* da CONTRATADA, capacitada para realizar atendimentos receptivos e/ou ativos em formato textual síncrono automatizado. Os canais de acesso incluem *chats* provenientes do *chat web* (Portal e App da CONTRATANTE) e de mensageria instantânea (*WhatsApp*, *Facebook Messenger*, *X*, *Instagram*, *Telegram*, entre outros). O atendimento segue procedimentos padronizados, com base em consultas à base de conhecimento, bancos de dados e sistemas disponibilizados;

**7.1.2** O atendimento por *Chatbot* simula um ser humano em uma máquina inteligente (Inteligência Artificial), preparada para responder todas as perguntas e dúvidas dos clientes de maneira que se tenha a impressão de estar conversando com uma pessoa;

**7.1.3** A CONTRATADA deve realizar análises diárias com o objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e avaliar as respostas úteis e não úteis, identificando as mais exibidas, entre outros *rankings* que garantem a produtividade. Tais análises devem ser enviadas a CONTRATANTE em formato de relatórios;

**7.1.4** As demandas não passíveis de atendimento pelo *Chatbot* devem ser direcionadas imediatamente ao canal de atendimento receptivo humano (*Chat Humano*) após comunicar ao cliente, para continuidade do atendimento;

**7.1.5** O *Chatbot* deve ser conectado e integrado aos diversos canais de comunicação, como *Chat Web* e mensageria instantânea;

**7.1.6** Deve realizar atualizações e ajustes contínuos para garantir a eficiência do atendimento;

**7.1.7** Deve acompanhar o desempenho do *Chatbot* e realizar melhorias com base nos *feedbacks* dos clientes;

**7.1.8** Garantir a escalabilidade do sistema para lidar eficientemente com aumento no volume de atendimentos;

**7.1.9** Gerar relatórios periódicos sobre o desempenho do *Chatbot*, incluindo métricas de satisfação e eficiência;

**7.1.10** Assegurar que o *Chatbot* siga todas as normas e procedimentos estabelecidos, garantindo um atendimento de alta qualidade aos clientes;

**7.1.11** As formas de atendimento receptivo eletrônico devem estar disponíveis aos clientes 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados municipais, estaduais e federais;

**7.1.12** O *Chatbot* desenvolvido pela CONTRATADA será acessado por meio do site da CONTRATANTE, e/ou acesso pelo aplicativo, e ser compatível com a arquitetura do ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

**7.1.13** A CONTRATADA deve realizar a implementação de forma integral, incluindo a criação de um avatar, se solicitado, e todos os itens necessários para o adequado funcionamento do Operador Virtual do *Chatbot*, sem cobrança adicional para a CONTRATANTE;

**7.1.14** O *Chatbot* deve permitir a criação de fluxos de navegação baseados em regras ou comandos específicos para atender perguntas e respostas frequentes (FAQ) disponíveis na tela do portal *web* e no aplicativo móvel;

**7.1.15** O *Chatbot* deverá permitir a transferência do atendimento para um operador humano, juntamente com todo o histórico de conversação gerado até aquele momento, nas seguintes condições: (1) quando não souber responder à solicitação do cliente; (2) quando não conseguir prosseguir com o atendimento devido à complexidade da demanda; (3) Quando solicitado pelo cliente;

**7.1.16** O histórico de conversação do *Chatbot* deverá ser transferido de forma integral e estruturada, contendo: (1) as interações realizadas no canal até o momento da transferência; (2) dados relevantes fornecidos pelo cliente durante o atendimento, como número de protocolo, informações cadastrais ou detalhes da solicitação, conforme aplicável;

**7.1.17** O sistema deverá garantir que o operador humano tenha acesso imediato ao histórico transferido, mantendo a continuidade e eficiência do atendimento. Em caso de falha técnica no *Chatbot*, o cliente deverá ser direcionado automaticamente a um operador humano ou outro canal de atendimento disponível, com as informações já coletadas devidamente registradas.

**7.1.18** O *Chatbot* deve permitir a disponibilização de *links*, áudios, imagens e vídeos no conteúdo das interações com o cliente;

**7.1.19** O *Chatbot* deve orientar a navegação do cliente pelo portal *web*, interagindo em tempo real. Espera-se que o FAQ seja apresentado ao lado do assistente, persistindo com o conteúdo relacionado aos assuntos da interação atual do cliente;

**7.1.20** O *Chatbot* deve utilizar processamento de linguagem natural (*Natural Language Processing*) para entender a semântica dos textos digitados e interpretar a intenção do cliente. Caso surjam expressões que não sejam identificadas, o *Chatbot* deve empregar tecnologia de aprendizagem de máquina (*Machine Learning*) para aprimorar a interpretação da intenção. Todos os dados gerados pelas interações devem ser armazenados e associados ao atendimento correspondente;

**7.1.21** O *Chatbot* deverá se integrar com os canais digitais da Central de Relacionamento, tais como redes sociais, aplicativos de mensagens instantâneas, aplicativo mobile e portal *web*;

**7.1.22** A construção do conhecimento do *Chatbot* deve passar constantemente por um processo de mapeamento para identificação, coleta, organização e revisão das interações com os clientes, bem como atualização de conteúdo. Isso inclui novos ciclos de treinamento baseados em novas questões propostas pelos clientes e novos conjuntos de informações para retroalimentar a base de conhecimento e mantê-la atualizada a cada novo ciclo de aprendizado do *Chatbot*;

**7.1.23** A base de conhecimento do *Chatbot* deve ser única e promover uma experiência integrada para o cliente, disponibilizando informações ou serviços gerados por um canal digital que possam ser consultados e continuados em qualquer outro canal de atendimento de forma simultânea;

**7.1.24** O *Chatbot* deve possibilitar a integração com a base de dados do sistema da CONTRATANTE para consumir serviços ou consultar informações a serem transmitidas aos clientes;

**7.1.25** O *Chatbot* deve permitir a integração com a plataforma de *SMS* e *WhatsApp* do *Broker* para o envio de mensagens conforme a necessidade do serviço disponibilizado pelo canal digital;

**7.1.26** A solução do *Chatbot* deve possibilitar a criação de um avatar, cujas características serão avaliadas no período de implantação do projeto para exposição no portal *web*, aplicativo *mobile* e redes sociais;

**7.1.27** Deve possibilitar a criação de assistente virtual para orientar os clientes na navegação pelo portal *web* e aplicativo *mobile* em busca de informações ou serviços;

**7.1.28** Todas as interações realizadas pelo *Chatbot* da CONTRATADA devem ser registradas a partir do início do atendimento;

**7.1.29** A CONTRATADA deve realizar todo o gerenciamento operacional do *Chatbot*, baseado em relatórios gerados em tempo real e integrados ao histórico de atendimento da solução, a fim de auditar os entendimentos de contexto e encaminhar interações para o canal *WebChat*;

**7.1.30** Devem ser desenvolvidos relatórios e gráficos do canal *Chatbot*, com informações estatísticas sobre os controles de acessos, o tempo de duração das sessões, a quantidade total de retenção por serviço (resolutividade), e a quantidade de transferências para o atendimento humano receptivo e por serviço;

**7.1.31** A CONTRATADA deve efetuar os acompanhamentos no decorrer do contrato, quanto à ferramenta de atendimento e recursos analíticos;

**7.1.32** Deve avaliar o desempenho dos operadores virtuais inteligentes de atendimento, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo operador virtual automatizado (BOT);

**7.1.33** Emitir relatórios estatísticos de acesso;

**7.1.34** Permitir a realização de auditoria de utilização da solução, possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o operador virtual automatizado e os clientes;

**7.1.35** Permitir a modificação de relatórios já existentes em até 24 horas, bem como a confecção de relatórios totalmente novos no prazo máximo de 72 horas;

**7.1.36** Permitir que o relatório seja apresentado em tela, impresso, guardado em arquivo e exportado, no mínimo, nos formatos *xlsx*, *html*, *CSV* ou *txt*;

**7.1.37** Ter interface gráfica, apresentando gráficos coloridos (em pizza, em barras verticais etc.) de fácil customização;

**7.1.38** A CONTRATADA será a responsável pelos serviços de implantação, customização, suporte, manutenção corretiva e evolutiva, bem como pela parametrização do operador virtual do *WebChat*. Todos esses serviços devem estar inclusos nos preços ofertados pela licitante;

**7.1.39** O *Voicebot* a ser desenvolvido pela CONTRATADA será acessado pela URA da Central de Relacionamento e deve ser compatível com a arquitetura do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, permitindo que os clientes acessem o menu de serviços por meio da fala ou digitação da opção desejada;

**7.1.40** No atendimento receptivo eletrônico serão oferecidas opções de acesso e serviços de acordo com as necessidades dos clientes. Além disso, serão prestadas informações sobre serviços, débitos e os principais dados da ligação de água e esgoto por meio de mensagens pré-definidas, pré-gravadas ou mediante consultas ao banco de dados da CONTRATANTE;

**7.1.41** As informações inseridas pelos clientes na URA, *Chatbot* e *Voicebot*, devem ser gravadas e mantidas durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no *software* de distribuição automática de chamadas (DAC), a fim de evitar nova digitação das informações. Tal solução de integração deve ser disponibilizado na plataforma de atendimento sem custos adicionais à CONTRATANTE;

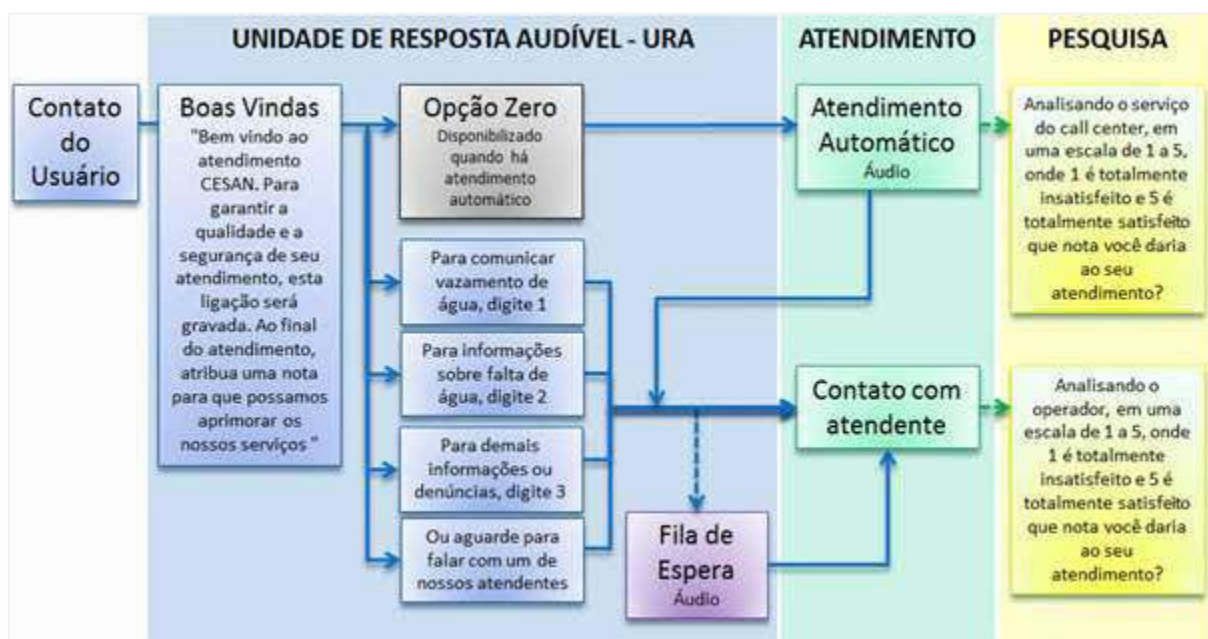
**7.1.42** As opções de acesso inseridas no atendimento receptivo eletrônico serão definidas pela CONTRATANTE. A programação deve ser flexível de tal maneira que permita se adaptar às necessidades de comunicação da CONTRATANTE. O objetivo é organizar e padronizar o autoatendimento na URA, *Chatbot* e *Voicebot*;

**7.1.43** É necessário que o sistema da CONTRATADA utilize a identidade visual da CONTRATANTE no *Chatbot*, devendo ser projetado com um avatar personalizado e definido pela CONTRATANTE, quando solicitado;

**7.1.44** O *Chatbot* deve estar disponível para os clientes por meio de diversos canais de atendimento, incluindo *WhatsApp*, redes sociais, site e aplicativo da CONTRATANTE, e outros meios que a CONTRATANTE vier a utilizar durante a vigência do contrato, utilizando a solução *Omnichannel*;

**7.1.45** A Unidade de Resposta Audível (URA) deve oferecer uma variedade de opções aos clientes, permitindo que eles selecionem a mais adequada às suas necessidades. A URA deve ser flexível para novas programações, atualizações e adaptações do sistema conforme as mudanças das necessidades dos clientes e nos serviços oferecidos pela CONTRATANTE.

**7.1.46** Para o pleno funcionamento da Central de Relacionamento, o menu deverá ser configurado de forma a atender as necessidades da CONTRANTE e estar em conformidade com a legislação. A configuração inicial deve atender o seguinte modelo, podendo ser revisto e alterado a qualquer momento a critério da CONTRATANTE:



**7.1.47** A CONTRATADA deve fornecer número suficiente de canais ativos na URA para atender às demandas da CONTRATANTE, desconsiderando dias considerados atípicos;

**7.1.48** Possibilidade de a URA ofertar ao cliente a opção de transferência para outro canal disponível como *WhatsApp*, Agência Virtual ou Aplicativo da CONTRATANTE (multicanalidade);

**7.1.49** A gravação da voz do interlocutor deve ser clara, audível e bem articulada, com boa coordenação gramatical;

**7.1.50** Deve possuir um sistema de atendimento automático com mensagens de recepção, anúncio ou apresentação, que podem ser personalizadas para cada serviço oferecido pela CONTRATANTE;

**7.1.51** Os esclarecimentos devem ser claros e objetivos e seguir os procedimentos operacionais padronizados da CONTRATANTE no relacionamento com os clientes;

**7.1.52** Em todos os casos, a CONTRATANTE deve aprovar o conteúdo do *menu* que deve ser diferenciado para cada serviço;

**7.1.53** Os clientes que entrarem em contato com a Central de Relacionamento da CONTRATANTE deverão ser atendidos de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível (URA), disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive em feriados;

**7.1.54** O atendimento eletrônico oferecerá aos clientes opções de acesso aos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, incluindo informações sobre o andamento de solicitações e outros dados vinculados ao CPF do cliente. Essas funcionalidades serão realizadas por meio de interações automatizadas com o cliente, utilizando mensagens pré-gravadas disponibilizadas por operadores virtuais de voz (Voicebots) ou pela Unidade de Resposta Audível (URA), integradas a uma solução de CRM (Customer Relationship Management). O sistema deverá garantir acessibilidade, oferecendo opções adaptadas para pessoas com deficiência, como legendas, atendimento em Libras ou outros recursos equivalentes;

**7.1.55** A CONTRATADA deve sugerir serviços de autoatendimento na URA, os quais serão analisados e validados pela CONTRATANTE para posterior desenvolvimento e implantação;

**7.1.56** Sugere-se que o módulo de URA seja do mesmo desenvolvedor da Plataforma de Comunicação *Omnichannel* para garantir total integração com o sistema de gestão do *Contact Center*;

**7.1.57** Deve haver total integração e compatibilidade com a plataforma de URA já existente e em produção na CONTRATANTE. A integração com o sistema da CONTRATANTE será realizada por meio de rede IP, utilizando o protocolo SIP (*Session Initiation Protocol* - Protocolo de Iniciação de Sessão);

**7.1.58** A CONTRATADA deve fornecer todas as licenças necessárias para a integração, independentemente da quantidade de acessos simultâneos e entroncamentos a serem realizados;

**7.1.59** A conexão com a operadora de telefonia fixa local deve ser realizada por meio de troncos digitais ou tecnologia *SIP*, permitindo o atendimento de chamadas telefônicas, respostas de voz, fax e interação com o usuário e o banco de dados. A plataforma Multisserviços deve estar preparada para se integrar com ambas as tecnologias;

**7.1.60** Se as interfaces com a rede pública estiverem instaladas no mesmo *hardware* que executa as funções de URA, serão admitidos agrupamentos de no máximo 4 entroncamentos digitais E1 por equipamento;

**7.1.61** A CONTRATADA deverá possuir redundância para entroncamentos com tecnologia SIP e para a interface com a operadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), garantindo a continuidade das comunicações em caso de falha ou manutenção;

**7.1.62** Para entroncamentos digitais TDM (*Time-Division Multiplexing* - Multiplexação por Divisão de Tempo), a fim de garantir alta disponibilidade nas interfaces com a rede pública, a plataforma proposta deve incluir pelo menos um equipamento idêntico de reserva. Este equipamento reserva entrará em operação em substituição a qualquer equipamento que apresente falha, possuindo um agrupamento de entroncamentos E1 na mesma quantidade daqueles usados na solução proposta;

**7.1.63** A aplicação deve operar em um ambiente gráfico com funcionalidade "*drag and drop*" (arrastar e soltar), por meio de uma Interface *Web* Gráfica em português do Brasil, oferecendo um conjunto de ferramentas e objetos representados por ícones ilustrativos que podem ser arrastados para a área do aplicativo, onde suas propriedades são configuradas. A aplicação deve ser representada por um conjunto de ícones interligados por *links*;

**7.1.64** São necessários no mínimo 90 canais digitais (equivalentes a 3 feixes E1 de 30 canais cada) para voz e fax em todas as portas, configurados para garantir alta disponibilidade e atender ao volume de chamadas esperado;

**7.1.65** Deve haver flexibilidade para ampliação, para no mínimo 150 portas digitais adicionais (equivalente a 5 feixes E1), a serem ativadas mediante necessidade, sem interrupção do serviço;

**7.1.66** Os módulos devem ser interconectáveis em rede;

**7.1.67** A URA *IP* deve funcionar como um *Gateway IP*, permitindo que todas as chamadas de voz e fax que entrem na URA-IP sejam transportadas por canais de dados;

**7.1.68** Essas chamadas podem ser direcionadas para posições de atendimento locais na rede *LAN* ou para posições remotas na rede *WAN*;

**7.1.69** A URA *IP* deve ter capacidade para receber e tratar todas as chamadas por meio da rede de dados da CONTRATANTE;

**7.1.70** O sincronismo de voz e tela deve ser mantido, assim como a interface com o gravador *IP* para gravação completa da voz e tela;

**7.1.71** O projeto da árvore de voz será desenvolvido em conjunto com a CONTRATANTE, sendo responsabilidade da CONTRATADA a programação e gravação das mensagens (fraseologia). A programação da URA, a árvore de voz e a fraseologia poderão ser alteradas sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, sem custos adicionais. A URA deve ter integração total com o DAC;

**7.1.72** O sistema deve permitir o desvio automático das ligações para os operadores, com total integração ao *software* de atendimento, possibilitando ao operador recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos clientes e identificar as opções acessadas por eles;

**7.1.73** Todas as ligações que ficarem em estacionamento devido à inatividade dos clientes devem ser desviadas para os operadores;

**7.1.74** O sistema deve permitir que o operador retome a chamada para a URA, devolvendo os clientes para a última opção acessada por eles.

**7.1.75** Ter a capacidade de transferir para o operador ou supervisor de atendimento a chamada telefônica;

**7.1.76** Possibilitar a interação com o cliente por meio de menus de voz digitalizada em português do Brasil, fornecendo informações conforme os comandos enviados pelo cliente através do teclado telefônico;

**7.1.77** Todas as mensagens podem ser alteradas facilmente pelos supervisores ou administradores da Central. As mensagens devem ser preferencialmente gravadas em estúdio, ou diretamente utilizando uma posição de atendimento ou porta de URA, para permitir alterações rápidas quando necessário. Além disso, músicas de espera podem ser configuradas para cada serviço, a critério da CONTRATANTE, intercalando com as mensagens de fila e controle com senhas;

**7.1.78** Possibilitar que os clientes selecionem a operação desejada sem precisar ouvir toda a mensagem gravada (*cut through*);

**7.1.79** Possuir a funcionalidade "eco", que reproduz os dígitos enviados pelos clientes com retorno de voz digitalizada;

**7.1.80** Permitir a atualização dos sistemas interativos da URA sem interromper os serviços em produção;

**7.1.81** Suportar aplicações tipo painel de notícias que permitem a disseminação de informações com alta frequência;

**7.1.82** A URA deve vocalizar o tempo de espera estimado e a posição do cliente na fila de atendimento;

**7.1.83** Capacidade de gerar relatórios e gráficos da URA, com informações estatísticas de acesso de cada menu, tempo de duração das chamadas, quantidade total de retenção por serviço (resolutividade), e quantidade de transferências para o atendimento receptivo humano por serviço, entre outros dados relevantes. A CONTRATADA deve garantir a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível (URA), sejam elas finalizadas na própria URA ou transferidas para o Discador Automático de Chamadas (DAC). É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer imediatamente relatórios claros que indiquem: o número de chamadas atendidas na URA, o número de ligações finalizadas na URA, o número de ligações transferidas para o atendimento humano, o número de chamadas abandonadas e, neste caso, o tempo em que o cliente abandonou a ligação;

**7.1.84** A CONTRATADA deve garantir que todas as chamadas recebidas pela CRC da CONTRATANTE sejam inicialmente atendidas pela URA antes de serem transferidas para o atendimento humano, e a possibilidade de direcionar para o aplicativo da CONTRATANTE antes de seguir para o atendimento humano;

**7.1.85** O desenvolvimento de integrações, bem como seus respectivos custos, será de responsabilidade da CONTRATADA;

**7.1.86** URA com humanização (Voicebot), projetada para oferecer uma experiência mais interativa e personalizada ao cliente. O sistema deve ser capaz de reconhecer e interpretar a linguagem natural, permitindo uma comunicação mais fluida e natural. Além disso, a URA com humanização buscará simular a interação humana, proporcionando um atendimento mais empático e eficiente, com o objetivo de resolver as demandas dos clientes de forma rápida e satisfatória;

**7.1.87** Identificação do cliente através do número matrícula do imóvel, CPF, telefone de origem ou outro dado que a CONTRATANTE definir, que poderá ser digitado na URA;

**7.1.88** Facilidade de integração da URA com a CTI e os sistemas corporativos da CONTRATANTE. A URA será projetada para funcionar de maneira harmoniosa com as tecnologias existentes, permitindo uma comunicação mais eficiente e uma melhor experiência para os clientes. Essa integração visa otimizar processos e facilitar o acesso às informações necessárias, melhorando assim o atendimento e a operação geral da CONTRATANTE;

**7.1.89** Deve fornecer um sistema simulador para realizar testes e homologações das funcionalidades desenvolvidas em um ambiente segregado da produção;

**7.1.90** Deve permitir integração com *WebService*;

**7.1.91** Capacidade de definir o horário de atendimento, permitindo programar atendimentos fora do horário normal para necessidades específicas. Isso permite a reprodução de mensagens gravadas ou o agendamento de um retorno de chamada (*Callback*) na URA para o próximo período de atendimento;

**7.1.92** Possibilidade de reproduzir diferentes músicas e/ou mensagens de espera externa simultaneamente, carregando arquivos MP3 ou outros formatos não proprietários no PABX;

**7.1.93** Encaminhamento ao *Front End* através de integração CTI com o sistema de atendimento, permitindo o recebimento do número chamador, a identificação do cliente ou qualquer outra informação coletada em consultas aos sistemas corporativos;

**7.1.94** Disponibilidade para uso de Mensagens de Intervenções Planejadas e Emergenciais, recursos duplicados para garantia de alta disponibilidade e arquitetura recorrente e tolerância a falhas;

**7.1.95** Enfileiramento de chamadas, permitindo que o cliente aguarde até que um operador esteja disponível, com a opção de personalizar a música de espera usando arquivos MP3 ou WAV, entre outros formatos;

**7.1.96** Flexibilidade da árvore da URA, a pedido da CONTRATANTE, permitindo:

- a) **URA SIMPLES:** navegação sem coleta de informações na árvore de voz visando o rápido encaminhamento para o atendimento humano;
- b) **URA NORMAL:** navegação por toda a árvore de voz existente, com a opção de coleta e tratamento de dados para direcionamento das ligações ou serviços oferecidos na URA;

**7.1.97** A ativação da regra deve ocorrer de forma automática, levando em consideração o cálculo do tempo de espera no atendimento humano. Essa avaliação deve ser realizada em tempo real ou dentro de um intervalo máximo de 1 (um) minuto, garantindo que a URA responda de maneira ágil e eficiente às necessidades dos clientes, otimizando a experiência de atendimento;

**7.1.98** Viabilizar a experiência do cliente ao final do atendimento humano, encaminhando-o para um grupo de retorno à URA, com módulo específico para pesquisa de satisfação. Os critérios e definições da pesquisa são de responsabilidade da CONTRATANTE. A pesquisa será simples e direta com vocalização de perguntas pré-definidas (gravações), coleta das respostas e disponibilização da base de dados para a CONTRATANTE;

**7.1.99** O resultado da pesquisa deve ser vinculado à gravação e ao operador responsável, salvo em avaliações específicas, permitindo *feedback* interno e melhoria dos processos em tempo real;

**7.1.100** Acompanhamento em tempo real do uso da URA e das interações;

**7.1.101** Identificação gráfica da pesquisa de opinião dos clientes realizada pela URA;

**7.1.102** A solução deve permitir a inserção de frases previamente gravadas na URA sobre o melhor horário de atendimento. Essas frases serão acionadas de acordo com os parâmetros definidos para o tempo médio de espera (TME). Tanto os parâmetros de definição quanto as frases poderão ser alterados a qualquer momento, com o objetivo de manter o equilíbrio do TME ao longo do dia e evitar sobrecarga de ligações. Essa funcionalidade não deve desligar a chamada do cliente;

**7.1.103** A URA deve ter a capacidade de consultar um banco de dados e/ou *WebService* e verbalizar a informação pesquisada para validar informações ou acionar funcionalidades (TTS - *Text to Speech*);

**7.1.104** A funcionalidade de TTS (*Text to Speech*), ou "Texto-para-Fala", deve ser ativada na URA. Isso possibilita a transformação de texto em fala utilizando técnicas avançadas de síntese de voz, garantindo sempre altos padrões de qualidade. A voz sintetizada deve ser clara, natural e facilmente compreensível aos clientes;

**7.1.105** O sistema de TTS deve ser compatível com diferentes tipos de texto, como abreviações, siglas, números, nomes próprios e quaisquer outros elementos linguísticos, usualmente utilizados;

**7.1.106** O sistema de TTS deve permitir configurações que ajustem a velocidade, o tom e outros parâmetros da voz sintetizada, para se adequar ao contexto de uso e às preferências dos clientes;

**7.1.107** Deve integrar-se de forma fluida com o fluxo de interação da URA, respondendo adequadamente às consultas e aos comandos dos clientes;

**7.1.108** Possuir monitoramento de qualidade regular, garantindo que a síntese de voz atenda aos padrões esperados e corrigindo eventuais inconsistências;

**7.1.109** É responsabilidade exclusiva da CONTRATADA providenciar quaisquer licenças e demais requisitos do fabricante necessárias para a implementação e operação do TTS;

**7.1.110** A URA deve ser compatível e capaz de interagir via *TCP/IP*, *Socket*, *Webservices*, *JSON* e com bancos de dados relacionais por meio de consultas *SQL*. Os *drivers* para os seguintes bancos de dados devem estar disponíveis: *ORACLE*, *MS SQL SERVER*, *INFORMIX*, *MYSQL* e *POSTGRESQL* etc.;

**7.1.111** Integração com sistema de envio de SMS, que só poderá ser ativado mediante solicitação da CONTRATANTE;

**7.1.112** Durante a vigência do contrato, novos serviços podem ser adicionados, com possíveis alterações, atualizações ou desmembramentos dos serviços nas centrais. Essas mudanças têm como objetivo otimizar o atendimento eletrônico, tornando-o mais amigável para o cliente, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;

**7.1.113** A CONTRATANTE não terá qualquer responsabilidade pelos direitos de voz resultantes dessas gravações;

**7.1.114** A CONTRATADA deve oferecer meios para ativar, desativar e alterar as mensagens e gravações emergenciais, diariamente, sem a necessidade de intervenção da equipe técnica da CONTRATADA;

**7.1.115** Deve dispor de relatórios estatísticos de atividade e de performance da URA, contendo, mas não se limitando: Identificação das chamadas com bilhete emitido do DAC à URA; TMA; TME; Ocupação média dos canais; Ocupação máxima dos canais com data e horário; Abandono de chamadas, com o registro do ponto da árvore de voz; Chamadas efetivamente atendidas pela URA; Quantidade de chamadas por tipo de opção selecionada no menu da URA (tipos de serviços selecionados); Quantidade de consultas total e por tipo de informação consultada; Quantidade, percentual de *menus* e itens de retenção; Informações digitadas pelo cliente na URA; Relatórios de eficiência da URA por opção da/do cliente e de negócio; Relatório de rechamadas com identificação de telefones repetitivos em contato com a URA; Outros relatórios a serem definidos pela CONTRATANTE;

**7.1.116** As informações inseridas pelos clientes na Unidade de Resposta Audível (URA) devem ser mantidas durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no *software* de distribuição automática de chamadas (DAC), de modo que não seja necessário solicitar que os dados sejam digitados novamente. Este componente de integração deve ser disponibilizado na plataforma de atendimento sem custos adicionais para a CONTRATANTE;

**7.1.117** A CONTRATADA deve propor serviços de autoatendimento na URA visando diminuir as entradas do atendimento receptivo humano, devendo a CONTRATANTE analisar e validar para posterior desenvolvimento e implantação;

**7.1.118** O atendimento digital realizado pelo operador virtual (*Voicebot*), com reconhecimento de voz, e terá a responsabilidade de compreender as necessidades dos clientes, fornecer informações, interagir de forma natural e registrar as solicitações dos clientes. Essas ações serão suportadas pela Plataforma *Omnichannel* da CONTRATADA, juntamente com uma base de conhecimento informatizada, sendo obrigatória a atribuição de um número de protocolo de atendimento;

**7.1.119** As demandas não atendidas pelo *Voicebot* devem ser encaminhadas imediatamente para o canal de atendimento receptivo humano, após comunicação da impossibilidade ao cliente, garantindo a continuidade do atendimento;

**7.1.120** O *Voicebot* da CONTRATADA deverá ser integrado aos bancos de dados que armazenam as informações dos sistemas corporativos da CONTRATANTE, permitindo a automação de processos, como a atualização de informações, consulta de status de solicitações e execução de ações predeterminadas;

**7.1.121** O *Voicebot* deverá ser capaz de realizar a importação automática de listas de contatos (*mailing*) por meio de integração com bancos de dados ou *webservices*, com o objetivo de realizar contatos ativos e pesquisas de satisfação;

**7.1.122** A solução de *Voicebot* da CONTRATADA deve possibilitar a opção de múltiplas vocalizações de *personas*. A escolha das *personas* será previamente acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

**7.1.123** A *persona* do *Voicebot* da CONTRATADA deve realizar uma interação natural e humanizada com o cliente, ou seja, não deve apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto;

**7.1.124** A persona do *Voicebot* da CONTRATADA deve apresentar as seguintes características, não exaustivas, para interação com o cliente: (1) Interessado em conhecer as necessidades do cliente; (2) Ouvir o cliente antes de dar respostas; (3) Sensibilidade o suficiente para apresentar ao cliente o entendimento necessário; (4) Não responder uma pergunta com outra pergunta;

**7.1.125** Os roteiros de atendimento do *Voicebot* devem ser previamente elaborados pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE;

**7.1.126** A gravação da chamada deve continuar mesmo após a transferência do atendimento pelo *Voicebot* para o atendimento humano. A solução da CONTRATADA deve gerar arquivos de áudio tanto do atendimento realizado pelo *Voicebot* quanto do atendimento humano;

**7.1.127** Os relatórios do *Voicebot* devem ser disponibilizados através de um *Dashboard* com atualização de dados em tempo real;

**7.1.128** Em caso de reincidência de atendimento, ou seja, quando uma nova chamada estiver relacionada a uma demanda anterior, o *Voicebot* deverá consultar o histórico de interações do cliente em seu banco de dados, verificando se houve contato dentro de um período de até 90 dias, ou outro prazo a ser definido pela CONTRATANTE. Se um atendimento prévio for encontrado, o *Voicebot* deverá indagar o cliente sobre a persistência do problema, mencionando a demanda anterior;

**7.1.129** Caso o problema persista e não possa ser resolvido pelo *Voicebot*, a chamada deverá ser encaminhada para um atendimento humano. Além disso, esses casos devem ser incluídos nos relatórios gerenciais do canal *Voicebot*, com gráficos e informações estatísticas sobre os acessos ao canal, duração das sessões, taxa de resolutividade, e número de transferências para atendimento humano;

**7.1.130** O *Chatbot* e *Voicebot*, sendo um serviço automatizado, tem sua natureza operacional amplamente baseada em infraestrutura de TI e desenvolvimento, os quais não sofrem variações diretamente proporcionais ao volume de interações diárias. Os custos relacionados à manutenção, suporte técnico e atualizações da ferramenta são contínuos e de natureza indireta, não vinculados diretamente ao aumento da demanda por atendimento. Assim, os custos relacionados ao *Chatbot* e *Voicebot* serão considerados como despesas indiretas, compondo o BDI;

**7.1.131** A base para a apuração dos custos do sistema deve ser o consumo de serviço bem-sucedido, ou seja, o fluxo do serviço deve ser concluído até o final. Por exemplo, se um cliente solicita uma segunda via de um débito e, ao final do ciclo do serviço, o *Chatbot* entrega um *PDF*, o sucesso só deve ser contabilizado nesse ponto;

**7.1.132** Dentro do modelo de aprendizado, a plataforma deve oferecer funcionalidades para o cadastro de perguntas, respostas e intenções, permitindo que o *Chatbot* aprimore seu vocabulário de conversação;

**7.1.133** O sistema deve possuir um recurso que permita habilitar ou desabilitar a exibição do *Chatbot* em qualquer domínio da internet de maneira transparente, através de uma interface *web*, sem depender de sistemas externos. Esse recurso deve garantir que apenas domínios explicitamente declarados sejam autorizados a mostrar (renderizar) o *Chatbot*, impedindo sua exibição em domínios não autorizados e desconhecidos. Essa funcionalidade visa proteger a segurança dos usuários do *Chatbot* e preservar a imagem da CONTRATANTE, evitando que sua marca seja associada a domínios na internet sem uma relação explícita e conhecida com a CONTRATANTE;

**7.1.134** Os serviços oferecidos na plataforma provenientes dos provedores de serviço da CONTRATANTE, devem incluir a funcionalidade de habilitar e desabilitar serviços através de *Chatbots* e outros canais de comunicação. Isso possibilita ativar um serviço para o canal de *WebChat* e desativá-lo para o canal do *Facebook Messenger*, por exemplo. A ativação pode ser realizada a qualquer momento, e a disponibilidade do serviço em produção deve responder imediatamente aos comandos de ativação e desativação realizados na área de gestão da plataforma;

**7.1.135** A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento a disponibilização de novos serviços. A CONTRATADA deve implementar a funcionalidade solicitada dentro de um prazo que será definido de acordo com a complexidade do novo serviço. Esse prazo será estabelecido conjuntamente pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA no momento da solicitação;

**7.1.136** Qualquer custo relacionado à disponibilização de um novo serviço é de responsabilidade e às expensas da CONTRATADA, ainda que o serviço não seja uma das funcionalidades existentes nos sistemas da CONTRATANTE;

**7.1.137** O *Chatbot*, quando publicado no canal *WebChat*, deve funcionar sem limitações e nos três navegadores de Internet mais utilizados no mercado. Isso garantirá que qualquer experiência de uso oferecida pelos serviços atenda aos padrões estabelecidos pela *web* (W3C);

**7.1.138** O tempo de renderização do *Chatbot* por meio do canal *WebChat* não deve ultrapassar cinco segundos. Portanto, o intervalo total não deve exceder cinco segundos desde o momento em que o usuário requisita o domínio da página da CONTRATANTE até o serviço responsável exibir a interface do *Chatbot* e o assistente estar pronto para receber solicitações;

**7.1.139** No *Chatbot* deve ser possível implementar a forma de autenticação sugerida pelo repositório oficial do serviço a ser consumido. Para isso, o mecanismo de autenticação na plataforma *Chatbot* deve utilizar tecnologias modernas e seguras que garantam a origem da solicitação de autenticação. Isso inclui o uso de estratégias de *tokens* e serviços de gerenciamento de API, além de ofuscar informações críticas através de criptografia assimétrica, utilizando chaves públicas e privadas. Assim, apenas um *Chatbot* autorizado terá acesso aos serviços disponibilizados nos repositórios oficiais;

**7.1.140** A solução deve permitir uma API aberta para integração com *BOTs*, garantindo a transferência completa do contexto da conversação entre o *BOT* e o cliente diretamente para o *front-end* da estação de trabalho do operador, permitindo a continuidade da jornada;

**7.1.141** A CONTRATADA deve possuir além da plataforma de *BOT*, a plataforma de atendimento humano para, quando *BOT* não for capaz de atender a demanda do cliente, a própria ferramenta transborda para o atendimento humano;

**7.1.142** A plataforma de atendimento humano deverá permitir que o operador faça login e tenha as seguintes funcionalidades disponíveis: receber atendimentos designados automaticamente; realizar pausas, conforme necessário; visualizar a quantidade de clientes na fila de espera; acionar a equipe de suporte técnico ou operacional quando necessário; transferir atendimentos para outras equipes, de forma genérica, sem direcionamento para operadores específicos;

**7.1.143** Quando o atendimento for transferido do *BOT* para o humano deve carrear todo o histórico de conversa do *BOT* com o cliente e, quando o operador encerrar a conversa, deve aparecer para o cliente uma mensagem de encerramento, e vice-versa;

**7.1.144** Deve exibir para o cliente que o operador está digitando, e vice-versa;

**7.1.145** Deve possuir login de administrador que permite visualizar a quantidade de clientes na fila e de operadores logados em atendimento; logados e livres, logados em pausa; cadastrar novos operadores e excluir operadores; limitar a quantidade de atendimentos simultâneos que o operador poderá receber; limitar a quantidade de clientes na fila ou tempo de fila, após essa quantidade exibir mensagem de que não há operadores disponíveis; módulo de relatórios do *BOT* e do humano;

**7.1.146** Deve possuir *login* de suporte para que os operadores possam acionar os supervisores caso tenham dúvidas durante o atendimento;

**7.1.147** Permitir a criação de canais de atendimento por *chat*;

**7.1.148** Gerar relatórios de gestão do atendimento, controle de filas de atendimento, transferência de atendimento, indicadores diversos como TMA, SLA de tempo médio de respostas, e outros a serem definidos pela CONTRATANTE e disposto nesse termo de referência;

**7.1.149** Módulos de administração, supervisão e monitoria *web* que permite o acesso remoto;

**7.1.150** Deve possuir a mesma plataforma do *Front-End* do atendimento telefônico;

**7.1.151** A ferramenta deve permitir que cada operador abra até cinco sessões de *chat* simultaneamente e deve integrar todas essas sessões de forma eficiente;

**7.1.152** O sistema deve capturar automaticamente o número de matrícula, telefone, e-mail ou CPF do cliente. O objetivo é localizar todos os *chats* e históricos anteriores relacionados a esse determinado cliente. Essas informações devem ser registradas no banco de dados de históricos;

**7.1.153** Ao final do atendimento, o sistema deve capturar a conversa com o cliente, comprimi-la e armazená-la no banco de dados. Isso permitirá a recuperação da conversa posteriormente, garantindo que seja registrada no histórico do banco de dados;

**7.1.154** Ao final do atendimento, o sistema deve ser capaz de disponibilizar cópia da conversa ao cliente, se requerida;

**7.1.155** A ferramenta deve aplicar o corretor ortográfico em todas as respostas antes de enviá-las;

**7.1.156** A tela para acesso ao canal de atendimento *on-line* deve exibir as seguintes informações específicas para cada atendimento: nome do cliente, e-mail, telefone de contato, número do celular, município e tipo de serviço que será selecionado a partir de uma lista. Os operadores devem poder acessar o sistema por meio de um cadastro único que permita atendimento telefônico e *chat*. O sistema deve proporcionar acesso automático a essas funcionalidades, sem a necessidade de alteração no perfil de cadastro para cada tipo de atendimento;

**7.1.157** O sistema deve disponibilizar para o operador um histórico detalhado dos contatos realizados pelo cliente, incluindo a jornada do cliente, falas e sentimentos expressados durante os atendimentos anteriores. Quando forem identificados atendimentos anteriores, o sistema deve sinalizar essa informação ao operador e permitir a consulta do histórico, que deve ser apresentado de forma resumida. Além disso, o sistema deve incorporar inteligência de máquina para identificar e destacar de forma sintética os pontos de insatisfação do cliente, facilitando a análise e a abordagem durante o atendimento;

**7.1.158** O sistema deve incluir um módulo que permita ao supervisor gerenciar os atendimentos, que deve fornecer ao controlador de tráfego um painel com as seguintes informações sobre o atendimento *on-line*: número de operadores logados, número de operadores em pausa ou ausentes, quantidade de clientes em atendimento, quantidade de clientes na fila de espera, quantidade de clientes atendidos e tempo médio de espera na fila;

**7.1.159** Em caso de dúvidas dos operadores, a ferramenta deve permitir solicitação de suporte à supervisão por meio de uma interface específica e amigável;

**7.1.160** O sistema deve permitir a transferência do cliente e do respectivo diálogo para outro operador ou para o supervisor. A transferência deve manter o sincronismo, inclusive nos casos de indisponibilidade da estação de trabalho ou de problemas sistêmicos;

**7.1.161** Quando a janela de conversação estiver minimizada na barra de tarefas do cliente ou do operador por falta de diálogo, o sistema deve sinalizar a retomada do diálogo por parte do cliente ou do operador;

**7.1.162** Quando o cliente não responder ao diálogo, o sistema deve sinalizar para o operador em intervalos de no máximo 5 minutos. Nesses casos, o operador deve realizar mais uma tentativa de contato antes de encerrar a sessão. Se a ausência do cliente persistir, o operador poderá encerrar o atendimento. O sistema informará ao cliente que a sessão foi encerrada por falta de diálogo;

**7.1.163** As mensagens pré-definidas apresentadas devem ser cadastradas para cada motivo e devem ser sincronizadas com o motivo definido pelo cliente no atendimento *on-line*. O sistema deve permitir a criação de grupos de mensagens pré-definidas independentes dos motivos escolhidos pelos clientes e

devem estar disponíveis para o cadastro de novas mensagens pelo administrador da ferramenta para uso pelos operadores;

**7.1.164** Para administrar as ausências dos operadores, o sistema deve considerar os seguintes status: “on-line”, “em atendimento”, “ausente para pausas durante o expediente de trabalho”, “off-line” e “ausente”. Quando o operador estiver nos *status* “off-line” ou “ausente”, o sistema deve bloquear a entrada de novos atendimentos com mensagem de aviso;

**7.1.165** Durante o encerramento do atendimento, no *Front-End* do Operador, estes terão autonomia para encerrar ou finalizar o atendimento. Para isso, a janela de atendimento não terá prazo limite para expirar e incluirá a opção de “Finalizar”. Essa opção oferecerá diferentes motivos de encerramento como “atendimento concluído”, “cliente não responde”, “cancelado pelo cliente” e outros *status* necessários, conforme determinado pela CONTRATANTE. Ao ser acionada, a opção encerrará o atendimento e abrirá a respectiva janela de finalização;

**7.1.166** No encerramento do atendimento, no *Front-End* do cliente, serão exibidas na tela do cliente as seguintes opções: “Quero responder à Pesquisa de Satisfação”, “Quero receber a conversa”, “Iniciar um novo atendimento” e “Sair” que encerra o atendimento. A opção “Quero responder à Pesquisa de Satisfação” estará sempre marcada como padrão, permitindo que o cliente escolha mais de uma opção;

**7.1.167** Deve possibilitar ao cliente ou ao operador o envio de anexos (imagens, textos, vídeos etc.) inerentes ao atendimento. Essa funcionalidade deve atender aos parâmetros de segurança determinados pela CONTRATANTE;

**7.1.168** O canal de atendimento “Voicebot” será desenvolvido e implantado pela CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE, e todas as chamadas serão inicialmente atendidas pela URA da CRC, que realizará o processo de identificação e transferência segmentada com base no assunto informado pelo cliente. Após o tratamento na URA, a chamada será encaminhada para o DAC, que por sua vez repassará a ligação para o Voicebot para dar continuidade ao atendimento sem a necessidade de solicitar novamente a identificação do cliente;

**7.1.169** O Voicebot da CONTRATADA deve permitir interação com bancos de dados que armazenam informações dos sistemas corporativos da CONTRATANTE, viabilizando a automação de processos;

**7.1.170** O Voicebot da CONTRATADA deve ser capaz de receber automaticamente a importação de *mailing* por meio de interface de banco de dados ou *webservice*, objetivamente efetuar contatos ativos e pesquisas de satisfação;

**7.1.171** A solução de Voicebot da CONTRATADA deve oferecer a opção de múltiplas vocalizações de personas. A escolha das personas será definida previamente pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA;

**7.1.172** A persona do Voicebot da CONTRATADA deve interagir com o cliente de maneira natural e humanizada, evitando comunicação robotizada ou com rupturas de contexto;

**7.1.173** A chamada feita pelo Voicebot da CONTRATADA deve ser clara, sem ruídos de fundo, e o volume da voz deve estar ajustado ao mesmo nível atendimento da URA;

**7.1.174** A persona do Voicebot da CONTRATADA deve apresentar as seguintes características para interação com o cliente, sem limitar-se: demonstrar interesse em compreender as necessidades do cliente, ouvir o cliente antes de fornecer respostas, apresentar sensibilidade ao oferecer o entendimento necessário ao cliente, e evitar responder uma pergunta com outra pergunta;

**7.1.175** O Voicebot deve estar preparado para, também, fornecer respostas negativas de maneira clara, direta e empática;

**7.1.176** Os roteiros de atendimento do Voicebot serão previamente elaborados pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE;

**7.1.177** Todas as chamadas atendidas pelo *Voicebot* devem ser gravadas a partir do recebimento da chamada;

**7.1.178** A gravação da chamada deve continuar mesmo após a transferência do atendimento do *Voicebot* para o atendimento humano receptivo. A solução da CONTRATADA deve gerar arquivos de áudio que registrem tanto o atendimento realizado pelo *Voicebot* quanto pelo atendimento humano receptivo;

**7.1.179** No caso de reincidência do atendimento, o *Voicebot* deve verificar se o cliente já fez contato nas últimas 24 horas, utilizando a CONTRATADA seu próprio banco de dados. Caso o atendimento já tenha ocorrido, o *Voicebot* deve perguntar ao cliente se o problema ainda persiste, inclusive mencionando verbalmente a solicitação anterior;

**7.1.180** Se o problema mencionado persistir, sendo de fato caso de reincidência e não houver tratamento adicional a ser realizado pelo *Voicebot*, a chamada deve ser encaminhada para o atendimento humano receptivo.

## 7.2 Atendimento Receptivo Humano - Call Center e Multicanais

**7.2.1** O serviço consiste no atendimento receptivo via telefone e múltiplos canais digitais, realizado por humanos, de forma síncrona e/ou assíncrona. Isso inclui responder a e-mails, formulários eletrônicos, atendimento telefônico, interações no aplicativo da CONTRATANTE, e interações com *chat*. O objetivo é atender solicitações de serviços, fornecer informações, registrar reclamações, entre outras atividades relacionadas aos serviços prestados pela CONTRATANTE;

**7.2.2** Inicialmente o atendimento deverá seguir o modelo abaixo, podendo ser revisto e alterado a critério da CONTRATANTE;



**7.2.3** O *chat* será acessado pelo cliente por meio de canais de comunicação que permitam interação textual síncrona com um operador humano, incluindo *WhatsApp*, redes sociais (Facebook Messenger, X, Telegram), portal e aplicativo, entre outros canais compatíveis com o modelo *Omnichannel* utilizado pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato. A prestação dos serviços de atendimento via *chat* envolverá a alocação de operadores capacitados para realizar atendimentos receptivos e/ou ativos. O atendimento seguirá procedimentos operacionais padronizados, com base nas consultas à base de conhecimento da CONTRATADA e aos sistemas e bancos de dados disponibilizados pela CONTRATANTE.

**7.2.4** O *Chat* Humano deve ser capaz de receber dúvidas e trocar mensagens com os clientes até a resolução da demanda ou encaminhamento para outro nível de atendimento;

**7.2.5** As mensagens devem ser claras, bem concatenadas e gramaticalmente corretas, utilizando suporte de corretor ortográfico;

**7.2.6** Capacidade de equalizar a distribuição das mensagens encaminhadas de forma automática;

**7.2.7** O Chat Humano deverá ser estruturado com base em regras definidas e conter uma série de perguntas e respostas pré-programadas, visando orientar os clientes durante o atendimento e aumentar a performance e a eficiência do serviço prestado;

**7.2.8** Deve utilizar texto simples e objetivo, com terminologia clara de acordo com a gramática da língua portuguesa e em linguagem cidadã;

**7.2.9** Deve conter as principais ferramentas de comunicação por texto;

**7.2.10** Ter empatia e educação no texto quando da interação com o cliente;

**7.2.11** Cabe à CONTRATADA apoiar a CONTRATANTE em todas as etapas relacionadas à criação, acompanhamento e aprovação do canal oficial da CONTRATANTE no WhatsApp Business API e em outras plataformas, bem como cobrir todos os custos associados;

**7.2.12** Para prestar o atendimento receptivo humano, a CONTRATADA deve alocar recursos adequados, incluindo pessoal, materiais físicos e tecnológicos. Esses recursos devem ser suficientes para atender aos números especificados neste termo de referência e manter os níveis de serviço conforme acordados;

**7.2.13** Deve realizar o atendimento receptivo via telefone e outros canais, registrando informações, reclamações e solicitações na CRC com base em consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados e sistemas disponibilizados;

**7.2.14** Prestar esclarecimentos e orientações aos clientes da CONTRATANTE de forma clara e objetiva;

**7.2.15** Todos os atendimentos deverão ser registrados no *front-end* da plataforma *Omnichannel*. As demandas que não puderem ser solucionadas imediatamente, e cujas informações não estejam disponíveis nos *scripts* ou bases de conhecimento, deverão ser encaminhadas para os Níveis de Atendimento do Back Office da CONTRATADA, com o devido registro da demanda;

**7.2.16** Realização de pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CONTRATANTE, com o objetivo de avaliar, de forma sistemática e com critérios estatísticos, a qualidade dos serviços oferecidos. As pesquisas deverão seguir um planejamento e metodologia previamente estabelecidos e aprovados pela CONTRATANTE, conforme as necessidades de cada pesquisa ou campanha. Os resultados deverão ser enviados por e-mail ou disponibilizados em pasta compartilhada, sendo apresentados de forma estratificada por tipo de serviço e canal de atendimento, com as notas atribuídas ao atendimento dos operadores e à qualidade dos serviços prestados;

**7.2.17** O atendimento receptivo através do operador humano deve funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias por semana, interruptamente, incluindo finais de semana e feriados municipais, estaduais e/ou federais, observando a volumetria dos atendimentos para os respectivos dias da semana;

**7.2.18** A força de trabalho é de total responsabilidade da CONTRATADA, incluindo salários, encargos trabalhistas e possíveis processos trabalhistas decorrentes dessa relação de trabalho, bem como o processo de recrutamento, seleção e treinamento;

**7.2.19** A CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, acompanhar processo seletivo para recrutamento e seleção da força de trabalho da CONTRATADA;

**7.2.20** Todo contato recebido na Central de Relacionamento deverá ser confrontado com a base de dados cadastrais para verificar a consistência das informações fornecidas pelos clientes. Qualquer inconsistência identificada deverá ser registrada e encaminhada à equipe de Back Office da CONTRATADA para análise e atualização. Antes de realizar a atualização dos dados cadastrais, é obrigatório validar as informações confrontando-as com bases de dados oficiais, como Receita Federal, CadÚnico, BPC (Benefício de Prestação Continuada), Programa Bolsa Família, entre outras indicadas pela CONTRATANTE. Contatos realizados em um intervalo inferior a 90 (noventa) dias poderão ser dispensados dessa verificação, a critério da CONTRATANTE. Durante o atendimento, devem ser

confirmados e, se necessário, atualizados diretamente no sistema os seguintes dados de contato: e-mail e telefone. Já os demais dados cadastrais, como nome completo, CPF, data de nascimento, nome da mãe, endereço completo com CEP, devem ser verificados e validados pelo *Back Office* antes de qualquer alteração no sistema. No atendimento inicial, e conforme os critérios de elegibilidade definidos pela CONTRATANTE, a equipe deverá informar os clientes sobre a tarifa social, em conformidade com a **Lei Federal nº 14.898/2024** e suas atualizações;

**7.2.21** Para cada atendimento receptivo, a CONTRATADA deve gerar automaticamente um número de protocolo de atendimento, que servirá como registro oficial da interação. O número de protocolo deve ser enviado ao cliente imediatamente após o término do atendimento, utilizando, preferencialmente, o meio de comunicação indicado pelo cliente no momento da interação. Os meios de envio disponíveis deverão incluir, no mínimo, e-mail, WhatsApp, SMS ou outros definidos pela CONTRATANTE, respeitando as preferências e informações cadastrais do cliente;

**7.2.22** A CONTRATADA deve implementar e manter mecanismos que garantam o registro e rastreabilidade de todos os envios, assegurando que o cliente receba o protocolo de maneira eficiente e confiável;

**7.2.23** A inobservância do disposto nesta cláusula poderá ser considerada falha na execução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas no instrumento contratual e neste termo de referência.

### **7.3 Atendimento Ativo e *callback* - Eletrônico e Humano**

**7.3.1** O *Callback* consiste em retornar as chamadas telefônicas anteriormente recebidas dos clientes e deve ser realizado pelo atendimento humano nas seguintes situações: (1) quando o Tempo Médio de Espera (TME) estiver 100% (cem por cento) acima da média do dia no momento da ligação. O cliente deve ser informado e ofertado a opção de retorno da chamada; (2) em situações excepcionais, a critério da CONTRATANTE, o cliente deverá ser informado da opção de retorno da chamada; (3) quando a ligação for interrompida sem o atendimento concluído;

**7.3.2** O *Callback* deve ser realizado imediatamente em caso de chamada interrompida, ou em até 1 (uma) hora nos demais casos;

**7.3.3** Tal qual o atendimento receptivo, o *Callback* funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias por semana, incluindo finais de semana e feriados municipais, estaduais e/ou federais;

**7.3.4** Em situações excepcionais, o horário de funcionamento do *Callback* ficará a critério da CONTRATANTE;

**7.3.5** O atendimento ativo, eletrônico e humano, poderá ser realizado com base em demandas específicas da CONTRATANTE conforme os itens seguintes;

**7.3.6** Realização de pesquisas de opinião e satisfação dos serviços prestados pela CONTRATANTE, utilizando-se de *script* previamente elaborado e aprovado pela CONTRATANTE;

**7.3.7** Campanhas educativas e informativas, aviso de cobrança, aviso de consumo excessivo, negociação de débitos, resultado de análise de faturas e demais pedidos de clientes etc.;

**7.3.5** Patrulha falta d'água quando, após paralisações emergenciais ou programadas do sistema de abastecimento de água, a CONTRATADA efetua ligação telefônica de forma ativa (humano ou *BOT*), ou dispara *WhatsApp* ou SMS em lotes, sempre por demanda e a pedido da CONTRATANTE, para identificar a normalização do fornecimento. Ainda, na alta temporada em regiões turísticas e, nos demais casos não previstos, mas utilizando a mesma abordagem e concepção. Nesses casos a CONTRATADA deve ser capaz de redimensionar sua força de trabalho ou *BOT* para atender à patrulha falta d'água sem comprometimento dos níveis de serviços;

**7.3.6** Retorno as solicitações, pedidos de informações, reclamações que não foram respondidas no momento do atendimento receptivo;

**7.3.7** O serviço para atendimento ativo em demandas específicas deve ser executado a partir da solicitação formal da CONTRATANTE. A CONTRATADA deve ter disponibilidade de executar mais de uma campanha simultaneamente;

**7.3.8** As ligações de retorno, *Callback*, devem ser realizadas por operadores devidamente treinados e preparados para executar esses serviços. Os operadores devem utilizar aplicativos que facilitem a discagem ou rediscagem dos números dos clientes da CONTRATANTE, exibindo na tela da estação de trabalho todas as informações relevantes da ligação concluída;

**7.3.9** Todos os contatos ativos realizados para retorno de ligações dos clientes devem ser devidamente registrados como atendimentos imediatos no Sistema Comercial da CONTRATANTE e da CONTRATADA, especificando cada assunto abordado e o resultado alcançado;

**7.3.10** Para realização das ligações ativas devem ser utilizadas soluções e licenças de *softwares* discadores, sem custos para a CONTRATANTE, capazes de gerar múltiplas ligações para cada operador livre, eliminando o tempo gasto com espera e com operações repetitivas;

**7.3.11** A CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA a necessidade da execução do atendimento ativo com 1 (um) dia de antecedência, além do objetivo e demais orientações;

**7.3.12** O tempo de operacionalização entre a solicitação da CONTRATANTE e o início do envio de contato ativo por SMS pela CONTRATADA deve ser de, no máximo, de 1 (uma) hora, seja durante a semana ou final de semana. Para garantir esse prazo, a CONTRATADA deverá manter equipe de prontidão durante os fins de semana e feriados para atender a situações de urgência;

**7.3.13** O tempo de operacionalização entre a solicitação da CONTRATANTE e o início do envio de contato ativo por meio de *WhatsApp* pela CONTRATADA deve ser de, no máximo, de 2 (duas) horas, seja durante a semana ou final de semana. Para garantir esse prazo, a CONTRATADA deverá manter equipe de prontidão durante os fins de semana e feriados para atender a situações de urgência;

**7.3.14** A CONTRATADA deverá, no prazo de até 1 (um) dia após a finalização de cada campanha ou trabalho de *call back*/contato ativo (humano ou eletrônico), apresentar à CONTRATANTE um relatório gerencial detalhado, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número total de chamadas realizadas, número de chamadas atendidas, taxa de resolatividade, desempenho dos contatos (sucessos e falhas identificadas), resultados alcançados, produtividade individual de cada operador, e uma análise qualitativa e quantitativa do *mailing* utilizado, incluindo taxas de conversão e a efetividade dos segmentos de clientes abordados. A CONTRATADA também deverá fornecer relatórios parciais da campanha a cada hora, contendo dados atualizados sobre as métricas acima mencionadas, permitindo monitoramento contínuo da campanha;

**7.3.15** Eletronicamente, o atendimento ativo será realizado através do *SMS - Short Message Service*, *WhatsApp* ou *gravação telefônica (URA)*, a ser definido pela CONTRATANTE e a depender da campanha. Esse atendimento envolve o envio de mensagens de texto aos clientes com o objetivo de fornecer informações, responder a solicitações de serviços e abrir novos serviços a partir de consultas aos sistemas corporativos e à base de conhecimento informatizada. A CONTRATADA deve dispor de meios necessários para executar mais de uma campanha simultaneamente. Nas campanhas, podem ser repassadas informações sobre retorno de abastecimento de água, aviso de paralisação do sistema de água, alertas para pagamentos, cobrança de contas em atraso, aviso de excesso de consumo, retorno sobre andamento de serviços etc. Serão implementados no decorrer do contrato outros serviços por meio deste canal, a pedido da CONTRATANTE ou por sugestão da CONTRATADA, após avaliação e validação pela CONTRATANTE;

**7.3.16** A CONTRATADA deve fornecer um mecanismo de envio de mensagens para celular que possa ser integrado aos sistemas próprios da CONTRATANTE;

**7.3.17** Permitir o envio de mensagens de texto para localidades que utilizam ou não o nono dígito;

**7.3.18** Permitir a rastreabilidade das mensagens enviadas, verificando o *status* de cada mensagem e possibilitando a identificação do motivo do não envio;

**7.3.19** As campanhas podem ser realizadas aproveitando os momentos de ociosidade, ou poderão ser feitas por equipes alocadas, especificamente, para determinada campanha de ligações ativas. Portanto, a operação deve ser *multiskill*, ou seja, um operador poderá atuar em atendimento receptivo ou ativo, com foco em aproveitamento dos momentos de ociosidade da operação receptiva para realizar as ações ativas. Da mesma forma, em caso de picos de chamadas, os operadores poderão ser exclusivamente demandados para atendimentos receptivos.

#### **7.4 Atendimento via *WhatsApp***

**7.4.1** O sistema deve suportar uma *API* aberta para integração com qualquer plataforma de *WhatsApp Business*, garantindo que as interações apareçam como conversas em *chat* no mesmo *front-end* da estação de trabalho do operador;

**7.4.2** A CONTRATADA deve configurar a versão *web* do *WhatsApp* para os operadores. Isso permitirá o uso da estação de trabalho, facilitando e agilizando as atividades do processo de digitação;

**7.4.3** A CONTRATADA será responsável pela customização necessária para integrar a *API* do *WhatsApp Business* ao sistema *Omnichannel* contratado;

**7.4.4** A CONTRATADA deve ter controle completo sobre todas as mensagens enviadas ou recebidas. Mensalmente, deve apresentar um relatório detalhado que inclua o número exato de mensagens enviadas, entregues, lidas e recebidas, além de realizar uma análise estatística para avaliar a aceitação deste canal de comunicação pelos clientes;

**7.4.5** Atendimento *WhatsApp* ativo (*Opt-in*) deve possuir identificação de *status* “pendente” no atendimento receptivo prévio;

**7.4.6** O atendimento *Opt-in* deve permitir retorno ao cliente oriundo do atendimento receptivo com a solução no mesmo histórico de conversa e protocolo;

**7.4.7** No atendimento *Opt-in*, se já tiverem passado 24 horas desde a última mensagem recebida, deve ser permitido enviar a mensagem *Opt-in* previamente autorizada pela Meta e pelo cliente para retomar o contato;

**7.4.8** Deve ser possível iniciar o atendimento *Opt-in* e estabelecer a conclusão, permitindo a alteração do status de “pendente” para “concluído”;

**7.4.9** A CONTRATADA deve fornecer uma plataforma tecnológica que permita a integração plena e segura com o provedor (broker) designado para gerenciar os atendimentos nas mídias sociais especificadas no contrato. Esta plataforma deve suportar os principais protocolos de integração, como *APIs RESTful* ou outros definidos pela CONTRATANTE, e garantir funcionalidades como sincronização em tempo real, transferência de histórico de interações e rastreabilidade dos atendimentos. Além disso, a solução deve assegurar níveis adequados de desempenho, segurança da informação e compatibilidade com os canais de mídias sociais utilizados pela CONTRATANTE;

**7.4.10** A CONTRATADA é responsável por selecionar e contratar o provedor (broker) adequado que será utilizado para gerenciar os canais de mídias sociais;

**7.4.11** A plataforma fornecida pela CONTRATADA deve ser configurada para se integrar de forma transparente com o provedor (broker), assegurando que as interações nas mídias sociais sejam capturadas e gerenciadas corretamente;

**7.4.12** Todos os custos relacionados ao provedor (broker), incluindo taxas de serviço, licenças, e qualquer outro encargo financeiro, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

**7.4.13** A CONTRATADA deve absorver e administrar todos os custos financeiros relacionados ao serviço do provedor (broker), não havendo repasse desses custos para a CONTRATANTE;

**7.4.14** A CONTRATADA deve fornecer suporte técnico contínuo para a plataforma de integração, garantindo que qualquer problema de conexão ou operação com o provedor (broker) seja resolvido de forma eficiente e eficaz;

**7.4.15** A CONTRATADA deve realizar todas as atualizações e manutenções necessárias na plataforma de integração para assegurar a compatibilidade contínua com o provedor (broker);

**7.4.16** Nos contatos ativos realizados via *WhatsApp*, a CONTRATADA deverá enviar informações e relatórios relacionados às campanhas sobre paralisações programadas ou emergenciais nos sistemas de abastecimento de água ou esgoto. O prazo máximo para operacionalização, contado entre a solicitação da CONTRATANTE e o início do envio das mensagens pela CONTRATADA, será de até 2 (duas) horas, independentemente de ser dia útil, fim de semana ou feriado. Para garantir esse prazo, a CONTRATADA deverá manter equipe de prontidão durante os fins de semana e feriados para atender a situações de urgência;

**7.4.17** A CONTRATADA deverá, no prazo de até 1 (um) dia após a finalização de cada campanha ou trabalho de *Call Back*/contato ativo (humano ou eletrônico), apresentar à CONTRATANTE um relatório gerencial detalhado, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número total de chamadas realizadas, número de chamadas atendidas, taxa de resolutividade, desempenho dos contatos (sucessos e falhas identificadas), resultados alcançados, produtividade individual de cada operador, e uma análise qualitativa e quantitativa do *mailing* utilizado, incluindo taxas de conversão e a efetividade dos segmentos de clientes abordados. A CONTRATADA também deverá fornecer relatórios parciais da campanha a cada hora, contendo dados atualizados sobre as métricas acima mencionadas, permitindo monitoramento contínuo da campanha;

**7.4.18** O serviço consiste em enviar informações sobre abastecimento e desabastecimento de água, ou serviços de esgoto;

**7.4.19** Enviar alertas para pagamentos antes do vencimento e cobrança de contas em atraso;

**7.4.20** Enviar campanhas e comunicações diversas;

**7.4.21** Durante a vigência do contrato, outros serviços serão adicionados através deste canal, mediante solicitação da CONTRATANTE ou por sugestão da CONTRATADA. Essas adições serão avaliadas e validadas pela CONTRATANTE antes de sua implementação;

**7.4.22** A CONTRATADA deve fornecer mecanismo de envio de mensagem para celular que possa ser inserido nos sistemas próprios da CONTRATANTE;

**7.4.23** Permitir o envio de mensagens para localidades que utilizam ou não o nono dígito;

**7.4.24** Possibilitar o rastreamento de mensagens enviadas, permitindo verificar o *status* de cada uma, inclusive identificar os motivos pelos quais uma mensagem não foi enviada;

**7.4.25** A solução deve incluir uma *API* aberta para integração com qualquer *broker* via *HTTPS*. Todas as interações devem ser exibidas como conversas de *chat* no mesmo *front-end* da estação de trabalho do operador. A integração com os sistemas da CONTRATANTE será responsabilidade da CONTRATADA, sem custos adicionais;

**7.4.26** A CONTRATADA será responsável por contratar o serviço ou consórcio com um provedor para prestação de Serviço de Gestão de Envio de Mensagens para qualquer operadora celular autorizada no território nacional, através de uma *interface Web*. O serviço deve estar disponível sem interrupções durante 24 horas por dia, de segunda-feira a domingo, incluindo feriados;

**7.4.27** Os mensagens e interações devem ser enviadas dentro do prazo estipulado pela CONTRATANTE para cada campanha registrada. Após esse período, o sistema deve cessar o envio. Quaisquer falhas no envio não serão consideradas para efeito de medição, pagamento ou outros controles;

**7.4.28** O sistema *front-end* deve permitir o carregamento (*upload*) de arquivos com extensão CSV, TXT, XLSX, ou similar, contendo números de celulares e mensagens para cada campanha solicitada. Também deve permitir a exclusão de campanhas programadas, o estacionamento de campanhas em andamento com possibilidade de reagendamento ou retomada posterior, além de possibilitar alterações em campanhas já agendadas, mas não iniciadas, para mudança de data e/ou horário de envio;

**7.4.29** O sistema *front-end* deve permitir escalar a quantidade desejada de mensagens enviadas por hora e por campanha;

**7.4.30** O sistema *front-end* deve permitir o envio em massa de números por lote ou campanha em até, no máximo, 10 (dez) minutos;

**7.4.31** O sistema deve permitir envio de mensagens a qualquer momento, de acordo com a urgência da CONTRATANTE;

**7.4.32** O sistema deve permitir a definição, pela CONTRATANTE, dos horários de início e fim das campanhas;

**7.4.33** A exclusão automática de números duplicados deve ser implementada no sistema, garantindo que cada número de celular seja registrado apenas uma vez durante o processo de carga de arquivos CSV, TXT, XLSX ou similar;

**7.4.34** O sistema deve também permitir a exclusão automática de números de celular incorretos, que não devem ser contabilizados para fins de faturamento. Além disso, deve garantir cobertura e entrega para qualquer operadora, incluindo números portados;

**7.4.35** Envio imediato ou por agendamento, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;

**7.4.36** Quando solicitado pela CONTRATANTE, o sistema deve permitir a desativação das respostas;

**7.4.37** A proposta deve contemplar a portabilidade numérica, garantindo que todas as mensagens sejam entregues sem que a CONTRATANTE precise informar a qual operadora pertence o número do destinatário;

**7.4.38** Será necessário integrar o sistema com a plataforma de atendimento (*client*) utilizando *webservices*, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;

**7.4.39** Envio de mensagens pelas PA's e/ou pela URA para agendamento de serviços, envio do código de barras de conta, *links* e outras informações necessárias;

**7.4.40** Possibilitar aos usuários do sistema a extração de relatórios das campanhas registradas pela CONTRATANTE via plataforma *web* (API), utilizando um módulo de relatórios dedicado;

**7.4.41** O módulo de relatórios deve permitir a extração de todas as informações relacionadas às campanhas registradas;

**7.4.42** A solução deve disponibilizar relatórios por meio de um *front-end web* acessível, com opções de exportação nos formatos Excel (.xlsx), CSV e PDF, ou outros definidos pela CONTRATANTE. Além disso, deve oferecer uma interface gráfica interativa, que inclua *dashboards* personalizados para visualização de métricas, gráficos dinâmicos e filtros para análises específicas;

**7.4.43** A solução deve gerar relatórios detalhados sobre o envio e entrega de mensagens, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Status da entrega (enviado, entregue, lido);
- b) Data e hora de cada evento;
- c) Identificação do cliente (quando aplicável);
- d) Tempo de recebimento pelo cliente;
- e) Percentual de mensagens entregues no prazo;
- f) Canal de comunicação utilizado;

g) Erros ocorridos durante o envio ou entrega.

**7.4.44** Os relatórios devem estar disponíveis para consulta em tempo real e exportação nos formatos definidos pela CONTRATANTE, como XLSX, CSV ou outros compatíveis com o Excel;

**7.4.45** Relatórios específicos devem ser gerados com informações detalhadas sobre mensagens que não foram entregues no prazo estabelecido, incluindo motivos e estatísticas de atrasos;

**7.4.46** Os relatórios devem apresentar o tempo médio de recebimento das mensagens pelos clientes;

**7.4.47** Relatórios analíticos devem ser disponibilizados, detalhando os resultados das ações de comunicação e a efetividade na entrega das mensagens;

**7.4.48** Todos os relatórios devem ser exportáveis em formatos compatíveis, como XLSX, CSV e XML, garantindo integração com sistemas de análise de dados utilizados pela CONTRATANTE;

**7.4.49** Relatórios consolidados sobre mensagens enviadas e recebidas devem ser disponibilizados, permitindo acompanhamento e auditoria das interações realizadas;

**7.4.50** Deve ser fornecido um relatório de efetividade com o status de entrega ou erro das mensagens, permitindo avaliação da performance dos canais de comunicação;

**7.4.51** O relatório de retorno deve incluir informações atualizadas de contato dos clientes, especialmente números de telefone corrigidos. Esses dados devem ser obtidos a partir de validações com bancos de dados de operadoras e utilizados pela CONTRATANTE para aprimorar a higienização e a confiabilidade do cadastro de clientes;

**7.4.52** Para efeito de medição, as mensagens serão pagas considerando a quantidade de mensagem enviada e recebida;

**7.4.53** Serão remuneradas mensagens devidamente e efetivamente entregues aos clientes;

**7.4.54** As mensagens bloqueadas devido ao cancelamento do envio, conteúdo em análise, restrição de conteúdo pela operadora ou mensagem expirada não serão consideradas para efeito de medição, pagamento e demais controles;

**7.4.55** Não haverá qualquer tipo de franquia mensal pela utilização deste serviço;

**7.4.56** O sistema deve estar preparado para receber a demanda de envios de mensagens diretamente do sistema comercial da CONTRATANTE, de forma automática, ou manual, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

**7.4.57** O sistema da CONTRATADA deve estar integrado com os sistemas da CONTRATANTE de modo que sempre que o cliente finalizar um atendimento receba um *WhatsApp* ou *SMS*, a critério da CONTRATANTE, para avaliar o atendimento e o operador;

**7.4.58** Para que a CONTRATANTE possa avaliar o atendimento ativo eletrônico, especialmente quanto ao envio automático, nos 30 (trinta) primeiros dias após o início da operação do sistema, a CONTRATADA deve enviar mensagens por meio do *WhatsApp*, a critério da CONTRATANTE, na quantidade previamente estabelecida pela CONTRATANTE, quanto a falta d'água e aviso de débito;

**7.4.59** Os demais serviços a serem disponibilizados via *WhatsApp* serão implementados pela CONTRATADA ao longo da vigência do contrato, tanto de cliente convencional (público geral) quanto de clientes especiais (item 6.26 deste termo de referência). Esses serviços deverão incluir a automação dos principais processos da CONTRATANTE, abrangendo, mas não se limitando a: emissão de segunda via de fatura, solicitação de averbação, registro de conta paga, análise de fatura, comunicação de vazamentos de água ou esgoto, pedido de nova ligação de água e esgoto, notificação de falta d'água, pedido de viabilidade técnica, alteração de titularidade e solicitação de ressarcimento, entre outros;

**7.4.60** A CONTRATADA deve permitir o envio de mensagens para localidades que utilizam ou não o nono dígito;

**7.4.61** O fluxo de atendimento e disponibilização de serviços via *WhatsApp (workflow)*, tanto de clientes convencionais quanto de clientes especiais (item **6.26** deste termo de referência), deverá ser elaborado e desenvolvido pela CONTRATADA, sendo obrigatória a aprovação prévia pela CONTRATANTE.

## **7.5 Atendimento via Mídias Sociais**

**7.5.1** Atualmente a CONTRATANTE dispõe de contas nas seguintes mídias sociais:

7.5.1.1 Facebook: <https://www.facebook.com/cesan.official>

7.5.1.2 Instagram: [https://www.instagram.com/cesan\\_oficial](https://www.instagram.com/cesan_oficial)

7.5.1.3 - Youtube: <https://youtube.com/@tvcesan>

**7.5.2** A Coordenadoria de Comunicação Empresarial (P-CCE) da CONTRATANTE será a unidade responsável pela gestão das mídias sociais e seu monitoramento;

**7.5.3** A Coordenadoria de Comunicação Empresarial da CONTRATANTE permanecerá como gestora de todas as contas da CONTRATANTE nas redes sociais e que se vinculem a marca da CONTRATANTE;

**7.5.4** A P-CCE poderá, ocasionalmente, receber solicitações de atendimento e, com a devida aprovação, direcioná-las à CONTRATADA. As respostas encaminhadas seguirão um nível de *workflow* específico, assegurando que o padrão de respostas da Comunicação seja mantido.

## **7.6 Atendimento via SMS**

**7.6.1** A prestação dos serviços de campanha de envio de SMS (*Short Message Service*) envolve a disponibilização e manutenção de componentes da plataforma *Omnichannel* da CONTRATADA, capacitada para realizar o disparo ativo de campanhas (notificações) em formato textual assíncrono e automatizado. Os canais de acesso incluem serviços de mensagens SMS de telefonia celular. Esses serviços obedecem a procedimentos padronizados, com base em consultas à base de conhecimento da CONTRATADA e aos bancos de dados e sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE;

**7.6.2** A solução deve estabelecer uma *interface* com a plataforma de envio de SMS das operadoras de telefonia celular, assumindo todos os custos de envio das mensagens;

**7.6.3** Os serviços de envio de SMS devem atender a uma taxa de erro no envio de mensagens inferior a 2% (dois por cento). A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE um relatório de apuração regular, detalhando a performance do envio de mensagens. Esse relatório deve incluir informações sobre o número total de mensagens enviadas, o número de mensagens com erro e a taxa de erro calculada, permitindo à CONTRATANTE avaliar a conformidade com o limite estabelecido;

**7.6.4** Deve possuir rastreabilidade de 100% (cem por cento) das mensagens enviadas;

**7.6.5** A CONTRATADA deve disponibilizar um sistema eficiente e seguro para o envio de mensagens SMS (*Short Message Service*) aos clientes da CONTRATANTE durante a vigência do contrato. O serviço deve contemplar a entrega e o recebimento de mensagens curtas, garantindo o acompanhamento de status (enviado, entregue, lido) e relatórios detalhados de desempenho;

**7.6.6** A CONTRATADA deve iniciar o atendimento por SMS sem gerar custos adicionais à CONTRATANTE, seguindo rigorosamente as orientações e *scripts* de atendimento previamente definidos e aprovados pela CONTRATANTE;

**7.6.7** O serviço consiste em enviar informações sobre abastecimento e desabastecimento de água, aviso de corte e cobrança, aviso de vencimento de fatura, atualização cadastral, tarifa social, entre outros;

**7.6.8** No caso de paralisações programadas e emergenciais nos sistemas de abastecimento de água, o tempo de operacionalização entre a solicitação da CONTRATADA e o início do envio do SMS pela CONTRATADA deve ser de, no máximo, de 1 (uma) hora, seja durante a semana ou final de semana, inclusive feriados. Para garantir esse prazo, a CONTRATADA deverá manter equipe de prontidão durante os fins de semana e feriados para atender a situações de urgência;

**7.6.9** Enviar campanhas e comunicações diversas;

**7.6.10** Durante a vigência do contrato, outros serviços serão adicionados através deste canal, mediante solicitação da CONTRATANTE ou por sugestão da CONTRATADA. Essas adições serão avaliadas e validadas pela CONTRATANTE antes de sua implementação;

**7.6.11** A CONTRATADA deve fornecer mecanismo de envio de mensagem para celular que possa ser inserido nos sistemas próprios da CONTRATANTE;

**7.6.12** Permitir o envio de mensagens de texto para localidades que utilizam ou não o nono dígito;

**7.6.13** Possibilitar o rastreamento de mensagens enviadas, permitindo verificar o *status* de cada uma, inclusive identificar os motivos pelos quais uma mensagem não foi enviada;

**7.6.14** A solução deve incluir uma *API* aberta para integração com qualquer *broker* de SMS via *HTTPS*. Todas as interações devem ser exibidas como conversas de *chat* no mesmo *front-end* da estação de trabalho do operador. A integração com os sistemas da CONTRATANTE será responsabilidade da CONTRATADA, sem custos adicionais;

**7.6.15** A CONTRATADA será responsável por contratar o serviço ou consórcio com um provedor para prestação de Serviço de Gestão de Envio de Mensagens SMS para qualquer operadora celular autorizada no território nacional, através de uma *interface Web*. O serviço deve estar disponível sem interrupções durante 24 horas por dia, de segunda-feira a domingo, incluindo feriados;

**7.6.16** Os SMS's devem ser enviados dentro do prazo estipulado pela CONTRATANTE para cada campanha registrada. Após esse período, o sistema deve cessar o envio e classificar como "SMS não enviado" qualquer mensagem que não tenha sido entregue. Esses SMS's não enviados não serão considerados para medição, pagamento ou outros controles;

**7.6.17** Devido a problemas de sinal, as mensagens não entregues na primeira tentativa serão reenviadas por pelo menos 10 (dez) vezes, dentro de um intervalo de uma hora, respeitando os horários cadastrados para a campanha;

**7.6.18** O sistema *front-end* deve permitir o carregamento (*upload*) de arquivos com extensão CSV, TXT, XLSX, ou similar, contendo números de celulares e mensagens para cada campanha solicitada. Também deve permitir a exclusão de campanhas programadas, o estacionamento de campanhas em andamento com possibilidade de reagendamento ou retomada posterior, além de possibilitar alterações em campanhas já agendadas, mas não iniciadas, para mudança de data e/ou horário de envio;

**7.6.19** O sistema *front-end* deve permitir escalar a quantidade desejada de mensagens enviadas por hora e por campanha;

**7.6.20** O sistema *front-end* deve permitir o envio em massa de até 1.500.000 (Um milhão e quinhentos mil) números por lote ou campanha em até, no máximo, 10 (dez) minutos;

**7.6.21** O sistema deve permitir envio de mensagens a qualquer momento, de acordo com a urgência da CONTRATANTE;

**7.6.22** O sistema deve permitir a definição, pela CONTRATANTE, dos horários de início e fim das campanhas;

**7.6.23** A exclusão automática de números duplicados deve ser implementada no sistema, garantindo que cada número de celular seja registrado apenas uma vez durante o processo de carga de arquivos CSV, TXT, XLSX ou similar;

**7.6.24** O sistema deve também permitir a exclusão automática de números de celular incorretos, que não devem ser contabilizados para fins de faturamento. Além disso, deve garantir cobertura e entrega para qualquer operadora, incluindo números portados;

**7.6.25** Envio imediato ou por agendamento, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;

**7.6.26** Quando solicitado pela CONTRATANTE, o sistema deve permitir a desativação das respostas de SMS;

**7.6.27** A proposta deve contemplar a portabilidade numérica, garantindo que todas as mensagens sejam entregues sem que a CONTRATANTE precise informar a qual operadora pertence o número do destinatário;

**7.6.28** Será necessário integrar o sistema de SMS com a plataforma de atendimento (*client*) utilizando *webservices*, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;

**7.6.29** Envio de SMS pelas PA's e/ou pela URA para agendamento de serviços, envio do código de barras da conta, *links* e outras informações necessárias;

**7.6.30** Possibilitar aos usuários do sistema a extração de relatórios das campanhas registradas pela CONTRATANTE via plataforma *web* (API), utilizando um módulo de relatórios dedicado;

**7.6.31** O módulo de relatórios deve permitir a extração de todas as informações relacionadas às campanhas registradas;

**7.6.32** A solução deve disponibilizar relatórios acessíveis por meio de um *front-end web*, com visualização em interface gráfica e possibilidade de exportação em formatos compatíveis, como Excel (XLSX) ou similares, garantindo compatibilidade e facilidade de análise pela CONTRATANTE;

**7.6.33** Deve dispor de relatórios de entrega das mensagens junto aos clientes;

**7.6.34** Possuir relatório de mensagens que não foram entregues no prazo estabelecido;

**7.6.35** Relatório do tempo de recebimento do cliente;

**7.6.36** Relatórios analíticos com o resultado das ações e entrega do SMS;

**7.6.37** Todos os relatórios devem ser disponibilizados em extensão XLSX, CSV, XLM ou qualquer extensão compatível com o Excel;

**7.6.38** Relatórios das mensagens enviadas e recebidas;

**7.6.39** Relatório com o *status* de entrega ou erro das mensagens (relatório de efetividade);

**7.6.40** O relatório de retorno deve incluir atualizações cadastrais, especialmente em relação aos números de telefone corretos dos clientes, utilizando os bancos de dados das operadoras. Isso permitirá que a CONTRATANTE utilize as informações para aprimorar a higienização de seu cadastro;

**7.6.41** Para efeito de medição, as mensagens serão pagas considerando a quantidade de mensagem enviada e recebida (taxa de efetividade);

**7.6.42** Serão remuneradas mensagens devidamente e efetivamente entregues aos clientes;

**7.6.43** Os SMS's bloqueados devido ao cancelamento do envio, conteúdo em análise, restrição de conteúdo pela operadora ou SMS expirado não serão considerados para efeito de medição, pagamento e demais controles;

**7.6.44** Não haverá qualquer tipo de franquia mensal pela utilização deste serviço;

**7.6.45** O sistema deve estar preparado para receber a demanda de envios de SMS diretamente do sistema comercial da CONTRATANTE, de forma automática, ou manual, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;

**7.6.46** O sistema da CONTRATADA deve estar integrado com os sistemas da CONTRATANTE, de modo que sempre que o cliente finalizar um atendimento, receba um SMS ou *WhatsApp*, a critério da CONTRATANTE, para avaliar o atendimento e o operador;

**7.6.47** Para que a CONTRATANTE possa avaliar o atendimento ativo eletrônico, especialmente quanto ao envio automático, nos 30 (trinta) primeiros dias após o início da operação do sistema, a CONTRATADA deve enviar SMS, a critério da CONTRATANTE, na quantidade previamente estabelecida pela CONTRATANTE, quanto a falta d'água e aviso de débito;

**7.6.48** Os demais serviços a serem utilizados pelo SMS serão implementados pela CONTRATANTE no decorrer da vigência do contrato;

**7.6.49** Para assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deve manter uma equipe de prontidão disponível durante fins de semana e feriados, especificamente para atender a situações de urgência e envio de SMS. Essa equipe deve estar devidamente capacitada e equipada para responder prontamente às demandas, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço em qualquer circunstância.

## **7.7 Atendimento via “Conta Paga”**

**7.7.1** Compete a CONTRATADA exercer o atendimento das demandas de “Conta Paga” encaminhado através de e-mail ou qualquer outro canal disponibilizado, inclusive por meio de redes sociais, a critério da CONTRATANTE;

**7.7.2** A volumetria média de avisos de pagamento de conta registrados no período de 2021 a 2024 encontra-se no ANEXO III;

**7.7.3** Todas as demandas registradas devem ser tratadas no prazo máximo de até 03 (três) horas a partir do registro, garantindo a prestação do serviço de forma contínua e ininterrupta, independentemente do dia ou horário, incluindo finais de semana e feriados;

**7.7.4** A análise das demandas de aviso de pagamento de conta - “conta paga” - compreende as etapas de: (1) Recepção da demanda; (2) Verificação de legibilidade; (3) Confirmação do(s) documento(s) encaminhado(s); (4) Confirmação do cliente e da(s) fatura(s) informada(s); (5) Retorno ao cliente solicitante;

**7.7.5** A CONTRATADA será responsável por automatizar as etapas descritas no item **7.7.4**, disponibilizando os serviços nos canais digitais da CONTRATANTE, incluindo aplicativo, WhatsApp e agência virtual. Para isso, deverá desenvolver, implantar e manter, por sua conta e responsabilidade, uma solução tecnológica que contemple as seguintes funcionalidades:

- a) Permitir o envio de comprovantes de pagamento de contas pelos clientes, por meio de canais digitais, como e-mail, WhatsApp, aplicativo, agência virtual ou outro canal definido pela CONTRATANTE;
- b) Realizar o reconhecimento e validação automatizada dos documentos enviados, utilizando inteligência artificial para: (b.1) Identificar e autenticar os comprovantes de pagamento; (b.2) Validar a veracidade e a conformidade dos documentos com as informações cadastradas no sistema comercial da CONTRATANTE; (b.3) Gerar automaticamente solicitações de serviço

com base nos comprovantes autenticados, permitindo a execução de atividades específicas pelas equipes de campo, como a religação de água.

**7.7.6** A CONTRATADA é responsável por possíveis prejuízos causados em função de atraso ou indevida análise das demandas recepcionadas e respondidas;

**7.7.7** A solução deve integrar-se com o sistema comercial da CONTRATANTE para garantir a consistência das informações processadas;

**7.7.8** Garantir a segurança e a privacidade dos dados dos clientes, conforme as normas vigentes, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

**7.7.9** Emitir notificações automatizadas ao cliente, incluindo protocolo de atendimento, confirmando o recebimento do comprovante e o status da solicitação gerada;

**7.7.10** A CONTRATADA será responsável por todos os custos relacionados ao desenvolvimento, implantação, treinamento e manutenção da solução, devendo garantir sua plena operação durante a vigência do contrato;

**7.7.11** O não cumprimento das exigências estabelecidas nesta cláusula sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no contrato.

## **7.8 Agência Virtual**

**7.8.1** Compete a CONTRATADA exercer o atendimento das demandas registradas na agência virtual no site da CONTRATANTE ([www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br)), obedecendo ao prazo de 3 (três) dias para verificar a solicitação, documentos e requisitos operacionais e encaminhar para as unidades responsáveis;

**7.8.2** A CONTRATADA será responsável por automatizar e disponibilizar os serviços nos canais digitais da CONTRATANTE, o que inclui a agência virtual. Para isso, deverá desenvolver, implantar e manter, por sua conta e responsabilidade, uma solução tecnológica que automatize o maior número de serviços possíveis da agência virtual, e permita o envio de comprovantes de pagamento de contas pelos clientes; realize o reconhecimento e validação automatizada dos documentos enviados, utilizando inteligência artificial para identificar e autenticar os comprovantes de pagamento e documentos para alteração de titularidade, pedido de viabilidade técnica entre outros; Validar a veracidade e a conformidade dos documentos com as informações cadastradas no sistema comercial da CONTRATANTE; gerar automaticamente solicitações de serviço com base nos comprovantes autenticados, permitindo a execução de atividades específicas pelas equipes de campo, como a religação de água;

**7.8.3** A volumetria média dos atendimentos prestados pela Agência Virtual no período de 2021 a 2024 encontra-se no anexo III.

## **7.9 Atendimento da plataforma “Reclame Aqui”**

**7.9.1** A CONTRATADA deve monitorar continuamente suas avaliações e assegurar a qualidade das respostas, bem como a resolutividade das demandas;

**7.9.3** A CONTRATADA dispõe de um prazo máximo de 10 (dez) dias para responder às demandas registradas na plataforma;

**7.9.4** O Índice de Solução é definido como a porcentagem de reclamações respondidas e consideradas resolvidas pelos consumidores, seja por *feedback* positivo ou apresentação de uma solução efetiva. A CONTRATADA buscar atender as demandas a fim de receber avaliações satisfatórias;

**7.9.5** É essencial que a CONTRATADA implemente um sistema de monitoramento contínuo de seus indicadores de atendimento;

**7.9.6** Deve realizar análises mensais dos índices de resposta e solução, e implementar ações corretivas quando os padrões estabelecidos não forem atingidos, visando sempre a melhoria do atendimento ao cliente;

**7.9.7** Deve fornecer capacitação da equipe de atendimento a fim de alcançar os índices desejados. A CONTRATADA deve promover treinamentos regulares para sua equipe, com foco em técnicas de atendimento, resolução de conflitos e empatia, garantindo que todos estejam preparados para manter os padrões de atendimento estabelecidos.

#### **7.10 Atendimento pelo aplicativo da Contratante**

**7.10.1** Compete a CONTRATADA exercer o atendimento das demandas registradas no aplicativo da CONTRATANTE, obedecendo ao prazo de 3 (três) dias para verificar a solicitação, documentos e requisitos operacionais e encaminhar para as unidades responsáveis;

**7.10.2** A CONTRATADA deve atender a todas as dúvidas e solicitações dos clientes relacionadas ao aplicativo da CONTRATANTE, postadas nas lojas *Google Play Store* e *Apple App Store*, bem como em quaisquer outras plataformas que venham a ser utilizadas pela CONTRATANTE em substituição ou adição às anteriores;

**7.10.3** Deve monitorar diariamente as avaliações e perguntas dos clientes nas páginas do aplicativo da CONTRATANTE nas plataformas *Google Play Store* e *Apple App Store*;

**7.10.4** Responder a todas as dúvidas e solicitações dos clientes de forma clara, objetiva e dentro do prazo máximo de até 3 (três) dias, a partir da publicação;

**7.10.5** Fornecer soluções e orientações de uso do aplicativo que atendam às necessidades dos clientes, mantendo a comunicação cordial e respeitosa;

**7.10.6** Reportar à CONTRATANTE quaisquer questões recorrentes ou críticas sobre o aplicativo, que possam indicar a necessidade de melhorias ou correções;

**7.10.7** Garantir que as respostas sejam adequadas ao padrão de qualidade e comunicação da CONTRATANTE;

**7.10.8** Fornecer relatórios mensais detalhados sobre o atendimento prestado, incluindo métricas como tempo de resposta, satisfação do cliente, e principais questões abordadas;

**7.10.9** A volumetria média dos atendimentos de dúvidas e solicitações de clientes, nas lojas *Google Play Store* e *Apple App Store*, referentes ao aplicativo da CONTRATANTE no período de 2024 encontra-se no anexo III;

**7.10.10** A CONTRATANTE pode solicitar, a qualquer momento, o atendimento pelo aplicativo por meio de *chat* humano ou *Chatbot*, devendo a CONTRATADA implementar a solução e integração aos sistemas da CONTRATANTE e sem custos adicionais;

**7.10.11** A CONTRATADA será responsável por automatizar e disponibilizar os serviços nos canais digitais da CONTRATANTE, o que inclui o aplicativo. Para isso, deverá desenvolver, implantar e manter, por sua conta e responsabilidade, uma solução tecnológica que automatize o maior número de serviços possíveis do aplicativo, e permita o envio de comprovantes de pagamento de contas pelos clientes; realize o reconhecimento e validação automatizada dos documentos enviados, utilizando inteligência artificial para identificar e autenticar os comprovantes de pagamento e documentos para alteração de titularidade, pedido de viabilidade técnica entre outros; Validar a veracidade e a conformidade dos documentos com as informações cadastradas no sistema comercial da CONTRATANTE; gerar automaticamente solicitações de serviço com base nos comprovantes autenticados, permitindo a execução de atividades específicas pelas equipes de campo, como a religação de água;

### 7.11 Home Office

**7.11.1** A utilização de atendentes que executem serviços na modalidade *Home Office* deve ser previamente autorizada pela CONTRATANTE para avaliação e autorização;

**7.11.2** Em condições normais de execução do serviço, preferencialmente será permitida execução desta modalidade no período entre 21 horas e 05 horas do dia seguinte. A CONTRATADA deve garantir um período mínimo de uma hora de transição entre as modalidades de atendimento visando resguardar a manutenção da qualidade do serviço;

**7.11.3** O serviço *Home Office* deve contar com a mesma infraestrutura e equipamentos do ambiente da CONTRATADA, especificados pela NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego e atualizações posteriores ou substitutivas. A legislação trabalhista pertinente deve ser integralmente respeitada, incluindo normas regulamentadoras e convenções coletivas da categoria;

**7.11.4** A CONTRATADA deve enviar técnico para avaliar a infraestrutura do ambiente *Home Office* e, caso não seja compatível, adequar as instalações de forma a atender aos requisitos normativos. Deve enviar essa verificação por meio de relatório e registros fotográficos para a CONTRATANTE;

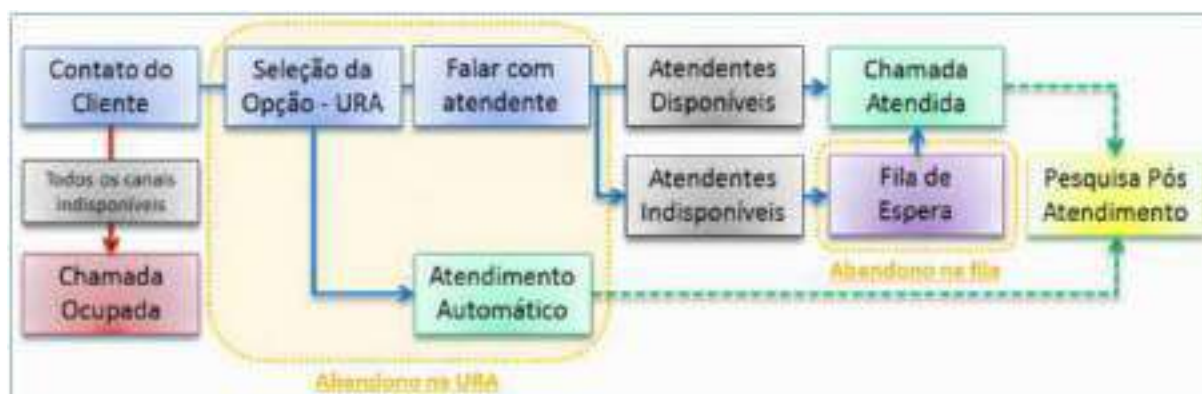
**7.11.5** O monitoramento do serviço de *Home Office* deve ser realizado da mesma forma que é feito no ambiente de trabalho, conforme especificado neste termo de referência;

**7.11.6** Todos os indicadores, deveres e responsabilidades desse contrato devem ser atendidos pelos postos de atendimento *Home Office*;

**7.11.7** O atendimento *Home Office* deve possuir os sistemas de contingência necessários para manter o atendimento disponível em casos de indisponibilidade de sistemas.

### 7.12 Estrutura de Atendimento

**7.12.1** A estrutura de atendimento deverá inicialmente seguir o seguinte modelo:



**7.12.2** O fluxo de atendimento poderá ser revisado ou alterado a qualquer momento, conforme critério exclusivo da CONTRATANTE;

**7.12.3** O atendimento ativo será realizado sempre que solicitado formalmente pela CONTRATANTE;

**7.12.4** A CONTRATADA deve disponibilizar um *software* que permita a transferência de ligações em atendimento entre operadores e supervisores/monitores, garantindo a continuidade do atendimento e da gravação durante a transferência;

**7.12.5** A CONTRATADA deve disponibilizar e implantar uma solução de retorno automático para retomada do contato com o cliente caso a ligação seja encerrada de forma inesperada, independentemente do motivo;

**7.12.6** A CONTRATADA deve manter uma equipe de back office composta por operadores, monitores e supervisores de atendimento, responsável por:

- a) Receber demandas registradas no call center, agência virtual, WhatsApp, SMS, aplicativo, chat, inclusive via e-mail;
- b) Analisar e atender registradas no call center, agência virtual, WhatsApp, SMS, aplicativo, chat, inclusive via e-mail;
- c) Encaminhar as demandas para a equipe da CONTRATANTE, quando aplicável;
- d) Apoiar na resolução de questões administrativas ou técnicas que não possam ser tratadas diretamente no primeiro atendimento.

### **7.13 Teleatendimento Ativo**

**7.13.1** O sistema da CONTRATADA, para atender a demanda do teleatendimento ativo, deve possuir total integração com o DAC;

**7.13.2** Com gestão de senhas e acessos restrita apenas a operadores autorizados, conforme seus perfis específicos;

**7.13.3** Acompanhamento das atividades e resultados dos contatos realizados pelos operadores, utilizando códigos preestabelecidos no sistema;

**7.13.4** Permitir a elaboração e controle das campanhas de teleatendimento ativo, incluindo a seleção do público-alvo para cada uma delas;

**7.13.5** Permitir o disparo automático de chamadas para os contatos selecionados através da integração com o sistema de CTI;

**7.13.6** Permitir o agendamento de contatos para controle e disparo na data programada;

**7.13.7** Selecionar qual dos telefones devem ser discados primeiro, independentemente das regras de horário;

**7.13.8** Configurar estratégias de rediscagem para os números listados na lista de discagem configurada;

**7.13.9** Por meio de identificação de chamadas integrada ao sistema de CTI, permitir abrir automaticamente na tela o contato que se está ligando;

**7.13.10** Fornecer informações e relatórios gerenciais e estatísticos dos contatos, incluindo resultados por operador e por campanha;

**7.13.11** Permitir a elaboração e controle das campanhas de teleatendimento e contato ativo, incluindo a seleção do público-alvo para cada uma delas.

### **7.14 Callback**

**7.14.1** A CONTRATADA deve fornecer um canal de contato direto que permita a interação telefônica da CRC com os clientes da CONTRATANTE, utilizando um serviço de *callback*;

**7.14.2** Ao realizar o *callback*, se o cliente não atender após as tentativas de chamadas definidas pela CONTRATANTE, a solução deve enviar um SMS com uma mensagem pré-definida solicitando que o cliente retorne o contato.

**8 Plataforma Multicanal *Omnichannel***

**8.1** O serviço de atendimento multicanais será realizado pela Central de Relacionamento ao Cliente da CONTRATANTE a partir da disponibilização dos seguintes meios de comunicação:

**8.2** E-mail: meio utilizado para resposta às demandas dos clientes;

**8.3** SMS - *Short Message Service*: disponibilizado para envio e recebimento de mensagens entre o cliente da Central de Relacionamento e a CONTRATANTE;

**8.4** *Chat* humano: meio disponibilizado no site, WhatsApp ou aplicativo da CONTRATANTE, para registro on-line de solicitações e reclamações, com interação direta entre o cliente e o operador da Central de Relacionamento;

**8.5** *Chatbot*: meio disponibilizado no site, WhatsApp ou aplicativo da CONTRATANTE para registro on-line de solicitações e reclamações, com interação direta entre o cliente e o operador virtual da CONTRATANTE (avatar);

**8.6** *Voicebot*: dispositivo que tem os mesmos recursos que um *Chatbot*, mas para o qual as trocas são feitas em voz. Deve naturalmente compreender duas camadas complementares correspondentes às etapas de reconhecimento e síntese de fala;

**8.7** Redes Sociais: canal online para comunicação direta e espontânea entre os clientes e a CONTRATANTE, mediado pela Central de Relacionamento;

**8.8** As atividades multicanais abrangem o atendimento, registro e solução de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e críticas recebidas por diversos meios de comunicação, como e-mail, SMS, *chat* humano, *Chatbot*, *Voicebot*, redes sociais, correspondência postal e caixa de sugestões. Essas atividades incluem a prestação de esclarecimentos necessários para os serviços, conforme os roteiros e fluxos de trabalho estabelecidos entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;

**8.9** Incluem-se, ainda, o encaminhamento de ocorrências não resolvidas de imediato para as áreas competentes, nos casos em que os procedimentos não estejam contemplados na base de conhecimento, roteiros de atendimento ou demandem tratamento especializado por áreas específicas para a solução adequada;

**8.10** O Sistema de Gestão dos Canais de Atendimento - Solução *Omnichannel* - deve possibilitar à CONTRATANTE aprimorar a gestão e avaliação da jornada de atendimento dos clientes, garantindo uma experiência contínua e integrada por meio dos diversos canais oferecidos pela Central de Relacionamento. A CONTRATADA deve, periodicamente, propor melhorias nos processos de atendimento sempre que identificar oportunidades de otimização;

**8.11** A solução *Omnichannel* deve identificar a transição do cliente entre os diversos canais disponíveis para compreender quais etapas do processo de atendimento precisam ser ajustadas e adotar ações que aumentem a chance de resolver a necessidade do cliente já no primeiro contato;

**8.12** A solução *Omnichannel* deve ser capaz de gerenciar todos os estágios percorridos pelos clientes nos canais disponibilizados pela Central de Relacionamento, permitindo identificar os momentos em que o cliente abandonou o atendimento e buscou outro canal para continuar e concluir o atendimento;

**8.13** Deve possuir monitoramento com dedicação exclusiva, 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), em todos os canais disponíveis;

**8.14** Permitir demonstrar todo o histórico dos estágios percorridos nos processos de atendimento, promovendo a unicanalidade entre os canais;

**8.15** Permitir análises quantitativas e qualitativas dos atendimentos em diferentes canais, bem como identificar os momentos em que os clientes abandonam o atendimento. Além disso, proporcionar uma visão completa da jornada do atendimento;

- 8.16** Deve possuir camada de convergência e ser capaz de registrar os acessos dos clientes pelos canais visando compor o histórico de atendimento;
- 8.17** Ser um coletor de informações que serão armazenadas em uma base de dados relacional para gerar informações e proporcionar a gestão dos canais disponíveis, com capacidade de armazenamento e recuperação dos históricos dos atendimentos por período de duração do contrato;
- 8.18** Capaz de rastrear quando e onde o cliente acessou determinado canal, mapeando os estágios do processo de atendimento seja no início, meio e fim, que constitui a experiência do cliente;
- 8.19** Quando: deve apresentar informações de data (dia/mês/ano) e horário;
- 8.20** Onde: deve apresentar as informações referentes ao canal e dispositivo de acesso e atendimento escolhido pelo cliente;
- 8.21** O quê: identificar os tipos de serviços solicitados pelo cliente;
- 8.22** Proporcionar ao cliente a migração do seu atendimento para um ou mais canais de atendimento, fundamentando o conceito de unicanalidade;
- 8.23** Deve garantir que a jornada de atendimento mostrará todos os canais utilizados em seu atendimento correspondente a todos os contatos realizados;
- 8.24** Deve ser permitida, através de um reposicionamento do canal acessado, com base no histórico obtido, o processamento e a continuidade do atendimento selecionado anteriormente;
- 8.25** O Módulo de Relatórios possibilitará acompanhar o ciclo da jornada do atendimento do cliente através dos canais de atendimento disponibilizados;
- 6.3.26** Relatório contendo os estágios percorridos pelos clientes entre os canais disponibilizados e escolhidos para o atendimento;
- 8.27** Relatório contendo os estágios da jornada de atendimento do cliente pelos canais, rastreando as possíveis situações de atendimento como tratamento, abandono e conclusão;
- 8.28** Relatório com a combinação de dados ou informações do registro do atendimento provenientes dos diversos canais;
- 8.29** Relatório que possibilite a exportação de dados nas seguintes extensões: “pdf”, “xlsx”, “txt” e “csv”;
- 8.30** Exibir os dados por *Dashboard* de forma dinâmica e em tempo real;
- 8.31** Fornecer informações qualitativas sobre a jornada de atendimento, além de dados quantitativos que incluam o volume de atendimentos realizados, tempos de atendimento e tempos de espera em cada canal;
- 8.32** Registrar e disponibilizar *log* de eventos gerados por ações de clientes;
- 8.33** O sistema de gestão de registro dos canais de atendimento - solução *Omnichannel* - deve integrar-se com as soluções utilizadas pelos diversos canais de atendimento especificados neste Termo de Referência;
- 8.34** A solução deve permitir a integração e interação entre os vários canais de atendimento, incluindo Voz, Web, Vídeo, Texto e mensagem;
- 8.35** Disponibilizar interface *web* para consulta dos estágios da jornada de atendimento;
- 8.36** Estrutura de conectividade baseada em API e *Webservices* para integração com o sistema corporativo da CONTRATANTE;

**8.37** Suportar a comunicação por protocolos padrão de mercado para *HTTP* e *HTTPS*;

**8.38** Suportar os protocolos padrão *VoiceXML* e *XML*;

**8.39** O serviço de plataforma *Omnichannel* e CRM é baseado em licenciamento e/ou assinatura de ferramentas de gestão, cujo custo é geralmente fixo, independentemente do volume de atendimentos ou do uso de múltiplos canais. O aumento da demanda de atendimento não gera, por si só, custos variáveis diretamente relacionados ao serviço. As despesas com licenciamento, suporte e manutenção da plataforma estão dentro das despesas indiretas, sem impacto significativo por volume de demanda. Dessa forma, tais custos serão incluídos no BDI;

**8.40** A Solução *Omnichannel* deve dispor de funcionalidades que permitam o envio de notificações e avisos para os clientes de forma centralizada, englobando comunicados sobre manutenção programada, manutenção emergencial, paralisações do sistema e outros avisos relevantes da CONTRATANTE. Essa funcionalidade deve permitir a criação e o envio dessas mensagens via múltiplos canais, incluindo SMS, *WhatsApp* e publicação automática no site da CONTRATANTE. O sistema deve possibilitar segmentação por região, perfil de cliente e tipos de avisos, garantindo que a comunicação seja direcionada conforme a necessidade, alcance e urgência;

**8.41** A plataforma *Omnichannel* deve permitir a interação integrada com o cliente durante o atendimento receptivo telefônico. Ao identificar uma chamada, a plataforma deve ser capaz de enviar mensagens via SMS ou *WhatsApp* para o cliente, sempre a pedido da CONTRATANTE, convidando-o a acessar o aplicativo ou a agência virtual, com o objetivo de oferecer alternativas ágeis e convenientes para o atendimento;

**8.42** Além de atender aos itens mencionados anteriormente, é indispensável comprovar os requisitos descritos no ANEXO IV deste Termo de Referência durante a realização da Prova de Validação Inicial (PVI).

## **9 Serviço Back office**

**9.1** O serviço *Back office* consiste no atendimento às demandas não solucionadas no primeiro nível de teleatendimento receptivo e atendimento multicanais, tanto de clientes convencionais ou clientes especiais (item **6.26** deste termo de referência);

**9.2** Deve prover atendimento de análise e solução de demandas de serviços realizados no primeiro nível, correção de falhas no processo operacional, solicitações, pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas não solucionadas no primeiro nível de atendimento;

**9.3** Deve buscar soluções junto às áreas técnicas da CONTRATANTE referentes às demandas não solucionadas no primeiro nível;

**9.4** Organizar informações que necessitam de repasse aos clientes através do retorno às solicitações por meio de contato ativo;

**9.5** Atender as demandas, manifestações e solicitações de serviços que ensejarem respostas das áreas técnicas da CONTRATANTE;

**9.6** Atender as demandas, manifestações e solicitações de serviços consideradas prioritárias e urgentes;

**9.7** Entender, acompanhar e encaminhar para a revisão dos processos inerentes ao atendimento, com o intuito de corrigir desvios e apresentar oportunidades de melhorias;

**9.8** Detectar, registrar e acompanhar desvios de padrões e procedimentos operacionais, e informar a CONTRATANTE;

**9.9** Participar do processo de calibragem junto à monitoria;

**9.10** Auxiliar os supervisores de atendimento quanto aos procedimentos e, se necessário, consultar o multiplicador de treinamento e coordenação;

**9.11** Analisar e tratar reclamações registradas ou redirecionadas erroneamente ao *Back Office*, corrigir e registrar a ocorrência para subsidiar a realização de “*feedback*” para o operador;

**9.12** Retornar chamadas, e-mails e SMS dos clientes;

**9.13** Elaboração e análise diários de relatórios quantitativos e qualitativos;

**9.14** Receber documentos e executar atualização cadastral, análise de faturas, e outros serviços definidos e em conformidade com o procedimento operacional da CONTRATANTE, inclusive demandas de clientes especiais (item **6.26** deste termo de referência), a partir das demandas recebidas pelo call center, agência virtual, WhatsApp etc., comunicando o resultado ao cliente por e-mail, SMS, WhatsApp ou outra forma de comunicação definido pela CONTRATANTE;

**9.15** Realizar análise e refaturamento de faturas, conforme procedimento operacional da CONTRATANTE, inclusive demandas de clientes especiais (item **6.26** deste termo de referência), a partir das demandas recebidas pelo call center, agência virtual, e-mail, chat, WhatsApp etc., comunicando o resultado ao cliente por e-mail, SMS, WhatsApp, ou outra forma de comunicação definido pela CONTRATANTE.

## **10 Sistema de Gestão e Força de Trabalho**

**10.1** O sistema de *Workforce Management* é uma solução de gestão de força de trabalho e qualidade, responsável pela administração dos recursos humanos e tecnológicos da Central de Relacionamento. Seu objetivo é garantir alta qualidade e desempenho de forma otimizada, alinhada às necessidades reais, centralizando a gestão e simplificando a análise dos dados;

**10.2** Permitir a gestão centralizada e de ponto-a-ponto da Central de Relacionamento;

**10.3** Proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de performance individual dos operadores e monitoria de qualidade, salas de tira dúvidas e serviço de mensagens;

**10.4** Incorporar um módulo específico de planejamento para a gestão do dimensionamento da força de trabalho, permitindo ajustes intra-horários ou diários. Este módulo deve possibilitar a realização de ajustes específicos na demanda e nas premissas, seguindo regras específicas de nível de serviço e configurando excedentes (absenteísmo) fixos ou variáveis, além de gerar escala;

**10.5** Implementar um módulo específico de acompanhamento para analisar o planejado e compará-lo com o cenário em tempo real, com o objetivo de identificar desvios e propor melhorias e ajustes;

**10.6** Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico de ocupação das posições de atendimento, com informações do operador alocado;

**10.7** Gerenciar o *status* inserido pelos operadores para justificar seu tempo de trabalho. Um grupo de clientes deve receber as solicitações de justificativa, podendo autorizar ou negar cada uma delas;

**10.8** Possibilitar *feedback online* via módulo *Web* para o Operador;

**10.9** Deve estar integrada ao sistema DAC (Distribuidor Automático de Chamada), permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e o acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos Operadores;

**10.10** Proporcionar uma *interface* simples e objetiva para analistas e supervisores de atendimento, atendendo às principais necessidades diárias, como solicitações de trocas e ausências, alterações de horário, agendamento de férias e apontamento de produtividade;

**10.11** Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações para clientes específicos;

**10.12** Possuir garantia, que deve ser comprovado junto à CONTRATANTE, de suporte técnico e manutenção do fabricante do sistema de *workforce management* a ser disponibilizado para os serviços objeto deste Termo de Referência, durante todo o tempo de vigência do contrato;

**10.13** Incorporar um módulo de qualidade para acompanhar a avaliação do operador, gerando uma nota final e mantendo o histórico de avaliações;

**10.14** Permitir que o coordenador e supervisor de atendimento tenham uma visão tanto micro quanto macro da operação, visualizando resultados em tempo real para possibilitar ações imediatas;

**10.15** O sistema deve permitir a geração de relatórios sobre o monitoramento das chamadas, possibilitando ao supervisor de atendimento consultar a evolução da equipe ou de operadores individualmente;

**10.16** O sistema deve gerar relatórios analíticos detalhados, contendo avaliações completas de todos os itens do questionário, incluindo respostas e comentários de cada avaliação. Esses relatórios devem ser organizados por operador, com possibilidade de impressão e arquivamento na pasta funcional;

**10.17** O sistema deve gerar relatórios analíticos resumidos, sem respostas, apresentando as avaliações por operador, incluindo dados como data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório deve indicar o motivo da não execução;

**10.18** O sistema deve disponibilizar um relatório analítico com o resumo das principais funcionalidades, gestão da força de trabalho e qualidade, contendo avaliações dos operadores, dados como data, hora e nota, além das inconformidades identificadas, e ser disponibilizado para a CONTRATANTE com total transparência e integralidade.

## **11 CRM - *Customer Relationship Management***

**11.1** O CRM é uma plataforma de gerenciamento centralizado das informações dos clientes, incluindo históricos de interações, preferências, dados de contato e registros relevantes. O sistema deve permitir à CONTRATANTE acompanhar o relacionamento com os clientes, otimizando a gestão de solicitações, campanhas de comunicação e estratégias de melhoria contínua. A solução deverá consolidar as informações em uma interface unificada, permitindo atendimento personalizado e acompanhamento detalhado das demandas dos clientes;

**11.2** A CONTRATADA deve fornecer uma solução de CRM que integre e centralize as informações dos clientes, possibilitando o acompanhamento eficiente de interações, demandas e necessidades em todos os canais de atendimento, com o objetivo de aprimorar a experiência e satisfação dos clientes da CONTRATANTE;

**11.3** A solução deve possuir um módulo de Gestão e Cadastro de Clientes, com uma base de dados configurável para registro completo das informações dos clientes, incluindo dados cadastrais, informações contratuais, histórico de consumo e outros registros necessários específicos ao setor de saneamento;

**11.4** O módulo de Gestão e Cadastro de Clientes deve permitir atualização e enriquecimento ágil e seguro da base cadastral, garantindo a retificação de dados conforme as políticas de governança de dados da CONTRATANTE;

**11.5** Possibilitar o registro histórico consolidado de todas as interações com os clientes, independentemente do canal de atendimento utilizado (URA, chat, redes sociais, WhatsApp, e-mail etc.), com acesso rápido à linha do tempo das demandas, garantindo a continuidade do atendimento e a visão unificada do histórico;

**11.6** Disponibilizar opção de consulta rápida e exportação de relatórios de interações, organizados por período, tipo de solicitação e status, facilitando o monitoramento e a análise das demandas de atendimento;

**11.7** Disponibilizar ferramentas de classificação e acompanhamento de solicitações de serviços, protocolos, processos, notificações de pagamento e reclamações, reincidências, urgências, com *workflows* para tratamento e conclusão das demandas;

**11.8** Fornecer painel de *status* em tempo real para acompanhamento dos prazos e evolução das demandas, permitindo aos gestores da CONTRATANTE identificar gargalos e otimizar o atendimento;

**11.9** O CRM deve integrar-se ao *Omnichannel* da CONTRATADA e aos sistemas internos da CONTRATANTE, garantindo continuidade e consistência no atendimento, com transferências entre canais sem perda de contexto;

**11.10** O CRM deverá ser compatível com APIs abertas para facilitar a comunicação com sistemas legados e outras soluções de gestão utilizadas pela CONTRATANTE;

**11.11** A solução deve estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as políticas de Segurança da Informação da CONTRATANTE, incluindo autenticação segura, criptografia e controle de acessos. Deve ainda possibilitar ao cliente o controle sobre seus dados pessoais e manter *logs* de auditoria e relatórios de acessos;

**11.12** Disponibilizar relatórios customizáveis para análise de indicadores de desempenho, incluindo Tempo Médio de Atendimento (TMA), taxa de resolução no primeiro contato e nível de satisfação do cliente, dentre outros;

**11.13** O sistema deve oferecer ferramentas analíticas para prever a demanda, identificar padrões de consumo, temas e áreas mais reclamadas da CONTRATANTE, análise de comportamento dos clientes e dos resultados das reclamações, incluindo a análise de queixas recorrentes. O status dos resultados após o tratamento das reclamações deve ser classificado como: não tratadas, tratadas e não solucionadas, tratadas e solucionadas, tratadas e solucionadas sem reparação, tratadas e solucionadas com reparação, ou outra classificação proposta pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE;

**11.14** Garantir suporte técnico, atualizações regulares e manutenção da plataforma, para assegurar a continuidade e estabilidade da solução. Deverá incluir planos de contingência e backup periódico, evitando a perda de dados e assegurando a continuidade da operação;

**11.15** A solução deverá operar em conformidade com os regulamentos vigentes e estar preparada para a expansão de funcionalidades, alinhada às necessidades futuras da CONTRATANTE.

## **12 Requisitos para Implantação dos Sistemas**

**12.1** Os sistemas de gestão integrada de atendimento da Central, que inclui o sistema automatizado de pesquisa, a base de conhecimento informatizada e o sistema de apoio ao serviço de atendimento, devem ser implantados nas dependências da CONTRATADA;

**12.2** Definição do rol dos responsáveis pela gestão e operacionalização dos sistemas;

**12.3** Planejamento do escopo dos sistemas, prazos de implantação e riscos;

**12.4** Elaboração de cronograma e diretrizes para a execução e implantação dos sistemas;

**12.5** Definição dos procedimentos de acompanhamento e controle dos trabalhos;

**12.6** Considerar-se-á implantados os sistemas cuja cessão de direito de uso é adquirida, com a assinatura de Termo de Aceite Final pela CONTRATANTE;

**12.7** Elaboração da Matriz de Responsabilidade;

**12.8** A implantação dos sistemas envolve responsabilidades atribuídas tanto à CONTRATADA quanto à CONTRATANTE, incluindo as soluções que compõem o projeto. Para esse fim, foi elaborada uma matriz de responsabilidades, com o objetivo de descrever claramente as obrigações de cada parte, visando orientar a implantação eficaz do sistema para a operacionalização da Central de Relacionamento:

| Item | Obrigações                                                                                                                                                                                                          | CONTRATADA | CONTRATANTE |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 1    | Disponibilizar ambiente físico e infraestrutura de TI, compreendendo: servidor, equipamentos, <i>softwares</i> e rede de acesso segura.                                                                             | E          | A           |
| 2    | Disponibilizar equipe de profissionais qualificados para a implantação da solução.                                                                                                                                  | E          | A-V         |
| 3    | Especificar a infraestrutura de <i>hardware</i> e <i>softwares</i> necessários para a implantação da solução.                                                                                                       | E          | A-V         |
| 4    | Utilizar metodologia de trabalho similar a este projeto conforme Atestado de Capacidade Técnica apresentado, que contemple as boas práticas de gerenciamento de projeto e implantação de Central de Relacionamento. | E          | V           |
| 5    | Criar ambiente para homologação, instalação e atualização dos <i>softwares</i> e aplicativos.                                                                                                                       | E          | A           |
| 6    | Criar um plano de trabalho com base na metodologia empregada.                                                                                                                                                       | E          | V           |
| 7    | Corrigir todo e qualquer tipo de erro detectado pelas rotinas automatizadas, por processos manuais ou indicados pela CONTRATANTE, excluindo-se as dúvidas relativas às funcionalidades sistêmicas.                  | E          | V           |
| 9    | Manter a prestação de serviços nas condições contratadas executando as manutenções corretivas e evolutivas, quando necessário e acordado entre as partes, para a continuidade na prestação de serviços.             | E          | A           |
| 10   | Manter atualizado todos os sistemas de gerenciamento de banco de dados através de <i>upgrades</i> e aplicações <i>patches</i> .                                                                                     | E-V-A      | A           |
| 11   | Manter as licenças de <i>softwares</i> necessárias ao perfeito funcionamento dos sistemas.                                                                                                                          | E          | A           |
| 12   | Documentar a instalação, configuração e desinstalação dos <i>softwares</i> necessários ao perfeito funcionamento dos sistemas.                                                                                      | E          | V           |
| 13   | Manter a qualidade dos dados, programa, parâmetros e rotinas dos aplicativos.                                                                                                                                       | E-V-A      | A           |
| 14   | Realizar a parametrização, configuração de fluxos, controles e perfis, para uso inicial do sistema, e de acordo com as características e negócio da CONTRATANTE.                                                    | E          | V           |
| 15   | Definir estrutura da informação para subsidiar a alimentação da base de conhecimento.                                                                                                                               | A-E        | V           |
| 16   | Registrar e manter o histórico de alterações dos aplicativos.                                                                                                                                                       | E-V-A      | V-A         |
| 17   | Documentar em atas ou ferramenta específica de controle, registros, recomendações, problemas encontrados e soluções adotadas, conforme a metodologia empregada.                                                     | E          | A           |
| 18   | Documentar em atas, registros, recomendações, problemas encontrados e soluções adotadas, conforme a metodologia empregada para gerenciamento dos serviços.                                                          | E          | V-A         |

| Item | Obrigações                                                                                                                                                                                                                                                                 | CONTRATADA | CONTRATANTE |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 19   | Comparecer as reuniões para avaliar os resultados específicos da prestação dos serviços.                                                                                                                                                                                   | E-V-A      | V-A         |
| 20   | Emitir um relatório padrão de homologação e aceite dos serviços implantados, no qual a homologação poderá ser realizada individualmente ou em conjunto. A homologação indicará que os serviços ou aplicativos estão aprovados e prontos para operar em regime de produção. | E-V-A      | V-A         |
| 21   | Fornecer treinamento aos usuários dos sistemas.                                                                                                                                                                                                                            | E          | V-A         |
| 22   | Notificar com antecedência as necessidades de manutenção dos sistemas, dos softwares ou dos hardwares, tais como <i>upgrades</i> e aplicações de <i>pachtes</i> .                                                                                                          | E-V-A      | V-A         |
| 23   | Garantir a guarda e proteção das informações recebidas conforme termo de responsabilidade e sigilo                                                                                                                                                                         | E          |             |

| Item | Legenda       |
|------|---------------|
| A    | Acompanha     |
| E    | Executa       |
| NA   | Não se aplica |
| V    | Valida        |

**12.9** Deve estar prevista manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa nos sistemas;

**12.10** A manutenção corretiva refere-se a ajustes necessários para corrigir falhas ou erros identificados durante o uso dos sistemas;

**12.11** A manutenção adaptativa são ajustes necessários para o funcionamento do sistema devido a mudanças originadas de melhorias de processos, inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades, resultantes de alterações nas regras de negócio e/ou demandas legais, conforme solicitado pela CONTRATANTE;

**12.12** A manutenção evolutiva refere-se à inclusão de funcionalidades não previstas neste Termo de Referência, e solicitadas conforme necessidades da CONTRATANTE e resultantes de alterações nas regras de negócio e/ou demandas legais, conforme solicitado pela CONTRATANTE;

**12.13** As solicitações de manutenção devem ser classificadas de acordo com a urgência e priorizadas nas seguintes ordens: **alta, média e baixa**;

**12.14** Prioridade **alta** se aplica a todas as solicitações relacionadas a paralisações ou erros de sistema que interrompam a disponibilidade e operação da Central de Relacionamento com o Cliente;

**12.15** Prioridade **média** incluem solicitações relacionadas a erros ou falhas de sistema que dificultem a operação da Central de Relacionamento com o Cliente, mas não interrompe a operação, e mudanças nas especificações do sistema devido a alterações na legislação e regras de negócio;

**12.16** Prioridade **baixa** refere-se a ajustes que não afetam significativamente as atividades da Central de Relacionamento com o Cliente e correspondem a solicitações de manutenção evolutiva e adaptativa programáveis;

**12.17** Os atendimentos das **manutenções corretivas** devem obedecer às seguintes criticidades:

| Criticidade | Início do atendimento | Previsão de término                               |
|-------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
| Alta        | Imediato              | Em até 1 (uma) hora, improrrogável.               |
| Média       | Imediato              | Em até 2 horas, prorrogável por 1 (uma) hora.     |
| Baixa       | 24 horas              | Em até 5 dias, a partir do início do atendimento. |

**12.18** Os atendimentos para **manutenções evolutivas e adaptativas**, sob demanda, ocorrerão conforme solicitação formal da CONTRATANTE, manifestada através de reuniões e documentada formalmente por correio eletrônico ou ata de reunião. Após esta formalização, a CONTRATADA deve iniciar o processo de levantamento e detalhamento da necessidade em até 5 (cinco) dias, apresentando a solução técnica acompanhada de cronograma para aceitação pela CONTRATANTE da solução a ser desenvolvida;

**12.19** A disponibilização da manutenção evolutiva ocorrerá somente após o aceite formal da CONTRATANTE, com a assinatura do termo de aceite da solução técnica e a definição da data de disponibilização desta manutenção em ambiente de produção.

### **13 Monitoria**

**13.1** A monitoria refere-se ao acompanhamento e diligência do atendimento prestado durante as chamadas telefônicas e no atendimento multicanal. A CONTRATADA deve realizar, no mínimo, quatro avaliações mensais da qualidade dos atendimentos realizados por seus operadores, preferencialmente uma avaliação semanal, selecionada de forma aleatória. Além das monitorias realizadas pela CONTRATADA, a equipe de monitoria da CONTRATANTE poderá realizar avaliações mensais por operador e auditar, por amostragem, as ligações monitoradas. Os relatórios de avaliação da monitoria devem ser enviados à CONTRATANTE semanalmente, e devem se referir às avaliações da semana anterior, ou outro prazo a ser estabelecido, a critério da CONTRATANTE.

**13.2** Promover a avaliação individual e periódica dos operadores. Os atendimentos devem ser monitorados em tempo real, especialmente as ligações, e em momento posterior, conforme os critérios e parâmetros de monitorização definidos pela CONTRATANTE;

**13.3** Fornecer subsídios para realização de cursos, treinamentos e reciclagens, visando aprimorar os procedimentos dos serviços e atendimentos;

**13.4** Monitorar a frequência e o tipo de questionamento realizado objetivando auxiliar na atualização de roteiros e procedimentos operacionais da CONTRATANTE;

**13.5** Criar estratégias para otimizar os turnos e os serviços;

**13.6** Disponibilizar relatórios e informações gerenciais, bem como dados de suporte operacional, por meio de consulta via web, pasta compartilhada ou outro método definido pela CONTRATANTE, observando a periodicidade determinada pela mesma;

**13.7** Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-os às necessidades da Central de Relacionamento;

**13.8** Apresentar relatórios das gravações de atendimento em número suficiente para análise do atendimento realizado;

**13.9** Realizar pesquisas acerca dos serviços prestados pela Central de Relacionamento;

**13.10** A qualidade das interações com os clientes da CONTRATANTE deve ser avaliada pela monitoria da CONTRATADA considerando as seguintes dimensões e respectivas pontuações. Os critérios de avaliação poderão ser ajustados posteriormente em conjunto, CONTRATANTE e CONTRATADA, conforme necessário:

| Item       | DIMENSÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                        | PONTUAÇÃO |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>   | <b>Conhecimentos sobre os serviços</b>                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>15</b> |
| 1.1        | Avaliar se o operador possui conhecimento abrangente e sistêmico dos serviços da CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                   | 5         |
| 1.2        | Avaliar a precisão das informações fornecidas ao cliente, conforme os materiais de treinamento, diretrizes e procedimentos operacionais da CONTRATANTE.                                                                                                                                         | 5         |
| 1.3        | Avaliar se o operador está atualizado com as últimas alterações dos serviços, <i>scripts</i> e procedimentos operacionais da CONTRATANTE.                                                                                                                                                       | 5         |
| <b>2</b>   | <b>Uso Correto dos Procedimentos</b>                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>20</b> |
| 2.1        | Avaliar a aderência dos procedimentos operacionais aos protocolos registrados pelo operador.                                                                                                                                                                                                    | 5         |
| 2.2        | Avaliar se o operador aplica corretamente os procedimentos em cenários reais de atendimento.                                                                                                                                                                                                    | 5         |
| 2.3        | Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cliente e informá-lo corretamente acerca dos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).                                                                                                                       | 5         |
| 2.4        | Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos) e domínio do assunto; qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do cliente e encaminhamento correto da solicitação da demanda. | 5         |
| <b>3</b>   | <b>Transmissão de Informações ao Cliente</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>15</b> |
| 3.1        | Proceder corretamente à saudação inicial e à final.                                                                                                                                                                                                                                             | 5         |
| 3.2        | Avaliar se as informações são transmitidas de forma clara e compreensível.                                                                                                                                                                                                                      | 5         |
| 3.3        | Avaliar se o operador consegue resolver e/ou sanar dúvidas dos clientes de maneira eficiente; não o deixar na espera por tempo prolongado.                                                                                                                                                      | 5         |
| <b>4</b>   | <b>Habilidades de comunicação, linguagem não violenta, interação e negociação</b>                                                                                                                                                                                                               | <b>50</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Habilidades de Comunicação</b>                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>10</b> |
| 4.1.1      | Avaliar se o operador se comunica de forma clara e coerente, sem gaguejar, com firmeza e assertividade, mas sem autoritarismo; boa entonação da voz com respiração normal; não demonstrar durante o atendimento ao cliente: ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.             | 5         |
| 4.1.2      | Avaliar se o operador utiliza uma linguagem adequada. Não usar gírias; não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo e gerúndio; não usar advérbios em demasia; não usar expressões repetitivas.                                                                                         | 5         |
| <b>4.2</b> | <b>Linguagem Não Violenta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>10</b> |
| 4.2.1      | Avaliar a capacidade de o operador demonstrar empatia e respeito nas interações.                                                                                                                                                                                                                | 5         |
| 4.2.2      | Avaliar se o operador mantém calma e evita reações defensivas ou agressivas (controle emocional).                                                                                                                                                                                               | 5         |
| <b>4.3</b> | <b>Interação e Negociação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>10</b> |
| 4.3.1      | Avaliar a eficácia de o operador negociar soluções que satisfaçam as partes, cliente e CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                             | 5         |

|            |                                                                                                                                                                       |           |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3.2      | Avaliar a habilidade de manter uma interação positiva e construtiva com o cliente; presteza e educação no atendimento; não entrar em embate com o cliente.            | 5         |
| <b>4.4</b> | <b>Escuta ativa</b>                                                                                                                                                   | <b>10</b> |
| 4.4.1      | Avaliar a capacidade de o operador entender as necessidades e preocupações do cliente; saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade; não interromper o cliente. | 5         |
| 4.4.2      | Avaliar se as respostas são relevantes, apropriadas e alinhadas com as afirmações do cliente.                                                                         | 5         |
| <b>4.5</b> | <b>Postura Assertiva</b>                                                                                                                                              | <b>10</b> |
| 4.5.1      | Avaliar a capacidade de o operador expressar opiniões e oferecer soluções de maneira assertiva, sem passividade ou agressividade.                                     | 5         |
| 4.5.2      | Avaliar se o operador consegue gerenciar conflitos e objeções de forma eficaz e profissional.                                                                         | 5         |

**13.11** Cada dimensão é subdividida em itens de verificação da qualidade do atendimento, com os respectivos desempenhos esperados. As não conformidades identificadas no atendimento são classificadas de acordo com o grau de impacto na satisfação do cliente e na imagem da CONTRATANTE, podendo ser leves, médias ou graves;

**13.12** Não conformidades **leves**: o impacto na qualidade do atendimento é considerado baixo, resultando em uma dedução de até 20% na pontuação das dimensões afetadas;

**13.13** Não conformidades **médias**: desacordo com o desempenho esperado e que causam impacto considerável na satisfação do cliente, resultando em uma dedução de até 50% na pontuação das dimensões afetadas;

**13.14** Não conformidades **graves**: tem alto impacto na satisfação do cliente. Colocam em risco a imagem da CONTRATANTE, podendo causar prejuízos financeiros. A dedução poderá ser de até 70% da pontuação das dimensões afetadas;

**13.15** Os critérios de avaliação, os desempenhos esperados e os percentuais deduzidos por cada não conformidade são definidos pela CONTRATANTE e poderão ser periodicamente revisados, independentemente da anuência da CONTRATADA;

**13.16** Ocorrendo desligamento, licença, férias e outros afastamentos, o operador deve ser avaliado em número proporcional aos dias trabalhados, considerando, no mínimo, uma avaliação por semana;

**13.17** Os supervisores devem acompanhar os atendimentos em tempo real, *a posteriori*, e especialmente operadores em período de experiência. Se identificarem qualquer não conformidade no atendimento, devem fornecer *feedback* imediato ao operador;

**13.18** Durante o atendimento ao cliente, os operadores devem realizar consultas aos supervisores por meio de solução de telefonia, incluindo tecnologia VoIP (*Voicenet*) ou outro recurso similar;

**13.19** A CONTRATANTE poderá realizar avaliações da qualidade do atendimento por meio de empregados próprios ou por empresa especializada, utilizando a metodologia de cliente oculto. Neste processo, serão gerados relatórios com oportunidades de melhorias, que devem ser acatados e corrigidos pela CONTRATADA, tempestivamente;

**13.20** O término de cada ciclo de monitoria deve coincidir com o período de apuração e medição do faturamento mensal;

**13.21** Todos os atendimentos avaliados pela monitoria receberão uma nota que varia de 0 a 100 pontos, conforme a pontuação estabelecida para cada dimensão (leves, médias e graves) e eventuais deduções por não conformidades;

**13.22** Não há limite máximo para a quantidade de atendimentos avaliados;

**13.23** Para fins de definir os critérios das pontuações e consequências, as médias das avaliações realizadas serão descritas conforme a tabela a seguir:

| PONTUAÇÃO                                                           | CONSEQUÊNCIA                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| De 84 a 100 pontos - não conformidades (conceito bom).              | Não há. Orientação e reforço se cabível.                       |
| Entre 71 e 83 pontos - não conformidades médias (conceito regular). | Advertência e plano de ação corretivo.                         |
| De 0 a 70 pontos - não conformidades graves (conceito ruim).        | Advertência e/ou multa contratual com plano de ação corretivo. |

**13.24** Caso a CONTRATADA discorde da avaliação realizada pela CONTRATANTE, poderá iniciar o processo de contestação apresentando, em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da disponibilização da avaliação, uma defesa prévia com todos os meios de prova admitidos em Direito. Após a reavaliação e o resultado da defesa prévia, não caberá novo recurso;

**13.25** A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a substituição de operador que, após avaliação, tenha apresentado desempenho abaixo de 70% (setenta por cento) em três períodos consecutivos de avaliação ou que apresente qualquer conduta que comprometa a qualidade do serviço prestado ou a imagem da CONTRATANTE, em conformidade com o Código de Conduta e Integridade da CONTRATADA e CONTRATANTE;

**13.26** A CONTRATANTE poderá solicitar a desvinculação imediata de qualquer operador da CONTRATADA que, em seu desempenho, cometa atos de xingamentos, racismo, homofobia ou outras condutas consideradas graves e que comprometam a integridade, o respeito e a imagem da CONTRATANTE. Tal desvinculação será efetivada independentemente de avaliações de desempenho, assegurando a manutenção de um ambiente de atendimento seguro e respeitoso.

#### **14 Reuniões para Apresentação de Resultados**

**14.1** As reuniões mensais devem ser realizadas entre os representantes da CONTRATANTE e os responsáveis e gestores da CONTRATADA, com o objetivo de apresentar e avaliar os resultados e os níveis de serviços do mês anterior, analisar a qualidade dos atendimentos, discutir os indicadores e acompanhar o desempenho das operações e das equipes. Sempre que necessário, outros profissionais poderão ser convidados a participar, conforme as demandas e os temas específicos, a pedido da CONTRATANTE;

**14.2** Analisar os resultados da qualidade do atendimento avaliado no período e identificar áreas que requeiram aprimoramento;

**14.3** Implementar um sistema de monitoramento e controle das ações de melhoria sob responsabilidade da CONTRATADA, assegurando o acompanhamento de sua execução e dos resultados alcançados, conforme as metas e prazos estabelecidos no contrato;

**14.4** Realizar calibrações periódicas para alinhar o entendimento dos avaliadores quanto aos critérios de monitoramento, padronizar procedimentos e corrigir eventuais distorções no processo. Essa medida visa garantir a uniformidade na execução das atividades de monitoria sob responsabilidade da CONTRATADA;

**14.5** Apresentar os resultados alcançados, incluindo o volume de ligações atendidas, indicadores de desempenho, níveis de serviço, ponderações, observações, inconformidades e demais informações relevantes;

## **15. Análise e Controle de Tráfego**

**15.1** A CONTRATADA deve analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na CRC;

**15.2** Deve analisar, avaliar e acompanhar, o tráfego dos troncos de entrada e saída de telefonia da CRC;

**15.3** Deve acompanhar a tipicidade e atipicidade do volume de tráfego e variáveis que influenciam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;

**15.4** Realizar o dimensionamento intra-horários para dias futuros, com base na análise de séries históricas e demais premissas, utilizando ferramentas de planejamento e dimensionamento integradas à plataforma de comunicação;

**15.5** Acompanhar e verificar aderência, em tempo real, do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros;

**15.6** Disponibilizar a CONTRATANTE os relatórios de acompanhamentos, dimensionamentos, planejamento e possíveis desvios.

## **16 Manutenção da Central de Relacionamento ao Cliente**

**16.1** Em caso de instabilidade, inoperância ou falhas no sistema, a CONTRATADA deve manter profissionais disponíveis para atendimento durante 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os nomes e números de celulares dos profissionais responsáveis devem ser informados formalmente à CONTRATANTE;

**16.2** Manter o quadro de profissionais da CONTRATADA devidamente treinados e capacitados, com conhecimentos atualizados para o bom desempenho de suas atividades;

**16.3** Manter o espaço físico e os equipamentos adequados para o perfeito funcionamento da Central de Relacionamento;

**16.4** As manutenções para operabilidade da Central de Relacionamento não implicarão em qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

## **17 Infraestrutura Física**

**17.1** A CONTRATADA deve manter local físico para o pleno funcionamento do Centro de Relacionamento com o Cliente (CRC) em uma das seguintes cidades: Cariacica, Serra, Vila Velha ou Vitória.

**17.2** A exigência da instalação do CRC nesses municípios justifica-se pelos seguintes fatores:

- a) Eficiência operacional: A proximidade facilita a supervisão, a interface com a gestão da CONTRATANTE e a pronta resolução de problemas operacionais, como eventuais falhas de telefonia ou infraestrutura, garantindo a continuidade e a qualidade do atendimento aos clientes;
- b) Impactos socioeconômicos locais:

- b.1 A instalação do CRC promove a geração de empregos diretos e indiretos, contribuindo para a redução do desemprego e fomentando o mercado de trabalho local;
  - b.2 O funcionamento de empresas de grande porte impulsiona a economia local, estimulando o comércio, o setor de serviços e a circulação de capital;

b.3 A operação no local gera incremento na arrecadação de tributos, como o ISS (Imposto sobre Serviços), fortalecendo a capacidade de investimento dos municípios em políticas públicas;

c) Localização estratégica: Os municípios situam-se na região metropolitana da Grande Vitória, que concentra grande parte da população e da atividade econômica do Estado, facilitando a logística, a comunicação e a integração dos serviços.

**17.3** Essa medida também fortalece o compromisso da CONTRATANTE e CONTRATADA com o desenvolvimento social e econômico do Espírito Santo, garantindo que os benefícios gerados pela execução do contrato sejam revertidos diretamente em prol da comunidade capixaba e promovam o desenvolvimento sustentável da região;

**17.4** O local de operação atendimento deve estar adequado à dimensão da operação e atender à NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego, à NBR 9050:2004 e à NBR 15599:2008 da ABNT, bem como novos normativos relacionados às atividades de *call center* e suas respectivas atualizações;

**17.5** Para solicitar a alteração de endereço, a CONTRATADA deve encaminhar à CONTRATANTE, com pelo menos 60 dias de antecedência, eventuais propostas de mudança do local de prestação dos serviços. Essas propostas devem incluir parecer técnico e jurídico sobre o pedido de alteração de endereço. A CONTRATANTE deverá se manifestar em até 30 dias após o recebimento da solicitação;

**17.6** O espaço físico escolhido deve ser capaz de suportar todos os recursos necessários para a prestação dos serviços de *Contact Center*, que será avaliado e aprovado pela CONTRATANTE;

**17.7** As Posições de Atendimento (PA) das equipes de atendimento humano e supervisão devem estar de acordo com este Termo de Referência;

**17.8** Deve possuir espaços específicos destinados aos profissionais da Gerência, Coordenação, Monitoria, Planejamento, Capacitação, dentre outros;

**17.9** Conter salas de reuniões para no mínimo 10 (dez) pessoas e de treinamento para no mínimo 30 (trinta) pessoas, sendo permitido que a sala de treinamento seja alugada mantendo as especificações;

**17.10** As instalações dedicadas à prestação dos serviços da CONTRATANTE devem possuir sistema de segurança com câmeras de vídeo, monitoramento 24 horas por dia e gravação das imagens por até 30 dias;

**17.11** A CONTRATADA deve disponibilizar acesso remoto ao monitoramento da operação por vídeo para a CONTRATANTE, e somente do ambiente que contém as posições de atendimento e a supervisão;

**17.12** O sistema de CFTV (Circuito Fechado de Televisão) digital deve ser utilizado na CRC para registrar e monitorar imagens em tempo real, com acesso remoto por vários pontos que permitam a visualização completa da Central, excluindo áreas privativas. Além disso, deve ser disponibilizado acesso remoto via *web* para a equipe técnica da CONTRATANTE;

**17.13** A CONTRATADA deve utilizar infraestrutura física e lógica em conformidade com as normas técnicas aplicáveis (como ANSI/TIA-568) e compatível com o protocolo TCP/IP. A infraestrutura deve atender aos padrões Gigabit Ethernet. Para assegurar a qualidade de serviço (QoS) e o suporte a Voz sobre IP (VoIP), a CONTRATADA deve empregar equipamentos de rede ativos, como *switches* gerenciáveis, que suportem configurações de QoS e VLANs. Adicionalmente, as instalações devem contar com conexão estável e permanente à Internet, com redundância e largura de banda suficiente para atender às demandas operacionais;

**17.14** A Central de Relacionamento com o Cliente (CRC) deve contar com um sistema de suprimento de energia elétrica ininterrupto, composto por Nobreaks e grupos geradores, com capacidade mínima de 50 kVA, suficiente para alimentar integralmente todos os equipamentos de CTI e os sistemas de ar-condicionado por período indeterminado ou até o restabelecimento da energia elétrica convencional. O sistema de geração própria de energia deve estar em conformidade com as normas ambientais e locais, incluindo requisitos relativos a emissões de ruído e fumaça;

**17.15** O projeto arquitetônico da CRC deve atender às necessidades essenciais para a operação de atendimento telefônico, assegurando um ambiente livre de ruídos. Deve incluir uma sala de reuniões adequada para a realização de processos seletivos e treinamentos, oferecendo soluções completas que valorizem e otimizem o espaço. É fundamental que o projeto busque harmonizar estética e conforto, além de estar em conformidade com a legislação trabalhista vigente, especialmente a Norma Regulamentadora NR-17, seus anexos e posteriores atualizações;

**17.16** A CONTRATADA deve ser responsável por fornecer todos os serviços de manutenção dos sistemas e projetos de construção civil, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de redes lógicas, *nobreaks*, ar-condicionado, sistemas de combate a incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e serviços de chaveiro. Além disso, também será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer serviços gerais de apoio como limpeza, conservação, vigilância, serviços de copa, operação de equipamentos de ar-condicionado, gestão de água, luz, telefone e elevadores, entre outros necessários ao pleno funcionamento da CRC da CONTRATANTE;

**17.17** A CONTRATADA deve possuir edificação que atenda às normas de acessibilidade para pessoas com deficiência, em conformidade com a Lei Federal n. 10.048/2000, Lei Federal n. 10.098/2000, Decreto Federal n. 5.296/2004, Lei n. 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência) e a NBR 9050 da ABNT, além de quaisquer atualizações normativas subsequentes, incluindo novas regulamentações federais, estaduais ou normas técnicas pertinentes;

**17.18** Os equipamentos sanitários devem ser dimensionados considerando a composição da população de usuários (masculino x feminino). Recomenda-se o uso de caixas de descarga com reservatório acoplado, em conformidade com a Norma Regulamentadora NR nº 24 do Ministério do Trabalho e Emprego, normas da ABNT aplicáveis, considerando também as atualizações subsequentes dessas regulamentações;

**17.19** A CONTRATADA deve possuir *nobreak* para atender a todos os equipamentos de telecomunicações e de informática;

**17.20** Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413, normas pertinentes aplicáveis e atualizações posteriores;

**17.21** Sistema de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR 5419, e normas pertinentes;

**17.22** Segurança em instalações e serviços de eletricidade em conformidade com a NR 10, NBR 5410/2004, e atualizações;

**17.23** Atender as normas de distribuição da concessionária de energia local;

**17.24** A CONTRATADA deve atender as recomendações prescritas nas normas ABNT atinentes ao assunto e, especificamente, a NBR 14.565 – Procedimentos Básicos para a Elaboração de Projetos de Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas estruturadas e a NBR 10.574 – Interconexão de Sistemas Abertos de Processamento de Informações – Modelo Básico de Referência;

**17.25** A infraestrutura da rede deve suportar o padrão Gigabit Ethernet, ou seja, 1000 Mbps. Além disso, os equipamentos ativos de rede, como *switches*, devem ser capazes de garantir a qualidade de serviço (QoS), assegurando o desempenho adequado para a transmissão de Voz sobre IP (VoIP), com a capacidade de priorizar o tráfego de dados críticos e otimizar o uso da largura de banda;

**17.26** A estrutura física da Central de Relacionamento deve contar com um sistema de refrigeração adequado para os ambientes, em conformidade com as seguintes normas e regulamentações, e demais normas pertinentes:

- a) Portaria/MS/GM n. 3.523, de 28 de agosto de 1998;
- b) Resolução ANVISA n. 176, de 24 de outubro de 2000;

c) Normas da ABNT aplicáveis ao tema, em especial a: NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar-Condicionado para Conforto; NBR 10080 – Instalações de Ar-Condicionado para Salas de Computadores; e NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

**17.27** Deve prever sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas nos recintos da Central de Relacionamento. As leitoras de acesso devem ser do tipo indutivo, acionado por meio de toque digital (biometria), cartão de proximidade ou leitura facial. O *software* de controle deve permitir a emissão de relatórios diversos para administração e subsídio à segurança da Central;

**17.28** A instalação da Central de Atendimento e a instalação prevista no 'Plano de Contingência' devem atender integralmente à legislação vigente, com ênfase nas seguintes normas e regulamentos:

▪ **Normas Técnicas da ABNT:**

- ☐ NBR 5.413 (Iluminância);
- ☐ NBR 6.401 (Filtros e Ar-Condicionado);
- ☐ NBR 13.962 (Cadeiras);
- ☐ NBR 10.152 (Níveis de ruído);
- ☐ NBR 15.141 (Divisórias tipo piso-teto);
- ☐ NBR 13.967 (Sistemas de estação de trabalho);
- ☐ NBR 13.966 (Mesas);
- ☐ NBR 13.965 (Móveis para informática);
- ☐ NBR 13.964 (Divisórias tipo painel).

▪ **Normas Regulamentadoras (NRs):**

- ☐ NR 5 (CIPA);
- ☐ NR 6 (EPI);
- ☐ NR 7 (PCMSO);
- ☐ NR 9 (Avaliação e Controle das Exposições Ocupacionais a Operadores Físicos, Químicos e Biológicos);
- ☐ NR 17 (Ergonomia);
- ☐ NR 23 (Proteção contra Incêndio);
- ☐ NR 24 (Condições Sanitárias e de Conforto no Local de Trabalho);
- ☐ NR 26 (Sinalização de Segurança);
- ☐ NR 27 (Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho);
- ☐ NR 12 (Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos).

**17.29** Deve-se observar a Lei n. 13.589, de 4 de janeiro de 2018, referente ao Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC) de sistemas de climatização e as normas estaduais e municipais aplicáveis;

**17.30** A homologação da infraestrutura predial deve ocorrer dentro de um prazo acordado entre a empresa vencedora e a equipe técnica da CONTRATANTE, não excedendo 30 dias após a assinatura do contrato, e será convocada pela CONTRATANTE;

**17.31** Caso seja constatado por técnicos da CONTRATANTE que a empresa avaliada não possui capacidade para iniciar a operação dentro do prazo estabelecido neste termo de referência, sem atender todas as exigências determinadas, a CONTRATANTE iniciará um procedimento de rescisão contratual. Durante esse processo será garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa. Posteriormente, a CONTRATANTE analisará a viabilidade de contratar o restante do serviço por meio de dispensa, conforme os termos estabelecidos pelo RLC da CONTRATANTE.

## **18 Plano de Contingência da Infraestrutura Física**

**18.1** Em casos de incêndio, enchentes ou outros sinistros que comprometam as instalações e inviabilizem a continuidade da prestação de serviço, a CONTRATADA deve dispor de previsão de atendimento alternativo, conforme previsto no "Plano de Contingência", para retomar a operação sem custos adicionais para a CONTRATANTE;

**18.2** A CONTRATADA deve, em até 1 (uma) hora, atender no mínimo 25% (vinte e cinco por cento) das chamadas receptivas e ativas;

**18.3** No período entre 2 (duas) e 4 (quatro) horas, atender no mínimo 50% (cinquenta por cento) das chamadas receptivas e ativas;

**18.4** Após 4 (quatro) horas, atender 100% das chamadas receptivas e ativas;

**18.5** Toda a infraestrutura predial descrita como necessária deve atender às especificações legais e receber manutenções e *upgrades* em conformidade com a NR-17 e seus anexos I e II. A responsabilidade por essas ações é exclusivamente da CONTRATADA. A CONTRATANTE não terá nenhuma responsabilidade sobre investimentos ou despesas futuras relacionadas a essa infraestrutura;

**18.6** A CONTRATADA deve apresentar, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a descrição completa do seu ambiente e predial que será disponibilizado e instalado para a execução dos serviços.

## **19 Infraestrutura Tecnológica**

**19.1** A CONTRATADA deve fornecer todos os equipamentos físicos e tecnológicos necessários para a operação do sistema contratado. Isso inclui servidores, impressoras, scanners, switches, pontos de acesso (Access Points), concentradores de VPN, acesso à internet, firewalls, entre outros;

**19.2** Nas estações de trabalho (PAs) deve disponibilizar os softwares necessários, como sistema operacional *Windows*, *Adobe Acrobat* ou similares, EDR, licença *Microsoft Office 365 (para os atendentes)*, e outros softwares fundamentais para a prestação de serviços de atendimento ao cliente. Também é necessário garantir instalações físicas modernas e mobiliário adequado, conforme as especificações mínimas deste Termo de Referência;

**19.3** A CONTRATADA deve fornecer estações de trabalho com desempenho adequado para garantir a execução eficiente das atividades de atendimento, assegurando o cumprimento dos SLAs estabelecidos. As estações devem possuir capacidade de processamento, memória e armazenamento suficientes para suportar os aplicativos utilizados pela CONTRATANTE, garantindo alto desempenho e estabilidade operacional;

**19.4** Deve dispor de no mínimo 2 (dois) servidores, dedicados ou compartilhados, para cada uma das funções básicas de atendimento, incluindo servidor de rede, gestão de atendimento, aplicação e armazenamento. Esses servidores devem possuir configuração compatível que garanta o desempenho necessário e suficiente para as atividades requeridas;

**19.5** A CONTRATADA deve fornecer scanner com resolução mínima de 600 dpi, capacidade de digitalização duplex automática (ADF) e compatibilidade com formatos de arquivo PDF, TIFF e JPEG;

**19.6** Os telefones tipo *softphones* devem possuir viva-voz, no mínimo quatro teclas programáveis e recursos como conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute. Devem ser compatíveis com as principais plataformas de *VoIP* e integrados ao sistema de atendimento da Central de Relacionamento;

**19.7** O *software* do operador (*Toolbar*) deve permitir o controle de eventos de telefonia, incluindo *login*, *logout*, pausas, e a execução de chamadas diretamente no computador da posição de atendimento. Deve possibilitar personalização por grupo de atendimento ou especialidade e integração com sistemas corporativos, permitindo diferentes níveis de acesso às funcionalidades conforme a necessidade operacional;

**19.8** O *softphone* utilizado pela CONTRATADA deve suportar os seguintes *codecs* de áudio para chamadas de voz: G.711, PCMA, PCMU, GSM, G.729 e iLBC. Adicionalmente, o sistema deve possibilitar configuração flexível para otimizar a qualidade de áudio conforme a rede disponível;

**19.9** Os *headsets* individuais devem ser confortáveis, com *design* ergonômico e aro superior flexível e ajustável, adaptando-se a diferentes formatos de cabeça. Devem oferecer fixação firme e confortável dos fones e possuir microfone com haste ajustável, permitindo uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação mínimo de 240°). O material deve ser resistente, com capacidade de suportar uso intensivo;

**19.10** A CONTRATADA é responsável pelo licenciamento dos sistemas, aplicativos, sistemas operacionais e gerenciador de banco de dados que serão utilizados para a prestação de serviços, e qualquer outro *software* que necessite de licença e seja essencial para o atendimento ao cliente;

**19.11** A CONTRATADA deve possuir uma estrutura própria e completa de CRC contendo plataforma de comunicação tecnológica, *softwares*, equipamentos de rede local e informática, e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta. Além disso, deve ter um sistema de gestão de força de trabalho e qualidade, atendendo aos requisitos e exigências descritos neste Termo de Referência;

**19.12** A CONTRATADA deve disponibilizar, no mínimo, 03 (três) circuitos E1 com capacidade para até 30 canais cada, totalizando 90 canais simultâneos. Dois E1 devem estar em operação diária e 01 (um) E1 deve permanecer em *stand-by* para ativação imediata em caso de contingências, como picos de demanda ou falhas técnicas. Todos os circuitos E1 devem ser instalados nas dependências físicas da CONTRATADA e configurados exclusivamente para atender às necessidades da CONTRATANTE, garantindo que nenhum entroncamento telefônico utilizado para trafegar chamadas da CONTRATANTE, tanto entrantes quanto de saída, seja compartilhado com outros clientes.

**19.13** A CONTRATADA deve disponibilizar um serviço de telefonia 0800 para a CONTRATANTE. Esse serviço deve ser configurado para uso exclusivo da CONTRATANTE, assegurando que as chamadas originadas ou destinadas ao serviço 0800 sejam tratadas com prioridade e qualidade técnica adequada;

**19.14** CONTRATADA deve implementar e manter um sistema de monitoramento em tempo real para o tráfego telefônico, permitindo à CONTRATANTE acessar informações como volume de chamadas, tempo médio de atendimento (TMA), taxa de ocupação dos circuitos e ocorrências de indisponibilidade. Caso a demanda da CONTRATANTE supere a capacidade contratada de forma recorrente, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de ampliação da infraestrutura em até 15 (quinze) dias;

**19.15** A CONTRATADA deverá prever a possibilidade de expansão da capacidade de circuitos E1 para mais 30 canais, mediante solicitação formal da CONTRATANTE, com prazos máximos para ativação definidos em contrato, de modo a atender eventuais aumentos de demanda ou projetos específicos da CONTRATANTE;

**19.16** A CONTRATADA deve disponibilizar um *Media Gateway* Digital compatível com as tecnologias *ISDN/R2D* e *IP (SIP/H.323)*, garantindo sua plena interoperabilidade com a infraestrutura da operadora de telecomunicações utilizada pela CONTRATANTE;

**19.17** Nos casos de migração de operadora de serviços de telecomunicações, a CONTRATADA deve prover infraestrutura necessária para que o serviço 0800 (115) mantenha-se contínuo, sem interrupções;

**19.18** A CONTRATADA poderá optar por bloquear ligações a cobrar, sendo esta uma decisão não obrigatória;

**19.19** Os custos das contas telefônicas vinculadas ao número disponibilizado para o serviço 0800 (115) serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias;

**19.20** Os equipamentos e a infraestrutura de dados e voz necessários para utilização do serviço 0800 (115) ficarão a cargo da CONTRATADA;

**19.21** As configurações de endereçamento IP, roteamento e segurança devem ser compatíveis com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. O uso de NAT para compatibilização de endereços IPv4

internos entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE deve ser evitado, salvo situações excepcionais previamente aprovadas pela CONTRATANTE;

**19.22** Os endereços e faixas de IPv4 utilizados nos equipamentos da CONTRATADA durante a prestação do serviço para a CONTRATANTE devem ser distintos daqueles utilizados pela CONTRATANTE. Esses endereços não devem ser roteados através da internet. A CONTRATADA é responsável por levantar as informações necessárias junto à CONTRATANTE e ajustar suas configurações de rede durante a Fase de Mobilização, garantindo plena compatibilidade com os requisitos estabelecidos;

**19.23** Caso a CONTRATANTE passe a utilizar endereçamento IPv6, a CONTRATADA deve ajustar e compatibilizar suas instalações de forma a garantir plena interoperabilidade e conformidade com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE;

**19.24** A identificação das ligações efetuadas deve ser através do número chave do tronco da CONTRATANTE;

**19.25** As ligações devem ser gravadas e armazenadas pela CONTRATADA, assim como as ligações atendidas na central telefônica;

**19.26** Deve ser configurado encaminhadores condicionais (*Conditional Forwarders*) de DNS entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para que as alterações de servidores de aplicações sejam transparentes;

**19.27** Para assegurar a continuidade do serviço e minimizar a indisponibilidade em caso de interrupções no circuito de dados que conecta a CONTRATADA à CONTRATANTE, a CONTRATADA deve disponibilizar e manter um firewall que suporte a configuração de SD-WAN segura por meio de túneis IPsec. A configuração SD-WAN deve permitir a alternância automatizada entre os diferentes links disponibilizados pela CONTRATADA, a ser utilizada como solução de contingência. Deve ser fornecido um link dedicado, além da conexão por link de internet para configuração do SD-WAN.;

**19.28** Para o telefone fixo geral da CONTRATANTE, a CONTRATADA deve disponibilizar uma solução de atendimento de voz através de uma plataforma de atendimento eletrônico (URA inteligente). Esta URA deve permitir o atendimento automático das ligações telefônicas recebidas no número 2127-5000, ou qualquer outro número que o substitua, encaminhadas pelo PABX da CONTRATANTE para o sistema da CONTRATADA. O sistema deve utilizar uma mensagem de voz pré-gravada para solicitar informações como nome, unidades administrativas ou número do ramal, realizando o reconhecimento de voz e transferindo a chamada para o ramal identificado através de um dicionário de palavras previamente cadastrado, direcionando a ligação para as áreas (unidades administrativas) da CONTRATANTE;

**19.29** A funcionalidade deve permitir a transferência de chamadas, atendimento automático, identificação do chamador e geração de relatórios gerenciais, que deve ser disponibilizado à CONTRATANTE mensalmente;

**19.30** A CONTRATADA deve fornecer mensalmente um relatório contendo as chamadas recebidas, com respectivas data e hora, classificação da ligação, áreas demandadas, entre outras informações definidas pela CONTRATANTE;

**19.31** O serviço deve possuir a capacidade de programar diferentes mensagens de acordo com o horário, dia da semana ou qualquer outro período especificado;

**19.32** A CONTRATANTE deve fornecer um *script* de atendimento, catálogo de transferências e mensagens que devem ser utilizadas nos contatos;

**19.33** Para a prestação do serviço 0800, a CONTRATADA deve garantir a interligação de seus equipamentos com os equipamentos da central de atendimento da CONTRATANTE (Call Center), assegurando o pleno recebimento, no Call Center da CONTRATANTE, das chamadas originadas na rede pública de telefonia comutada (PSTN);

**19.34** A interligação deve ser realizada por, no mínimo, dois circuitos independentes para entroncamento digital, utilizando acessos físicos distintos, a fim de garantir maior segurança e confiabilidade. Pelo menos um dos circuitos deve ser feito por mídia guiada, sendo que um dos acessos deve ser via fibra óptica, totalmente independente do outro;

**19.35** Cada entroncamento digital (E1) deve ter uma capacidade mínima de 2 Mbps, com sinalização ISDN ou um protocolo de comunicação moderno, como SIP *trunking* (para VoIP), dependendo da infraestrutura disponível. Cada entroncamento deve suportar até 30 canais digitais por interface. Os entroncamentos devem ser compatíveis com as instalações existentes no Call Center da CONTRATANTE, garantindo flexibilidade para migração ou expansão conforme a evolução das tecnologias de comunicação;

**19.36** Em caso de falha em um dos circuitos, o circuito remanescente deve garantir a continuidade do serviço 0800 de forma ininterrupta, mantendo a capacidade operacional mínima de 90 canais digitais. O serviço deve ser mantido de forma independente e resiliente, utilizando mecanismos de redirecionamento automático de tráfego para assegurar a continuidade sem comprometimento do atendimento;

**19.37** A CONTRATADA, para a prestação do serviço 0800, deve fornecer ou portar um número chave para os entroncamentos digitais, permitindo o recebimento de chamadas não franqueadas no Call Center da CONTRATANTE. Estas chamadas devem ser gratuitas para a CONTRATANTE, sendo pagas pela origem. A CONTRATADA pode implementar um sistema de bloqueio para ligações a cobrar, assegurando que esse tipo de ligação não seja direcionado ao número fornecido;

**19.38** Fornecer ou portar um número 0800 atribuído à CONTRATANTE para possibilitar chamadas franqueadas para o *Call Center* da CONTRATANTE originadas nos municípios que a CONTRATANTE atua, ou vier a atuar;

**19.39** Providenciar, com as demais operadoras e a Anatel, a configuração do Serviço de Utilidade Pública com código destinado 115 (Serviços de Prestador de Água e Esgoto) de forma a possibilitar que as chamadas franqueadas para o número 115 originadas nos municípios que a CONTRATANTE atua, ou vier a atuar, sejam atendidas no *Call Center* da CONTRATANTE;

**19.40** A CONTRATADA deve fornecer suporte e esclarecimentos por escrito (via e-mail ou ofício) à CONTRATANTE, caso seja necessário responder a eventuais questionamentos à ARSP - Agência de Regulação de Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo. O suporte deve abranger questões relacionadas à prestação do serviço 0800, garantindo conformidade com os parâmetros estabelecidos pela Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações;

**19.41** Os custos e pagamento das contas telefônicas vinculadas ao número disponibilizado para o serviço 115 serão de responsabilidade da CONTRATADA;

**19.42** Caso o sistema contratado para operar o modelo *Omnichannel* esteja hospedado fora do estado do Espírito Santo, é responsabilidade da CONTRATADA realizar a interligação com a central 115 e os sistemas da CONTRATANTE. Assim, os custos das ligações telefônicas e acionamentos dos multicanais para clientes localizados fora do território estadual da CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA;

**19.43** A CONTRATADA deve fornecer uma plataforma de atendimento *Omnichannel* que ofereça múltiplos canais de atendimento integrados em uma única plataforma tecnológica, conectada aos sistemas da CONTRATANTE;

**19.44** A plataforma de atendimento *Omnichannel* deve possuir atendimento via canal telefônico com funcionalidade DAC – Distribuidor Automático de Chamada;

**19.45** A plataforma de atendimento *Omnichannel* deve possuir atendimento via canais online (*Chat*, *Chatbot*, *WhatsApp*, aplicativo, e-mail, mídias sociais etc.);

- 19.46** A plataforma de atendimento *Omnichannel* deve possuir atendimento via URA – Unidade de Resposta Audível;
- 19.47** A plataforma de atendimento *Omnichannel* deve possuir atendimento por aplicativo móvel;
- 19.48** A plataforma *Omnichannel* deve oferecer atendimento com fila unificada, permitindo que um operador atenda a mais de uma mídia de forma simultânea;
- 19.49** A plataforma *Omnichannel* deve permitir por meio de regras pré-definidas, a visibilidade dos canais utilizados pelo cliente, tanto no presente quanto no passado, e o caminho percorrido por ele. Isso possibilita ações em tempo real. Por exemplo: se um cliente está na Agência Virtual, mas tem dúvidas e liga para o Atendimento 115, a URA reconhecerá a dúvida e o canal utilizado, continuando a partir desse ponto e ajustando o menu original em tempo real para reduzir o esforço do cliente;
- 19.50** Telefonia capaz de replicar o ambiente para o atendimento remoto (Teletrabalho);
- 19.51** Deve integrar a CTI – *Computer Telephony Integration* aos canais de atendimento que permite escolher o operador mais adequado considerando escalas de trabalho, e defina o menor conflito em função de regras que podem incluir aderência, folgas, reuniões etc.;
- 19.52** Deve possuir sistema de gravação de voz e de tela;
- 19.53** Aplicação para interação com o usuário (*Front-End*);
- 19.54** Integração com os sistemas utilizados pela CONTRATANTE;
- 19.55** Integração com *WhatsApp Business API*;
- 19.56** *Workforce Manager* (Sistema de gestão de processos e desempenho dos operadores);
- 19.57** Banco de dados contemplando o histórico dos atendimentos;
- 19.58** Análise de fala (*Speech Analytics*);
- 19.59** Análise de texto (*Text Analytics*);
- 19.60** Operador virtual utilizando modelos de inteligência artificial para atendimento por voz e *on-line*;
- 19.61** Serviço de Mensagens (SMS - *Short Message Service*);
- 19.62** Fornecimento de API para validação de CPF, nome, data de nascimento e situação cadastral, ou outros dados que a CONTRATANTE definir;
- 19.63** Fornecimento de *hardwares* e *softwares*;
- 19.64** Fornecimento de serviços *VOIP*;
- 19.65** Realizar *back-up* diários;
- 19.66** Discador automático nas modalidades Preditivo, *Power*, *Preview* e *Callback*;
- 19.67** Plataforma de atendimento que permita visibilidade completa de cada caminho escolhido pelos clientes (visibilidade fim a fim), desde o atendimento via URA até o atendimento por um operador, incluindo o retorno da pesquisa de satisfação e todos os canais utilizados para contato e notificações;
- 19.68** *Dashboard* integrado que apresente todos os indicadores dos canais de atendimento, incluindo URA, *Chatbot*, telefone, e-mail, *WhatsApp*, mídias sociais, videochamada, aplicativo, entre outros, conforme especificações da CONTRATANTE. O *Dashboard* deve permitir personalização tanto por usuário quanto por operação;

**19.69** A topologia deve prover um ambiente totalmente virtualizado nos servidores de voz DAC, URA, gravação, banco de dados e demais aplicações;

**19.70** Roteamento unificado com fila universal para todas as mídias tratadas, permitindo atribuir prioridades de 1% a 100% em cada contato, com base em diversos parâmetros;

**19.71** A administração, supervisão e relatórios, deve permitir o acesso remoto por meio da internet (aplicação *web*);

**19.72** A plataforma da CONTRATADA deve ser completamente baseada na *web* (*Web-Based*) e utilizar a versão mais recente disponível no mercado, atualizada sempre que novos *upgrades* estiverem disponíveis;

**19.73** O sistema deve possibilitar a priorização das interações com base em critérios definidos pela CONTRATANTE, considerando as informações fornecidas pelos clientes. Por exemplo, se um cliente solicitar uma segunda via de fatura por meio da Agência Virtual e, em seguida, relatar um vazamento de água em outra interação, seja em qualquer canal, como WhatsApp, essa interação relacionada ao vazamento deverá ser priorizada em relação a solicitações de segunda via de fatura, independentemente do canal utilizado;

**19.74** A CONTRATADA deve fornecer integralmente a solução descrita neste termo, abrangendo *software* e *hardware* ao longo do período contratual. Isso inclui suporte técnico 24 horas, gerenciamento, manutenção e todos os demais elementos necessários para garantir a continuidade, operabilidade e perfeito funcionamento do sistema;

**19.75** Os encargos de manutenção de *hardware* e *software* são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. Caso os equipamentos de informática necessitem de atualizações tecnológicas (*upgrades*), todos os custos relacionados a essas atualizações também serão de responsabilidade da CONTRATADA;

**19.76** A CONTRATADA deve executar manutenções preventivas e corretivas nos meios de comunicação, nos equipamentos e em toda a infraestrutura tecnológica necessária à prestação do serviço;

**19.77** A CONTRATADA deve informar, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas sobre qualquer evento programado que envolva a infraestrutura e que possa comprometer a prestação de serviços;

**19.78** A CONTRATADA deve utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste termo de referência, e não impossibilita que a CONTRATADA apresente equipamentos com configurações superiores às exigidas;

**19.79** A CONTRATADA deve apresentar, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a descrição completa do seu ambiente tecnológico que será disponibilizado e instalado para a execução dos serviços. A documentação fornecida deve incluir manuais e catálogos oficiais do fabricante da Plataforma de Comunicação Multisserviços IP, indicando a topologia sugerida para a Central de Relacionamento;

**19.80** O sistema deve possuir módulo de gerenciamento de redes com a função de supervisionar e controlar a rede *LAN* e todos os dispositivos conectados a ela, garantindo a interoperabilidade essencial para integrar os sistemas de gerenciamento, especialmente os elementos da rede *IP* da Central de Relacionamento;

**19.81** Os recursos de gerenciamento devem permitir o controle de configurações, detecção e notificação de falhas e alarmes, performance, monitoramento de desempenho e registro de operações, apresentados de forma gráfica e em tempo real para sinalização imediata de ocorrências. Isso possibilita a intervenção do operador ou administrador de rede através de terminais locais e do *software* de gerenciamento, com acesso remoto via rede *LAN/WAN*;

**19.82** Os sistemas de gestão integrada de atendimento da Central, como o sistema automatizado de pesquisa, base de conhecimento informatizada e sistema de apoio ao serviço de atendimento, devem ser implantados nas instalações da CONTRATADA;

**19.83** A homologação da infraestrutura tecnológica predial, exceto o Sistema Automatizado de Pesquisa, Base de Conhecimento Informatizada e Sistema de Apoio ao Serviço de Atendimento, deve ocorrer dentro de um prazo acordado entre a empresa vencedora e a equipe técnica da CONTRATANTE, não excedendo 30 dias após a assinatura do contrato, e será convocada pela CONTRATANTE;

**19.84** Caso seja constatado por técnicos da CONTRATANTE que a empresa avaliada não possui capacidade para iniciar a operação dentro do prazo estabelecido neste termo de referência, sem atender todas as exigências determinadas, a CONTRATANTE iniciará um procedimento de rescisão contratual. Durante esse processo será garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa. Posteriormente, a CONTRATANTE analisará a viabilidade de contratar o restante do serviço por meio de dispensa, conforme os termos estabelecidos pelo RLC da CONTRATANTE.

## **20 Link Telefônico e do Serviço 0800**

**20.1** A CONTRATADA deve disponibilizar *link* telefônico no endereço de sua instalação, a ser implementado imediatamente após a assinatura do contrato, garantindo a plena funcionalidade do serviço desde o início da prestação;

**20.2** A CONTRATADA é responsável por todos os custos da conta telefônica decorrentes do tráfego de ligações receptivas na linha de discagem direta gratuita, bem como pelos custos das tarifas telefônicas ativas;

**20.3** A CONTRATADA, em parceria com a provedora do *link* de voz do serviço, deve implementar a solução de intercomunicação, de acordo com a configuração de acesso da provedora como a configuração dos equipamentos a serem utilizados, os testes conjuntos de conectividade e o gerenciamento de chamadas terminadas e originadas;

**20.4** A CONTRATADA deve garantir o serviço 0800 em conformidade com a especificação técnica constante neste Termo de Referência;

**20.5** O volume médio estimado pela CONTRATANTE para atendimento mensal é de aproximadamente 18.000 (dezoito mil) minutos de ligações fixo-fixo e de 315.000 (trezentos e quinze mil) minutos de ligações fixo-móvel.

**20.6** Aproximadamente 6.300 ligações de telefonia fixa e de aproximadamente 62.000 ligações de telefonia móvel, conforme tabela do ANEXO III (incluindo ligações para o 115 e 0800 095 2305 que atende o município de Aracruz);

**20.7** As estimativas de consumo apresentadas não configuram compromisso vinculativo de aquisição, sendo meramente indicativas para fins de planejamento, sem garantia de volume mínimo a ser contratado;

**20.8** A CONTRATADA deve realizar a portabilidade do código de acesso e fornecer o serviço 0800 para os seguintes números/códigos de acesso designados para a CONTRATANTE, mantidos ou portados:

- a) Número chave do entroncamento digital: (27) 3422-0115;
- b) Número 0800 reservado: a CONTRATANTE informará na implantação do contrato;
- c) Número 0800 095 2305, atualmente exclusivo para a cidade de Aracruz, no Espírito Santo, Bom Jesus do Itabapoana, no Rio de Janeiro, podendo ser disponibilizado para outras localidades, ou utilizado em caso de eventual indisponibilidade do número 115;

**20.9** A CONTRATADA deve realizar, sem ônus para a CONTRATANTE, a portabilidade de código de acesso do número chave do entroncamento digital e do número 0800 da CONTRATANTE citados nos subitens anteriores;

**20.10** No término do contrato, a CONTRATADA deve viabilizar a portabilidade de código de acesso do número chave do entroncamento digital e do número 0800 da CONTRATANTE para a nova CONTRATADA;

**20.11** A execução da portabilidade do código de acesso conforme o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), aprovado pela Resolução n. 749, de 15 de março de 2022, deve ser realizada em data e horário acordados com a CONTRATANTE, de forma a minimizar o impacto da possível interrupção dos serviços de telefonia, devendo ser agendada para um final de semana ou feriado;

**20.12** Para o número 0800 (Código de Acesso) da CONTRATANTE, a CONTRATADA pode realizar o bloqueio das chamadas originadas em áreas geográficas específicas (estados e/ou municípios) definidas pela CONTRATANTE;

**20.13** Na implantação inicial do serviço 0800, a CONTRATADA deve ativar este serviço de forma a permitir somente as chamadas para o número 0800 da CONTRATANTE originadas dos municípios constantes no **ANEXO II – MUNICÍPIOS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO ATENDIDOS PELA CONTRATANTE** e poderá bloquear as chamadas originadas nos demais municípios. Ficará a critério da CONTRATANTE a implantação do serviço 0800 em outros municípios ou estados do Brasil;

**20.14** Outros serviços e/ou novas tecnologias, desde que inerentes ao objeto do contrato, poderão ser incluídos futuramente sem custos adicionais para a CONTRATANTE;

**20.15** O serviço 0800 a ser prestado pela CONTRATADA deve estar em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

**20.16** A disponibilidade do serviço 0800 deve ser contínua, sem qualquer interrupção. Para fins desta especificação, "disponibilidade dos serviços" refere-se ao tempo durante o qual os entroncamentos digitais fornecidos pela CONTRATADA estão operacionais e atendendo aos padrões estabelecidos no contrato e neste termo de referência. Isso inclui, mas não se limita, ao recebimento de chamadas franqueadas para o código 115, originadas nos municípios cobertos pela CONTRATANTE, o recebimento de chamadas franqueadas direcionadas ao número 0800 fornecido pelo serviço contratado, o recebimento de chamadas provenientes da rede pública de telefonia comutada, destinadas ao número chave dos entroncamentos digitais fornecidos pelo serviço contratado. A disponibilidade contínua deve garantir que todos os tipos de chamadas mencionadas possam ser recebidos sem interrupções;

**20.17** CONTRATADA deve garantir a continuidade ininterrupta do serviço 0800, mantendo um Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço (IDMS) de 100%, o qual será avaliado mensalmente durante cada período de medição, assegurando a plena operação do serviço ao longo de todo o período contratual;

**20.18** O serviço de remanejamento dos circuitos de acesso dos entroncamentos digitais consiste na mudança para o novo local de instalação (remanejamento interno) ou mudança para o novo endereço de instalação (remanejamento externo), a ser prestado pela CONTRATADA quando solicitado pela CONTRATANTE;

**20.19** O novo local ou endereço de instalação deve estar localizado no município de Cariacica, Serra, Vila Velha ou Vitória;

**20.20** A CONTRATADA deve garantir que a infraestrutura necessária no novo local de instalação esteja completamente preparada com antecedência. A migração do serviço para o novo local ou endereço de instalação deve ser realizada de forma a minimizar o tempo de paralisação, com o objetivo de que o tempo total de inatividade não ultrapasse 1 hora. Caso o tempo de paralisação seja superior a esse limite, será considerado como indisponibilidade para fins do Acordo de Nível de Serviço (ANS);

**20.21** Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve realizar o remanejamento dos circuitos de acesso para o novo local ou endereço no prazo máximo de 30 dias corridos contados a partir do recebimento de solicitação pela CONTRATANTE;

**20.22** A CONTRATADA deve permitir a configuração de bloqueio ou desbloqueio de chamadas originadas em áreas geográficas específicas (estados e/ou municípios) para o número 0800 atribuído à CONTRATANTE, atendendo à solicitação da CONTRATANTE no prazo máximo de 1 (um) dia útil a partir da solicitação, garantindo a flexibilidade e agilidade na gestão do serviço;

**20.23** Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve providenciar nova configuração ou alteração do Serviço de Utilidade Pública com código destinado 115 em município atendido pela CONTRATANTE, juntamente com as demais operadoras e a Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações;

**20.24** O prazo máximo para CONTRATADA encaminhar as solicitações para a Anatel e para as demais operadoras é de 1 (um) dia útil;

**20.25** Será considerado o prazo máximo definido pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel para conclusão da nova ativação ou alteração;

**20.26** A CONTRATADA deve atender todas as solicitações da CONTRATANTE por meio da Central de Atendimento do Serviço 0800, assegurando uma resposta ágil e eficiente para cada demanda recebida;

**20.27** O prazo para a CONTRATADA realizar o diagnóstico e providenciar o atendimento das solicitações da CONTRATANTE, ou encaminhar a solicitação para a Anatel ou outras operadoras, será de no máximo 1 (uma) hora, salvo em casos excepcionais onde o diagnóstico ou encaminhamento demande mais tempo, situação na qual a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE sobre o novo prazo estimado;

**20.28** Serão considerados os demais prazos regulados pela Anatel para conclusão das anormalidades;

**20.29** A CONTRATADA deve reparar qualquer anormalidade nos entroncamentos digitais ou reparo de cabos de fibra óptica de forma a não afetar a disponibilidade de 100% da operabilidade da central de relacionamento;

**20.30** A violação de qualquer um dos níveis de serviço, definidos em contrato ou neste termo de referência, poderá ser desconsiderada pela CONTRATANTE quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências:

- a)** Eventual interrupção programada, quando necessária ao aprimoramento e à implantação de adequações do serviço, desde que previamente negociada entre as partes com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
- b)** Indisponibilidades para execução dos serviços, eventualmente necessárias para a implementação da solução, somente serão autorizadas em horário que permita o desligamento do ambiente;
- c)** Na medição, mensalmente, CONTRATADA deve fornecer Relatório Mensal de Disponibilidade dos Serviços, que deve apresentar informações de disponibilidade do Acordo de Nível de Serviços, contendo, no mínimo, as seguintes informações globais por entroncamento digital:
  - c.1)** Disponibilidade, número de interrupções, tempo médio entre as interrupções e tempo médio de reparo;
  - c.2)** Relatório Mensal dos Serviços prestados que deve conter as informações detalhadas dos serviços prestados e informações de problemas registrados pela CONTRATADA nas operadoras de telefonia.

**20.31** O detalhamento das contas deve ser fornecido pela CONTRATADA, mensalmente, na medição, para possibilitar a conferência pela unidade responsável pela fiscalização do contrato;

**20.32** Os detalhamentos devem ser fornecidos com formato que possa ser aberto pelo Microsoft Excel contendo registro por tipo de ligação ou serviço, com as seguintes informações:

- a) Descrição do serviço;
- b) Tipo da ligação ou serviço;
- c) Número do telefone fixo ou móvel que originou a ligação para o 115 ou 0800 da CONTRATANTE;
- d) Número do telefone de destino 115 ou 0800 da CONTRANTE;
- e) Nome ou código da localidade do telefone de origem da ligação ou chamada;
- f) Data e hora do início da ligação;
- g) Duração da ligação em minutos;
- h) Empresa de telefonia e termo de quitação dos pagamentos.

**20.33** A CONTRATADA deve comunicar a CONTRATANTE o nome da (s) empresa (s) que irá (ão) prestar os serviços de telefonia para o contrato;

**20.34** A CONTRATADA deve apresentar em cada medição, o termo de quitação de pagamento dos serviços de telefonia.

## **21 Comunicação de Dados**

**21.1** A CONTRATADA deve estabelecer a comunicação entre suas instalações e as da CONTRATANTE por meio de uma *VPN IPsec site-to-site*, utilizando a internet. A CONTRATADA será responsável por dimensionar adequadamente o *link*, considerando largura de banda, bem como os requisitos de *download* e *upload*, para garantir que o tráfego necessário ao desempenho das atividades relacionadas ao objeto deste termo de referência seja suportado de maneira eficiente, sem comprometer a qualidade do serviço. A CONTRATADA deve garantir que o *link* seja monitorado regularmente para detectar e corrigir quaisquer problemas que possam impactar a performance da comunicação;

**21.2** A CONTRATANTE fornecerá os parâmetros necessários para a configuração do túnel *IPsec*, mas a CONTRATADA será exclusivamente responsável pela aquisição, instalação, configuração e manutenção de todos os equipamentos e serviços necessários para a implementação e operação do túnel *IPsec* em suas instalações, assegurando a plena funcionalidade e segurança da comunicação.

## **22 Redundância e Capacidade**

**22.1** A CONTRATADA deve assegurar que a Central de Relacionamento ao Cliente, que opera por meio de telefone, WhatsApp, Chat, Chatbot, SMS e aplicativo, esteja disponível e totalmente operante 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupções programadas, garantindo um Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço (IDMS) de 100% (cem por cento). A continuidade do serviço de atendimento deve ser garantida em todos os dias do ano e horários, abrangendo telefonia, internet, circuitos E1 e todas as tecnologias necessárias para a operação da Central de Relacionamento;

**22.2** Para garantir um Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço (IDMS) de 100%, 24 horas por dia, todos os dias da semana, da Central de Relacionamento, recomenda-se que a CONTRATADA implemente mecanismos de redundância e outras tecnologias adequadas, conforme especificado nas cláusulas seguintes, a fim de assegurar a continuidade e qualidade do serviço. Qualquer indisponibilidade do serviço será contabilizada para o cálculo do IDMS, exceto em casos de manutenção previamente autorizada pela CONTRATANTE ou eventos de força maior, devidamente comprovados. A CONTRATADA deve apresentar relatórios mensais de monitoramento, incluindo indicadores de desempenho e evidências de cumprimento dos requisitos de disponibilidade;

**22.3** Que disponha de dois *backbones* independentes e geograficamente separados, para evitar pontos únicos de falha. Cada *backbone* deve operar de maneira totalmente independente, utilizando infraestruturas físicas e lógicas distintas. A performance dos *backbones* deve ser monitorada continuamente para garantir a qualidade e estabilidade da conexão;

**22.4** Redundância e alta disponibilidade, incluindo reroteamento automático do tráfego de rede em caso de falha de um dos *backbones*. *SLA* que assegure um tempo de atividade de 100%;

**22.5** Largura de banda suficiente para suportar todas as operações do *call center*, assegurando baixa latência e alta velocidade de transmissão de dados;

**22.6** Medidas avançadas de segurança para proteger os dados transmitidos e a integridade da rede contra ameaças e ataques cibernéticos, em conformidade com padrões internacionais de segurança da informação;

**22.7** Monitoramento contínuo 24/7 para a detecção e resolução proativa de problemas. O suporte técnico especializado deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;

**22.8** Infraestrutura escalável para atender ao crescimento e às necessidades futuras do *call center*, com flexibilidade para ajustar a largura de banda e a configuração de rede, conforme necessário;

**22.9** Capacidade técnica para fornecer roteamento automático e monitoramento contínuo;

**22.10** Todos os equipamentos de telefonia e comunicação de dados devem estar equipados com *nobreaks* que garantam uma autonomia mínima de 15 minutos em caso de queda de energia elétrica, para que possam manter o funcionamento dos equipamentos até a entrada do grupo gerador;

**22.11** Possuir no mínimo dois grupos geradores de energia elétrica com partida automática para garantir a operação contínua do sistema de informática e telefonia. Cada grupo gerador deve ter autonomia mínima de 8 horas;

**22.12** A CONTRATADA deve manter backups diários, tanto internos quanto externos, de todas as informações registradas, em conformidade com as melhores práticas de Gestão da Informação. As gravações de áudio e vídeo devem ser armazenadas de forma eletrônica e entregues à CONTRATANTE em formato aberto (não proprietário) a cada 12 meses. Solicitações de gravações com mais de 12 meses devem ser atendidas em até 48 horas, salvo em casos urgentes relacionados ao Poder Judiciário ou órgãos reguladores, que deverão ser atendidos no prazo máximo de 24 horas ou outro prazo informado por esses órgãos de controle e judicial;

**22.13** Largura de banda suficiente para suportar todas as operações do *call center*, assegurando baixa latência (inferior a 100ms) e alta velocidade de transmissão de dados. Recomenda-se possuir redundância de caminho para diferentes os circuitos E1, ou seja, cada circuito E1 fornecido deve possuir caminhos ou rotas distintos, ou seja, devem utilizar infraestruturas como postes e galerias subterrâneas distintas, com testes periódicos para garantir funcionalidade. Recomenda-se possuir redundância em três níveis para internet:

- a) Primeiro Nível: alternância automática para um segundo provedor em até 60 segundos em caso de falha do provedor principal;
- b) Segundo Nível: Os dois provedores não podem compartilhar estação, caminhos ou rotas, ou seja, devem utilizar infraestruturas distintas, com testes periódicos para garantir funcionalidade;
- c) Terceiro Nível: tecnologia de satélite ou solução equivalente para ser acionada somente se as duas primeiras camadas falharem, atendendo aos requisitos de capacidade e latência inferior a 800ms.

**22.14** A CONTRATADA deve fornecer relatórios mensais de *uptime* e permitir auditorias semestrais para validar o cumprimento das exigências de redundância e continuidade;

**22.15** Em caso de falha na operação contínua, mesmo com as redundâncias estabelecidas e tecnologias definidas, a CONTRATADA estará sujeita a penalidades que podem incluir multas, rescisão contratual ou outras sanções especificadas no contrato. Em caso de falha na manutenção da operação contínua e 100% operante do *call center*, *WhatsApp*, SMS e aplicativo, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades:

- a) Multa de 2,5% do valor total da medição para cada período de 1 hora de falha não resolvida, cumulativamente, até um máximo de 20% do valor total da medição do mês em referência;

- b) Rescisão do contrato em caso de falhas repetidas ou graves, após notificação e prazo para correção;

**22.16** A CONTRATADA é a responsável por compensar quaisquer danos ou custos adicionais incorridos devido à falha e continuidade da operação;

**22.17** Caso ocorra algum problema causado pela empresa prestadora dos serviços de telecomunicações, resultando na indisponibilidade de acesso à Central de Relacionamento pelos clientes, a CONTRATADA será responsável por solucionar a questão junto à referida prestadora. A CONTRATADA deve encaminhar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, um relatório completo contendo os históricos de atendimentos, as causas identificadas e as soluções adotadas;

**22.18** Se a penalidade máxima de 20% for aplicada por três meses, consecutivos ou não, dentro de um período de 12 meses, o teto das penalidades será alterado para 25% do valor do faturamento do mês;

**22.19** A CONTRATANTE deve comunicar previamente à CONTRATADA, por escrito, sobre os descontos aplicados ao pagamento. A penalidade poderá ser suspensa se as justificativas apresentadas forem aceitas e as ações corretivas forem implementadas para atender às metas estabelecidas, observando os itens **39.6** e **39.7**;

**22.20** A CONTRATADA deve garantir a implementação de redundância para o circuito E1 de 90 canais utilizado na operação da Central de Relacionamento ao Cliente. Essa redundância deve observar os seguintes requisitos mínimos;

**22.21** Disponibilização e redundância de um circuito E1 com capacidade para até 90 canais, fornecidos por operadoras distintas e utilizando rotas físicas distintas, assegurando total independência entre os circuitos para evitar falhas decorrentes de problemas em uma única infraestrutura de rede;

**22.22** Configuração do sistema para que, em caso de falha ou indisponibilidade do circuito E1 principal, o número 0800/115 seja automaticamente transferido e passe a operar integralmente no circuito E1 redundante, sem prejuízo à continuidade do serviço;

**22.23** Implementação de mecanismos de monitoramento e detecção automática de falhas, assegurando que a transferência para o circuito E1 redundante ocorra de forma automática e imediata, com tempo de recuperação (RTO - *Recovery Time Objective*) não superior a 1 (um) minuto;

**22.24** Apresentação de relatórios mensais à CONTRATANTE detalhando o funcionamento da redundância, incluindo testes de contingência realizados, registros de falhas identificadas, tempo de recuperação e ações corretivas adotadas;

**22.25** Garantia de que ambos os circuitos E1 sejam configurados exclusivamente para atender às demandas da CONTRATANTE, não sendo compartilhados com outros clientes da CONTRATADA ou da operadora fornecedora do serviço;

**22.26** Realização de testes regulares de contingência, com frequência mínima trimestral, para validar a funcionalidade e eficácia do sistema de redundância, com comunicação prévia e acompanhamento da CONTRATANTE.

## **23 Suporte Técnico**

**23.1** A CONTRATADA deve prestar serviço de suporte técnico por telefone ou presencialmente, conforme a necessidade da CONTRATANTE e a natureza do problema, em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, até o término do contrato. Deve ser fornecido um e-mail para abertura de chamados, ou sistema, e um número de telefone para contato com a equipe técnica, tanto dentro quanto fora do horário do expediente;

**23.2** Disponibilizar uma central de atendimento e técnicos para suporte integral 24/7, inclusive em feriados, conforme necessidade da CONTRATANTE, com atendimento em língua portuguesa, para esclarecimento de dúvidas, diagnóstico, investigação e identificação de problemas e erros potenciais, bem como para sua correção. Prioritariamente as solicitações serão demandadas em horário comercial, com exceções de inoperabilidade da Central de Relacionamento nos finais de semana e feriados. Este serviço não terá limite de utilização nem custo adicional para a CONTRATANTE;

**23.3** Disponibilizar ao menos um profissional especializado para prestar consultoria ou curadoria para os atendimentos realizados via *BOT* durante todo o período de vigência do contrato. As atividades desses profissionais serão voltadas a análise dos dados e informações obtidos por meio do uso da plataforma de comunicação da CONTRATADA, visando gerar recomendações, *insights*, e oportunidades de melhorias aos processos de atendimento, bem como atuar na curadoria e análise das interações efetuadas por meio de *BOT*, para aprimoramento do canal, elaboração de novos fluxos de atendimento e ou qualquer outra melhoria identificada na plataforma;

**23.4** Disponibilizar suporte técnico presencial ou *online*, quando solicitado pela CONTRATANTE, especialmente no início da utilização da ferramenta;

**23.5** Identificar, acompanhar e contratar a solução dos problemas relatados pela CONTRATANTE;

**23.6** Garantir suporte e integração do *WhatsApp Business API* com os sistemas corporativos da CONTRATANTE;

**23.7** Respostas relativas à orientação e esclarecimentos acerca de falhas devem ser fornecidas pela CONTRATADA no prazo de até 1 (uma) hora após acionamento do suporte técnico;

**23.8** O prazo máximo para início do atendimento técnico e solução do problema, em qualquer horário, será definido de acordo com a severidade do problema. Os prazos serão contados em horas corridas e incluirão o trabalho dentro e fora do horário de expediente, caso necessário, a partir da abertura do chamado técnico, como se segue:

**23.9** CONTRATADA deve assegurar que a Central de Relacionamento ao Cliente esteja operante 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupções, e garantir um nível de operação de 100% contínuo. No entanto, em caso de interrupções, a CONTRATADA deve adotar soluções de acordo com a severidade do problema, conforme detalhado na tabela abaixo:

| Severidade | Descrição                        | Início do Atendimento | Solução     |
|------------|----------------------------------|-----------------------|-------------|
| 01         | Ambiente totalmente indisponível | Até 30 minutos        | Até 1 hora  |
| 02         | Serviço operando parcialmente    | Até 30 minutos        | Até 1h30min |
| 03         | Serviço com impacto na qualidade | Até 30 minutos        | Até 2 horas |

**23.10 Severidade 01:** Caso o ambiente esteja completamente indisponível, a CONTRATADA deve iniciar o atendimento em até 30 minutos e resolver o problema em até 1 hora;

**23.11 Severidade 02:** Se o serviço estiver operando parcialmente, a CONTRATADA deve iniciar o atendimento em até 30 minutos e implementar a solução em até 1h30min;

**23.12 Severidade 03:** Caso haja impacto na qualidade do serviço, a CONTRATADA deve iniciar o atendimento em até 30 minutos e resolver o problema em até 2 horas;

**23.13** Caso o problema ultrapasse o prazo de solução acordado, a CONTRATADA deve comunicar imediatamente os gestores da CONTRATANTE, apresentando um plano de reparação que inclua: o motivo da falha, as ações corretivas a serem adotadas e o tempo estimado para a conclusão. A apresentação do plano de reparação não exime a CONTRATADA das penalidades contratuais cabíveis, uma vez que o nível de operação exigido é de 100% contínuo;

**23.14** Considerar-se-á encerrado o atendimento quando o sistema estiver disponível para uso, em perfeitas condições de funcionamento, sujeito ao aceite dos gestores da CONTRATANTE;

**23.15** Todas as sugestões de melhoria e inovação para o ambiente definido, necessárias à sua implantação nos sistemas e equipamentos do *Contact Center*, serão avaliadas pelos gestores da CONTRATANTE. Serão consideradas para implantação apenas sugestões que tenham efeito neutro ou positivo. Entende-se por sugestões de efeito neutro ou positivo aquelas que não causam prejuízos operacionais, produtivos, qualitativos e econômicos à CONTRATANTE;

**23.16** Sempre que apresentar uma sugestão de melhoria para o ambiente definido, a CONTRATADA deve formalizar a CONTRATANTE, por meio de um documento, o plano de implementação da atualização, que, no mínimo, compõe:

- a) Escopo da implementação;
- b) Descrição das melhorias esperadas;
- c) Planilha que demonstre, se for o caso, o impacto no tempo médio de navegação da URA ou no tempo de atendimento;
- d) Levantamento dos requisitos para a implementação;
- e) Recursos necessários para a implementação;
- f) Cronograma;
- g) Critérios de aceitação do ambiente;
- h) Lista para homologação do ambiente de produção;
- i) Detalhamento dos riscos e o plano de recuperação de incidentes.

**23.17** Qualquer melhoria para o ambiente definido, somente serão aplicadas após ser emitido um documento de aceite pelo gestor da CONTRATANTE. Fica vedado qualquer alteração no ambiente definido sem o documento de aceite emitido pelo gestor da CONTRATANTE.

## **24 Plano de Continuidade da Operação (PCO)**

**24.1** A CONTRATADA deve elaborar e entregar um Plano de Continuidade da Operação (PCO) no prazo de até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato. O plano deve ser detalhado e cobrir todos os aspectos necessários para garantir a continuidade dos serviços;

**24.2** O PCO deve incluir ações específicas para assegurar a continuidade dos serviços contratados em caso de rescisão ou encerramento do contrato, abordando as etapas de transição e transferência de responsabilidades;

**24.3** O PCO deve prever o suporte técnico necessário para a migração dos serviços para outra solução definida pela CONTRATANTE, garantindo que a transição seja realizada de forma eficiente e com mínima interrupção dos serviços;

**24.4** O PCO deve especificar os padrões e procedimentos para a extração e entrega de dados e metadados à CONTRATANTE, incluindo formatos estruturados e não estruturados. Devem ser descritos os métodos de transferência, integridade dos dados e segurança;

**24.5** A CONTRATADA deve comprovar que todos os equipamentos e sistemas projetados para a Central de Relacionamento ao Cliente (CRC) atendem às especificações técnicas descritas neste termo de referência. Esta comprovação deve ser realizada por meio de documentação técnica e testes de conformidade;

**25 Inteligência Artificial**

**25.1** A solução de Inteligência Artificial (IA) deve ser integrada aos canais de comunicação e atendimento da CONTRATANTE, especificamente telefonia, *WhatsApp*, *Chatbot*, *Voicebot* e aplicativo móvel, para realizar atendimentos automáticos, responder a consultas, e executar tarefas comuns dos clientes. O escopo inclui o desenvolvimento, customização, implantação, e manutenção da solução. A solução deve ser completamente integrada ao *WhatsApp* e ao aplicativo móvel da CONTRATANTE, permitindo que os usuários interajam com a IA por esses canais;

**25.2** Deve ser capaz de entender e responder a perguntas em linguagem natural;

**25.3** Deve permitir a personalização de respostas com base em regras de negócios específicas;

**25.4** Suporte a múltiplos idiomas, incluindo português;

**25.5** Capacidade de aprendizado contínuo (*machine learning*) para melhorar a precisão e relevância das respostas;

**25.6** Deve permitir interação por comandos de voz, reconhecendo e respondendo em linguagem natural;

**25.7** Integração com sistemas de telefonia (VoIP) para casos em que o atendimento por voz seja necessário;

**25.8** Capacidade de realizar tarefas automatizadas, como consulta de valor da fatura, *status* de pedidos, agendamentos, entre outros;

**25.9** Integração com os sistemas internos para acessar e manipular dados conforme necessário;

**25.10** A solução deve manter um histórico unificado das interações com os clientes, acessível para agentes humanos, quando necessário;

**25.11** Transferência para um agente humano quando o *Chatbot* não puder resolver o problema do usuário;

**25.12** Interface amigável para configuração e personalização do comportamento do *Chatbot*;

**25.13** Suporte a campanhas específicas e mensagens informativas e de negócio;

**25.14** Geração automática de relatórios de desempenho e análise de dados sobre as interações com os clientes;

**25.15** Ferramentas de análise para identificar padrões e sugerir melhorias. Deve possuir escalabilidade, onde a solução deve ser capaz de escalar conforme o volume de interações cresce, garantindo performance consistente;

**25.16** A solução deve aderir às melhores práticas de segurança, incluindo *criptografia* de dados em trânsito e em repouso;

**25.17** Conformidade com as normas de proteção de dados aplicáveis (LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados);

**25.18** A solução deve ter alta disponibilidade, com tolerância a falhas e um plano de recuperação de incidentes;

**25.19** SLA (*Service Level Agreement*) que garanta suporte técnico e manutenção;

**25.20** Deve ser compatível com as principais plataformas móveis (*iOS* e *Android*) e com versões do *WhatsApp Business API*;

**25.21** Implementação e integração aos canais designados (*WhatsApp* e aplicativo) com testes de funcionalidade, segurança e desempenho aprovados e suporte contínuo para manutenção e melhorias da solução;

**25.22** A CONTRATADA deve fornecer uma solução de automação de atendimento que utilize inteligência artificial (IA) para robotizar os processos de análise de documentos e geração de protocolos, eliminando a necessidade de intervenção humana nas etapas de verificação documental e registro de solicitações;

**25.23** A solução deve ser capaz de integrar-se aos canais de atendimento da CONTRATANTE (site, sistemas, e-mails, aplicativo, *Chatbots* etc.) para receber e processar automaticamente as solicitações de clientes, como o recebimento de contas pagas e a realização de procedimentos subsequentes, e a geração automática de solicitações de serviços (SS's) e protocolos;

**25.24** A solução deve incluir uma IA capaz de realizar o reconhecimento óptico de caracteres (OCR) e análise de imagem para ler, interpretar e validar automaticamente os documentos recebidos, que inclui, mas não se limita a: documentos oficiais com foto (RG, CNH, Passaporte), CPF (Cadastro de Pessoa Física), comprovantes de propriedade ou posse (escritura, contrato de compra e venda, declaração de posse), comprovante de endereço e documentos específicos produzidos pela CONTRATANTE;

**25.25** A IA deve ser configurável para adaptar-se aos requisitos específicos de documentação da CONTRATANTE, incluindo a capacidade de identificar tipos de documentos, verificar a autenticidade e integridade das informações, e validar que todos os documentos necessários foram fornecidos antes de prosseguir com a geração do protocolo de atendimento;

**25.26** Após a validação dos documentos, a solução deve ser capaz de gerar automaticamente o protocolo de atendimento correspondente, registrando todas as informações necessárias no sistema de gestão da CONTRATANTE. Esse processo deve ocorrer de forma imediata e sem intervenção humana, garantindo eficiência e redução de erros;

**25.27** Como exemplo de aplicação, para solicitação de ligação de água e/ou esgoto, a IA deve receber os documentos exigidos (documento oficial com foto, CPF, comprovante de propriedade); validar automaticamente a conformidade dos documentos apresentados com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE; gerar o protocolo de atendimento do serviço de ligação de água/esgoto. Outro exemplo, o recebimento de conta paga para baixa do pagamento e geração de religação. Por fim, revisão cadastral.

## **26 Arquitetura da Plataforma de Comunicação**

**26.1** A Plataforma de Comunicação Multisserviços IP da CONTRATADA deve ser baseada na integração de todos os equipamentos utilizando o protocolo de internet, tanto para a integração dos dados quanto para a comunicação de voz (*VoIP - Voice over Internet Protocol*). Deve disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento da Central de Relacionamento, com uma arquitetura que possibilite o crescimento modular independentemente de seus componentes;

**26.2** A plataforma deve permitir o acréscimo de componentes conforme necessidades de melhoria de desempenho com escalabilidade horizontal;

**26.3** A plataforma deve permitir a migração para um *hardware* de maior desempenho com escalabilidade vertical;

**26.4** Os componentes da Central de Relacionamento devem ser escaláveis, com capacidade de processamento, armazenamento de dados, aumento do número de clientes simultâneos sem perda de desempenho e aumento do número de relatórios gerados;

**26.5** A plataforma deve permitir a administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;

**26.6** O *hardware* e o *software* da plataforma de comunicação devem ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 100 (cem) chamadas;

**26.7** A plataforma deve possuir capacidade de integração com o sistema de *workforce management* (gestão de força de trabalho e qualidade) da Central de Relacionamento.

## **27 Distribuidor Automático de Chamadas – DAC**

**27.1** O sistema de gerenciamento multicanais da CONTRATADA deve distribuir automaticamente as chamadas para os pontos de atendimento designados. Deve incluir controle de gestão *on-line* e permitir a administração dos canais de entrada, com suporte para contingência e integração CTI (*Computer Telephone Integration* - Integração de Telefonia com Computador), compatível com URA, Gravador de Chamadas e Sistema de Gerenciamento de Chamadas;

**27.2** Posições de atendimento com comunicação voz sobre IP, possibilitando alocação de novas posições nas instalações existentes para atender demandas pontuais solicitadas pela CONTRATANTE;

**27.3** A CONTRATADA é responsável por toda a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da Central de Relacionamento, bem como sua manutenção e suporte, em conformidade com o Decreto n. 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor;

**27.4** A capacidade de processamento da solução deve ser dimensionada para atender até 3.000 chamadas ao longo do dia, com base na média de chamadas previstas. No horário de maior fluxo, a solução deve ser capaz de suportar até 300 chamadas simultâneas, considerando todos os recursos disponíveis. Esses números são estimativas iniciais e poderão ser ajustados conforme a necessidade da CONTRATANTE e a análise da média móvel de chamadas, levando em consideração a flutuação da demanda. A capacidade deverá ser suficiente para cobrir o volume máximo de chamadas esperado em períodos de pico, com flexibilidade para atender variações na demanda;

**27.5** O sistema deve permitir que a equipe de monitoria e qualidade escute todo o atendimento, incluindo consultas aos supervisores, possibilitando intervenções de forma discreta para o cliente (modo oculto) e para conferência;

**27.6** Interface harmônica de sons para chamadas em espera;

**27.7** Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível), com no mínimo 180 (cento e oitenta) portas dedicadas;

**27.8** Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (*Internet Protocol*);

**27.9** Arquitetura recorrente e consistente a falhas;

**27.10** Todos os parâmetros do perfil do operador devem estar vinculados à identificação de seu *login* e ser independentes da localização física da posição de atendimento;

**27.11** O sistema deve permitir que o operador digite códigos relacionados aos estados de pausa durante sua jornada de trabalho pelo dispositivo telefônico;

**27.12** O sistema deve ser capaz de mensurar o tempo de espera de uma chamada na fila virtual, bem como prever o tempo de espera que a chamada permanecerá na fila, e informar/vocalizar para o cliente o número de sua posição na fila;

**27.13** O sistema deve ser capaz de identificar as diversas especialidades e rotear as ligações correspondentes;

**27.14** O sistema deve ser capaz de priorizar os tipos de chamadas simultâneas para as distintas especialidades no atendimento humano;

**27.15** O sistema deve ser capaz de identificar e processar a velocidade média de atendimento para decidir a melhor rota para as chamadas entrantes;

**27.16** O sistema deve suportar, no mínimo, 100 (cem) posições de atendimento, bem como a totalidade dos ramais IP da CRC;

**27.17** O sistema deve garantir que o canal de voz utilizado pelo número chamador seja automaticamente liberado após o término do atendimento, quando houver desconexão involuntária da chamada pelo cliente ou quando a chamada for encerrada deliberadamente antes do término da consulta;

**27.18** O sistema deve permitir que o canal de voz do enlace de telefonia ocupado pelo número chamador seja liberado automaticamente após o término do atendimento, quando a chamada for desconectada involuntariamente pelo cliente ou desligada propositadamente antes do final da consulta;

**27.19** O sistema deve permitir que um operador seja associado a um modelo "*multiskill*", que permita o atendimento simultâneo a vários grupos de atendimento, com regras de distribuição configuráveis a qualquer momento pelo Supervisor de Atendimento;

**27.20** O sistema deve permitir que os grupos de atendimento configurados no DAC tenham as seguintes opções de roteamento de chamadas e transbordo: navegação na URA, sinalização telefônica, regras de atendimento, habilidades do operador, balanceamento de carga entre grupos, tamanho da fila de espera e tempo médio na fila de espera;

**27.21** O sistema de gestão do atendimento deve fornecer telas gráficas e relatórios, permitindo ao Controlador de Tráfego e ao Supervisor visualizar informações de volumetria, como tamanho da fila, TMA, chamadas abandonadas, tempo do cliente na URA, além de informações dos operadores, como tempo em fila, chamadas recebidas e abandonadas. O sistema deve mostrar a quantidade de operadores livres, em atendimento, em pausa e em pós-atendimento, além de outras informações solicitadas pela CONTRATANTE, de forma *on-line* e histórica. Os dados históricos do sistema devem ser armazenados em banco de dados;

**27.22** As posições de atendimento devem ser configuradas como ativas, receptivas ou ambas;

**27.23** O sistema deve permitir a criação de grupos de transbordo responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, caso estes estejam sobrecarregados;

**27.24** O sistema deve ser capaz de identificar e registrar automaticamente as ligações encerradas pelos operadores, gerando alarmes direcionados ao Supervisor. Além disso, o sistema deve fornecer relatórios detalhados sobre essas ocorrências, permitindo o monitoramento e a análise das ligações encerradas de forma eficaz;

**27.25** O sistema deve permitir a alteração em tempo real das configurações dos operadores, como qualificação, grupo, fila virtual, entre outras, sem a necessidade de logoff/login para que as mudanças sejam aplicadas de forma imediata e eficiente;

**27.26** O sistema deve implementar roteamento básico das chamadas em modo de contingência através da solução de telefonia, garantindo a continuidade dos serviços de atendimento em situações críticas, como a perda da funcionalidade CTI. A plataforma deve oferecer diversas alternativas para restabelecer automaticamente as comunicações em caso de falhas na rede ou outros elementos;

**27.27** O sistema de gestão do atendimento deve ser capaz de realizar estudos de tráfego hora a hora e sinalizar filas com mais de 1 minuto de espera;

**27.28** O sistema deve permitir a personalização das mensagens por campanha;

**27.29** O sistema deve realizar o *callback* automático;

**27.30** O sistema deve notificar o supervisor em caso de pedido de ajuda;

**27.31** O sistema deve incluir um *chat* interno para comunicação entre supervisor e operador;

**27.32** O sistema deve fornecer atendimento para surdos em conformidade com o Decreto n. 11.034/2022, garantindo atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana. Deve ser disponibilizada, no mínimo, uma Posição de Atendimento (PA) dedicada, embora não exclusiva, para esse canal.

## **28 Integração CTI (*Computer Telephony Integration*)**

**28.1** A plataforma de comunicação multiserviços IP da CONTRATADA deve prover capacidade de CTI (*Computer Telephony Integration*) conforme a demanda do CONTRATANTE, criando um ambiente automatizado que aproveite aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados;

**28.2** O aplicativo CTI deve permitir que os operadores e o supervisor de atendimento consultem informações sobre o cliente no momento do atendimento, integrando-se com os sistemas de gestão integrada de atendimento;

**28.3** A integração CTI deve possibilitar a extração e atualização de informações em tempo real, garantindo que os operadores tenham acesso imediato aos dados necessários para uma prestação de serviço eficiente e personalizada;

**28.4** O sistema deve suportar a identificação de chamadas (*Caller ID*) e permitir a exibição de informações contextuais relevantes ao operador antes de aceitar a chamada;

**28.5** A integração deve ser capaz de registrar e armazenar automaticamente informações sobre cada interação com o cliente, facilitando o histórico e acompanhamento dos atendimentos;

**28.6** O sistema CTI deve permitir o encaminhamento automático de chamadas para o operador mais qualificado, com base nas informações do cliente e na natureza do atendimento solicitado;

**28.7** O sistema deve oferecer uma interface intuitiva para os operadores, facilitando a navegação e o acesso rápido às funcionalidades e informações;

**28.8** Deve possuir suporte para personalização de fluxos de trabalho e *scripts* de atendimento, de acordo com as necessidades específicas da CONTRATANTE;

**28.9** A plataforma deve garantir segurança e privacidade dos dados dos clientes, utilizando métodos de autenticação e criptografia para proteger as informações durante a transmissão e armazenamento;

**28.10** A solução CTI deve ser compatível com múltiplos canais de comunicação, incluindo voz, e-mail, *chat*, aplicativo, SMS e redes sociais, garantindo uma experiência de atendimento multicanal integrada;

**28.11** O sistema deve permitir a emissão de relatórios detalhados sobre o desempenho dos operadores, tempos de resposta, resolução de chamadas e outros indicadores-chave de desempenho, facilitando a gestão e otimização dos serviços de atendimento;

**28.12** A CONTRATADA deve fornecer treinamento adequado aos operadores e aos supervisores sobre o uso das funcionalidades do sistema CTI, assegurando uma operação eficiente e eficaz;

**28.13** A solução deve ser flexível e escalável, permitindo a adição de novas funcionalidades e a integração com outros sistemas e tecnologias conforme a evolução e a necessidade da CONTRATANTE.

## **29 Sistema de Gerenciamento de Chamada**

**29.1** O sistema de gerenciamento de chamadas deve ser instalado pela CONTRATADA;

**29.2** Deve gerenciar todas as posições de atendimento, supervisão e grupos especialidades;

**29.3** Gerar relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação da CRC e possuir integração total com o DAC;

**29.4** Permitir a CONTRATANTE, através de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento do sistema de gerenciamento de chamadas, inclusive em tempo real, que deve ser comprovada por meio de documentação técnica oficial do fabricante do sistema ou outro meio idôneo comprobatório;

**29.5** Os relatórios existentes devem ser nativos da plataforma de comunicação, e não manipuláveis, de forma a garantir a integridade dos dados;

**29.6** Devem ser disponibilizados os relatórios em tempo real e histórico sobre o estado dos operadores e supervisores de atendimento, grupo, especialidade, eventos, chamadas e navegação;

**29.7** Os relatórios devem ser personalizados para atender às necessidades de gestão do CONTRATANTE e ser disponibilizados pela CONTRATADA via *web*, pasta compartilhada ou diretamente por meio de um *link* dedicado;

**29.8** Os gráficos presentes no sistema devem ser coloridos e podem ser do tipo pizza ou de barras e compatível com os dados a serem apresentados. Devem estar em português e apresentar linguagem técnica, mas clara, coerente e coesa, acompanhados de suas respectivas conceituações e explicações, de forma detalhadamente exigível;

**29.9** Interface gráfica para monitoração de *status* de operadores e supervisores de atendimento;

**29.10** Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou por grupo de operadores, no nível de supervisão, coordenação e gerência;

**29.11** Permitir aos supervisores de atendimento, coordenador de operação e gerente, monitorar de forma irrestrita e em tempo real, todos os atendimentos realizados por meio de escuta. Essa função deve possibilitar que os gestores escutem os operadores sem restrições;

**29.12** Os relatórios e dados existentes devem ser primários da plataforma de comunicação e não editáveis, garantindo a integridade dos dados. Requerido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve apresentar seu banco de dados à equipe de TI da CONTRATANTE para confirmar se as informações contidas nos relatórios estão íntegras;

**29.13** Permitir a customização de relatórios para atender a novas demandas, abrangendo informações sobre operadores, habilidades (*skills*), vetores e troncos. Essa funcionalidade deve incluir a capacidade de gerar relatórios com dados históricos, dados atuais e informações em tempo real, garantindo que as necessidades de análise e monitoramento sejam atendidas de forma flexível e eficaz;

**29.14** Permitir a parametrização de um aviso para o operador, informando o tempo que ele deve estar em pausa para descanso ou alimentação conforme Norma Regulamentadora 17 (NR-17);

**29.15** Permitir a visualização do volume de chamadas recebidas e abandonadas, tempo médio de atendimento e tempo médio de espera. Além disso, possibilitar a visualização em tempo real da situação dos operadores e das posições de atendimento.

### **30 Gravação de Voz**

**30.1** O sistema de gravação de voz deve possibilitar a integração com demais sistemas de gerenciamento da CRC como DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, CTI - *Computer Telephone Integration*, URA - Unidade de Resposta Audível e Sistema de Gerenciamento de Chamadas;

**30.2** Gravar ramais *IP* com protocolo *SIP* e integrar-se ao protocolo de comunicação da URA;

**30.3** Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade. Esses canais devem estar associados às posições físicas e podem ser designados aos *logins* dos operadores;

**30.4** Armazenar 100% (cem por cento) das ligações da CRC da CONTRATANTE por um período mínimo de 5 anos, independentemente da vigência do contrato, com a possibilidade de localizar as ligações por operador, horário, data, número de telefone, cliente e protocolo da CONTRATANTE;

**30.5** A CONTRATADA deve realizar manutenção remota, a partir de qualquer estação de trabalho conectada via redes LAN e WAN, utilizando controle de permissão de acesso;

**30.6** As gravações devem ocorrer em segundo plano e de forma sincronizada, ou seja, de forma automática e sem a necessidade de intervenção ou autorização do operador;

**30.7** A recuperação das gravações será feita via *web* ou pasta compartilhada, conforme o perfil de acesso determinado pela CONTRATANTE para cada usuário;

**30.8** As gravações devem estar em um formato que permita a escuta sem a necessidade de utilizar a aplicação proprietária de gravador;

**30.9** Permitir a recuperação imediata das gravações assim que a ligação é finalizada;

**30.10** As funções de gravação, reprodução e gerenciamento do sistema devem ocorrer de forma simultânea, sem afetar as gravações em curso;

**30.11** O sistema deve permitir a exportação por meio de *download* dos arquivos para formatos não proprietários, restrito aos perfis autorizados pela CONTRATANTE;

**30.12** Disponibilizar as gravações das ligações, quando solicitadas pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, salvo quando for especificado prazo diverso em razão de urgência para atendimento a órgãos de controle, que deve ser atendido prontamente pela CONTRATADA.

### **31 Gravação de Tela**

**31.1** O sistema de gravação de tela deve possuir a capacidade de gravação para todos os atendimentos realizados por esse meio. As imagens de tela devem ser capturadas em intervalos de tempo pré-definidos e encaminhadas para armazenamento nos servidores da plataforma;

**31.2** As gravações de tela devem ser concatenadas com as gravações de voz da chamada, permitindo a consulta e reprodução simultânea das gravações de tela e voz durante a monitoria de qualidade;

**31.3** Armazenar as telas gravadas dos atendimentos efetuados na CRC pelo mesmo período que a gravação de voz. Deve ser possível localizar as telas por operador, horário, data, número de telefone e identificação do cliente e protocolo da CONTRATANTE;

**31.4** A solução deve permitir a habilitação e configuração da gravação de tela com base em percentuais específicos de atendimentos realizados, aplicáveis tanto a operadores individuais quanto a grupos de atendimento e especialidades. Por exemplo, poderá ser configurado para que a gravação de tela seja habilitada em 15% das chamadas atendidas por um grupo específico e em 25% das chamadas atendidas por outro grupo, conforme necessidade da CONTRATANTE;

**31.5** As gravações devem ocorrer em segundo plano de forma sincronizada, ou seja, automaticamente e sem necessidade de intervenção ou autorização do operador;

**31.6** A recuperação das gravações será realizada via *web*, conforme o perfil de acesso determinado pela CONTRATANTE para cada usuário;

**31.7** Possibilitar, através da captura de voz e tela, obter uma visão completa e objetiva das interações do cliente;

**31.8** Possibilitar a recuperação imediata das gravações assim que a ligação for finalizada;

**31.9** A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema devem ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

**31.10** O sistema deve permitir a exportação por meio de *download* dos arquivos para formatos não proprietários, somente para os perfis autorizados pela CONTRATANTE;

**31.11** Disponibilizar as gravações das telas dos atendimentos realizados pelos operadores, quando solicitadas pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, salvo quando for especificado prazo diverso em razão de urgência para atendimento a órgãos de controle, que deve ser atendido prontamente pela CONTRATADA.

## **32 Análise de Dados - *Business Intelligence***

**32.1** A solução deve transformar os dados acumulados durante a operação em inteligência de negócios, permitindo que a CONTRATANTE compreenda o comportamento do cliente, avalie a qualidade do serviço prestado, reconheça tendências, identifique equívocos no processo e tome decisões, tanto táticas quanto estratégicas. Isso inclui melhorias no atendimento ao cliente e ações eficazes que alcance benefícios concretos;

**32.2** Deve permitir a definição de um processo periódico de extração de dados da CRC, que alimentará uma Solução Analítica de Dados (*Business Intelligence*) disponibilizada pela CONTRATADA. Isso possibilitará a extração de relatórios e análises detalhadas;

**32.3** Fornecer relatórios e painéis gerenciais (*Dashboard*) que permitam a gestão tática e estratégica do serviço prestado pela CONTRATANTE;

**32.3** Capturar e integrar os dados provenientes dos diversos canais de atendimento da Central, incluindo registros de chamadas, métricas de desempenho, *feedback* dos clientes e outros dados relevantes;

**32.4** Garantir que os dados sejam coletados em tempo real ou com a frequência necessária para análises precisas;

**32.5** Criar *dashboards* interativos e relatórios personalizados que apresentem métricas chave como tempo médio de atendimento, taxa de resolução na primeira chamada, satisfação do cliente e outros indicadores de desempenho;

**32.6** Disponibilizar relatórios regulares e *ad hoc* conforme as necessidades da CONTRATANTE;

**32.7** Analisar profundamente os dados para identificar tendências, padrões e áreas que necessitam de melhorias;

**32.8** Fornecer recomendações baseadas em dados para otimizar processos, melhorar a eficiência operacional e aumentar a satisfação dos clientes;

**32.9** Desenvolver visualizações de dados claras e intuitivas para facilitar a compreensão e interpretação das informações com implementação de gráficos, tabelas e outros elementos visuais que destaquem os principais *insights* e desempenho;

**32.10** Integrar o serviço de BI com os sistemas existentes da Central para garantir coesão e consistência dos dados;

**32.11** Facilitar a comunicação entre o sistema de BI e outras ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE;

**32.12** Oferecer suporte contínuo e treinamento para a equipe da CONTRATANTE sobre o uso das ferramentas de BI e a interpretação dos relatórios;

**32.13** Disponibilizar suporte para resolver quaisquer dúvidas ou problemas técnicos relacionados à análise de dados;

**32.14** Garantir de que todos os dados sejam armazenados e processados de acordo com as normas de segurança e regulamentações de proteção de dados aplicáveis;

**32.15** Implementar medidas para assegurar a integridade e a confidencialidade das informações.

### **33 Pesquisa de Satisfação**

**33.1** Deve possuir um ícone de pesquisa que, ao receber uma ligação na posição de atendimento, após 15 segundos de atendimento ficará ativo na cor “vermelha” a indicação “ocupado” alertando o operador que deve abordar o cliente convidando-o a participar da pesquisa de satisfação;

**33.2** Todos os operadores são responsáveis pela realização da pesquisa e receberão instruções dentro do próprio sistema sobre como abordar o cliente a participar da pesquisa ao final do atendimento;

**33.3** Deve possuir interação com a URA permitindo a transferência para o atendimento eletrônico quando o cliente aceita participar da pesquisa. Quando o operador clicar no ícone de transferência para atendimento eletrônico, encerrará seu atendimento e a ligação será encaminhada para a URA. O cliente responderá às perguntas digitando as respostas (avaliação) conforme critérios preestabelecidos;

**33.4** As notas digitadas pelo cliente, variando de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito), devem ser inseridas em um banco de dados para compor relatórios estatísticos contendo os resultados das pesquisas;

**33.5** Deve emitir um relatório contendo todas as ligações que foram encerradas antes da realização da pesquisa, por motivos alheios à vontade do cliente, e proceder à pesquisa de satisfação dos que optaram em responder;

**33.6** A CONTRATADA deve ser capaz de estratificar todas as notas avaliadas pelos clientes atrelando aos respectivos serviços, canais de atendimento, áreas internas, idade, sexo, municípios e demais características definidas pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá solicitar novas estratificações, inclusive com ranking, entre outros: bairros, ruas, distritos ou regiões, assuntos e áreas reclamadas etc.

### **34 Base de Conhecimento da CONTRATADA**

**34.1** A base de conhecimento informatizada deve conter um conjunto de informações disponíveis no posto de atendimento para suporte ao atendimento, por meio de uma interface *web* para geração e registros de informações consolidando a base de conhecimento;

**34.2** Armazenar informações variadas, como listas de endereços, contatos de agências, procedimentos, dúvidas, normas e avisos;

**34.3** A pesquisa de informações na base de conhecimento pode ser realizada por meio de palavras-chave, abrangendo todo o conteúdo, incluindo título e conteúdo, ou apenas título. Além disso, é possível combinar filtros entre os diferentes níveis de informações, previamente definidos;

**34.4** Possibilitar o refinamento do resultado da pesquisa, objetivando gerar informação mais rápidas e assertivas;

**34.5** Permitir que as informações sejam cadastradas na base de conhecimento e liberadas para consulta somente após a concessão de acesso. Essa liberação deve ser baseada nos seguintes *status*: nova informação, informação revisada, informação corrigida, informação concluída e informação excluída. A exclusão lógica deve preservar o histórico das informações e seus usos em respostas;

- 34.6** Permitir a atribuição de mais de uma solução para uma mesma pergunta, assim como atribuir mais de uma pergunta para uma mesma solução, bem como mais de uma resposta para uma mesma pergunta;
- 34.7** Gerar contadores de perguntas, soluções mais pesquisadas e soluções mais utilizadas como resposta na base de conhecimento;
- 37.8** Permitir o cadastro de informações, tabelas, textos, arquivos multimídias como fotos, vídeos e áudios, para suporte ao atendimento;
- 37.9** Possuir critérios para definição de campos que poderão ser utilizados para agrupamentos de pesquisas e filtros de visualização;
- 37.10** Permitir a pesquisa ou consulta a base de conhecimento por expressão, palavra-chave, trecho de um texto;
- 37.11** Permitir que a pesquisa ou a consulta na base de conhecimento também possa ser feita com qualquer uma das palavras, a partir da palavra-chave, trecho de um texto ou questionamento;
- 37.12** Permitir a pesquisa ou a consulta na base de conhecimento a partir do código da informação cadastrada;
- 37.13** Permitir a criação de quantos níveis de informação forem necessários, além de permitir que estes níveis sejam dependentes entre si, podendo assim criar uma árvore de informação;
- 37.14** Possuir a opção de se filtrar o resultado de uma pesquisa na base de conhecimento pelo nível da informação, relevância, área responsável etc.;
- 37.15** Possuir a opção de se filtrar o resultado de uma pesquisa na base de conhecimento a partir de procedimentos e documentos vinculados;
- 37.16** Possibilitar informar se existem procedimentos e/ou documentos vinculados a informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento;
- 37.17** Não limitar o tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento;
- 37.18** Possuir um editor de textos para a edição, formatação de textos cadastrados e/ou atualizados;
- 37.19** Permitir a vinculação de *links* entre as informações e/ou para vínculos de sites dentro da base de conhecimento;
- 37.20** Possuir a opção de se definir a confidencialidade e a relevância da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento;
- 37.21** Possuir módulo de segurança que possibilita a criação de perfis distintos;
- 37.22** Possibilitar a vinculação de funcionalidades por perfil;
- 37.23** Permitir que cada perfil visualize somente as funcionalidades atribuídas ao seu perfil;
- 37.24** Permitir associar perfis e funcionalidades a recursos ou usuários da base de conhecimento;
- 37.25** Permitir que todo usuário seja associado a um perfil ou a mais de um perfil distinto;
- 37.26** Permitir que todo usuário cadastrado tenha, no mínimo, como campos obrigatórios, nome, CPF, login, senha, perfil e função;

**37.27** A base de conhecimento da CONTRATADA deve ser estruturada de forma a permitir a classificação e estratificação detalhada das informações, possibilitando, a partir de um atendimento, a definição do assunto reclamado, a identificação de recorrências, a área interna da CONTRATANTE envolvida, bem como o município, bairro e rua relacionados, além de outros critérios. A CONTRATANTE fornecerá o organograma das áreas internas e a lista de assuntos reclamados para essa classificação. A CONTRATADA é responsável por classificar cada atendimento realizado com o objetivo de gerar informações para a elaboração de relatórios. A CONTRATANTE poderá, ainda, definir temas adicionais que integrarão essa estratificação.

### **35 Suporte Técnico ao Atendimento**

**35.1** A prestação de serviços técnicos de suporte ao atendimento compreende a implantação, implementação, transformação, design, tecnologia e digitalização necessárias para automatizar serviços digitais, utilizando a plataforma *Omnichannel*;

**35.2** Os serviços técnicos incluem integrações entre sistemas, digitalização e automação de novos serviços, melhorias em serviços existentes, transferência de conhecimento, consultoria em design, processos e tecnologia, conforme necessidade e aprimoramento dos serviços de atendimento da CONTRATANTE;

**35.3** Configuração e treinamento do assistente virtual inteligente para atendimento automatizado, abrangendo parametrização do modelo de linguagem natural (conceitos e termos), treinamento de algoritmos, configuração da solução de *Chatbot*, integração de sistemas, avaliação dos atendimentos e propostas de melhorias para o atendimento automatizado, e outros serviços necessários para garantir um atendimento de alta qualidade ao cliente;

**35.4** Implementação de melhorias nos processos de atendimento, com foco em na identificação de oportunidades para automatizar processos, execução de ações corretivas e/ou automação de atendimentos, garantia de padronização de respostas, agilidade e controle, especialmente em serviços de informação;

**35.5** Os serviços de design e automação incluem, mas não se limitam a: (1) compreensão aprofundada das necessidades do cliente; (2) solução completa dos problemas dos clientes; (3) proporcionar uma experiência unificada em todos os canais de atendimento; (4) desenvolvimento de serviços simples, intuitivos e de fácil compreensão; (5) utilização de métodos ágeis, organizados em *Sprints*, para disponibilizar rapidamente os serviços aos clientes; (6) melhoria contínua dos serviços; (7) aplicação de técnicas como personas, jornada do cliente, Safári de Serviços, Sombras, entrevistas, *Blueprint* do Serviço, prototipação de experiências, entre outras;

**35.6** A automação dos serviços será documentada e detalhada em um Plano Ágil de Digitalização, que deverá incluir, no mínimo: (1) arquitetura do serviço público e cronograma de trabalho com definição dos passos a serem seguidos; (2) recursos humanos envolvidos; (3) Pontos de controle; (4) testes previstos; (5) contingências após a entrada em produção;

**35.7** Manual do Serviço Digitalizado contendo objetivos do processo, resultados esperados e respectivas características de qualidade;

**35.8** Descrição das etapas e atividades, atores envolvidos e a dinâmica de relacionamento entre eles;

**35.9** Tarefas, recursos utilizados, canais de relacionamento e controles;

**35.10** Representação do processo ajustado em notação BPMN 2.0 ou similar, incluindo entradas e saídas, atividades, executores, normativos, decisões e pontos de controle;

**35.11** Indicadores e sistemática de monitoramento do processo;

**35.12** Modelos de documentos e formulários utilizados;

**35.13** Instruções de uso contendo guias para usuários e operadores dos serviços, incluindo vídeos tutoriais curtos para cada serviço implementado;

**35.14** Ciclo de entrega com definição clara do "ciclo de entrega" para medir a qualidade do serviço, conforme Nível de Serviço (NS);

**35.15** Gestão de projetos e portfólio registrados em ferramenta de gestão de projetos fornecida pela CONTRATADA;

**35.16** Ferramenta utilizada para abertura e monitoramento das demandas e extração de relatórios;

**35.17** Treinamento de usuários com fornecimento de treinamento presencial sobre todas as funcionalidades dos módulos e perfis previstos;

**35.18** Treinamentos realizados durante a implantação inicial da solução ou em projetos de automação de novos serviços;

**35.19** A CONTRATANTE poderá organizar turmas de treinamento, garantindo que os participantes atuem como multiplicadores do conhecimento na CONTRATADA;

**35.20** A CONTRATADA deve realizar treinamentos específicos para cada perfil de usuário.

## **36 Requisitos Técnicos de Segurança**

**36.1** A CONTRATANTE deve ser comunicada do afastamento do colaborador em caso de desligamento para revogação do acesso aos sistemas. O sistema deve suspender os acessos de empregados que estiverem de férias ou afastados por qualquer motivo, até o seu retorno;

**36.2** Deve contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela CONTRATANTE, sob pena de responsabilização;

**36.3** Deve possuir proteção do *setup* dos microcomputadores com senha. A senha do *setup* deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;

**36.4** As portas USB dos equipamentos utilizados na operação devem estar configuradas para impedir o *boot* do computador;

**36.5** As Portas *USB* devem ser bloqueadas para equipamentos 3G, 4G, 5G ou superiores;

**36.6** A gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento deve ser bloqueada nas portas *USB*;

**36.7** Portas *Wi-Fi* e *Bluetooth* desabilitadas;

**36.8** Cada operador deve possuir *login* e senha individuais para acessar a sessão de usuário do sistema operacional, sendo responsável por todas as ações realizadas através dessa sessão;

**36.9** Todas as opções de configuração do sistema e das aplicações, especialmente do navegador, sistema de arquivos e painel de controle, devem ser bloqueadas para operadores, permitindo acesso apenas ao administrador;

**36.10** As opções de gravação de arquivos dos navegadores devem estar desabilitadas;

**36.11** A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI, gerentes da CONTRATADA e empregados designados pela CONTRATANTE, especialmente ao gestor e aos fiscais de contrato;

**36.12** Todos os aplicativos utilizados pelos operadores devem ser disponibilizados na área de trabalho (*desktop*) do computador;

**36.13** O acesso a aplicativos como "*edit.com*", que permitem criar e gravar arquivos no computador, deve ser bloqueado;

**36.14** A função de gravação de arquivos nos aplicativos do tipo "bloco de notas – *notepad*" deve ser desabilitada;

**36.15** Os sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Relacionamento;

**36.16** Todos os equipamentos devem contar com uma solução de segurança avançada, no mínimo um sistema EDR (*Endpoint Detection and Response*), garantindo proteção contra ameaças em tempo real, detecção de comportamento anômalo e resposta automatizada a incidentes. Preferencialmente, a solução deve incluir funcionalidades de MDR (*Managed Detection and Response*) ou XDR (*Extended Detection and Response*), ampliando a capacidade de análise forense e monitoramento integrado de dispositivos e rede;

**36.17** Os arquivos necessários para treinamento, orientação e informações diversas, relacionados à operação da CRC, devem ser disponibilizados em um portal *web* no ambiente intranet;

**36.18** O acesso aos demais sites da internet, com exceção do site da CONTRATANTE e outros sites autorizados, devem ser bloqueado nos equipamentos de teleatendimento;

**36.19** A CONTRATADA deve colaborar em qualquer procedimento de investigação relacionado ao uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades, ou à conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes, observando os regulamentos e o Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE;

**36.20** A empresa vencedora do processo licitatório deve respeitar e seguir integralmente a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

**36.21** A contratada deve comunicar a contratante sobre qualquer ataque cibernético que impacte sua infraestrutura de TI. Deve avaliar o incidente, corrigir as vulnerabilidades exploradas e medir o impacto dele, principalmente se envolver violação de dados sensíveis da Cesan e de seus clientes (LGPD).

### 37 Indicadores de Desempenho

**37.1 Índice de Abandono na fila de espera - TAB:** é a razão obtida entre o total de chamadas abandonadas em fila pelo cliente após 45 segundos de espera, dividido pelo total de ligações recebidas no mesmo período. O índice será igual ou menor que 5% (cinco por cento).

$$\text{TAB} = \frac{\text{Ligações abandonadas em fila após 45 segundos}}{\text{Total de ligações recebidas}} \times 100$$

**37.2 Índice do Nível de Serviço - INS:** é a razão obtida entre o total de chamadas atendidas em até 45 segundos dividido pelo total de ligações recebidas. O índice será igual ou maior que 85% (oitenta e cinco por cento).

$$\text{INS} = \frac{\text{Chamadas atendidas em até 45 segundos}}{\text{Total de ligações recebidas}} \times 100$$

**37.3 Tempo Médio de Atendimento - TMA:** Representa o tempo médio despendido no atendimento aos clientes, a contar do 45º (quadragésimo quinto) segundo do atendimento pelo atendente humano até a sua conclusão. O TMA é mensurado pelo DAC (Distribuidor Automático de Chamada), representando a razão entre o tempo total despendido no atendimento e o total de chamadas atendidas por atendentes humanos. O tempo médio de atendimento deve ser menor ou igual a 300 segundos.

**37.4 Tempo Médio de Espera - TME:** calculado pela somatória do tempo total de todos os clientes que aguardaram na fila de espera dividido pelo total de chamadas atendidas (atendimento humano). O tempo de espera das chamadas atendidas por atendente humano que não passaram pela fila de espera é considerado como 0 (zero). O TME deve ser igual ou menor que 45 (quarenta e cinco) segundos.

$$\text{TME} = \frac{\text{Tempo total de todos os clientes que aguardaram na fila de espera}}{\text{Total de ligações atendidas}} \times 100$$

**37.5 Índice de Satisfação dos Clientes - ISC:** O índice será apurado mensalmente por meio de pesquisa de satisfação realizada com os clientes que contataram a Central de Relacionamento da CONTRATANTE, no período avaliado, para medir a qualidade do atendimento prestado pelos operadores. A CONTRATADA deve alcançar índice igual ou maior a 90% (noventa por cento) de notas 4 e 5.

$$\text{ISC} = \frac{\text{Soma das pesquisas com notas 4 e 5}}{\text{Total de pesquisas realizadas}}$$

**37.6 Índice de Abandono do Chatbot - IACHb:** calculado mensalmente por serviço, a partir da razão do somatório das sessões abandonadas ( $\sum \text{SEssAbn}$ ) pelo somatório total de sessões ( $\sum \text{TSEss}$ ), em termos percentuais. O índice de abandono será de 15%.

$$\text{IACHb} = \sum \text{SEssAbn} / \sum \text{TSEss}$$

**37.7 Tempo Médio de Atendimento via Chat Humano - TMACHath:** calculado como o tempo médio utilizado, contado em minutos, para a realização dos atendimentos. Esse indicador é averiguado sob os chats efetivamente atendidos. O TMACHath deve ser igual ou inferior a 480 segundos.

**37.8 Tempo Médio de Espera Chat Humano - TMEChath:** O TMEChath é o indicador que mede o percentual de chats humanos atendidos em até 90 segundos. Ele é apurado pela razão entre o total de chats humanos efetivamente atendidos dentro desse tempo (TOTcht90) e o total de chats humanos (TOTchth), expresso em termos percentuais (%), conforme a fórmula abaixo:

$$\text{TMEChath} = \frac{\text{TOTchath90}}{\text{TOTchth}} \times 100$$

**37.9 Índice de avaliação da monitoria – IAmo:** calculado com base na média de notas da monitoria auditadas a partir dos atendimentos telefônicos, com base em pontos, calculados mensalmente. Deve ser igual ou maior que 85 pontos, considerando o item 13.10 deste termo de referência.

**37.10 Prazo para atendimento ao Reclame Aqui – PPara:** Período total apurado em dias para a tratativa das demandas registradas no Reclame Aqui, contabilizado desde o registro efetuado pelo cliente até a disponibilização da resposta pela CONTRATADA na plataforma.

**37.11 Índice de Disponibilidade do Serviço – IDS:** será calculado com base na razão entre o tempo total de disponibilidade e o tempo total do período de medição, expressando o resultado em termos percentuais. O IDS é maior ou igual a 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade.

$$\text{IDS} = \frac{\text{Tempo total de disponibilidade}}{\text{Tempo total do período de medição}} \times 100$$

**37.12 Índice do Atendimento “Conta Paga” - IAcP:** O IAcP mede o tempo médio entre o recebimento e a análise dos comprovantes de pagamento e o retorno ao cliente. O tempo médio de resposta deve ser igual ou inferior a 3 (três) horas;

**37.13** Os indicadores serão apurados mensalmente através de fórmulas definidas especificamente para cada índice, entre o dia 16 do mês de referência da medição e dia 15 do mês seguinte. Em situações excepcionais, há possibilidade de o período de apuração da medição ser diferenciado.

**37.14** O período integral da medição será avaliado em intervalos de 30 minutos, caso seja verificado que os indicadores fiquem abaixo das metas estabelecidas em algum destes intervalos, a CONTRATADA será notificada para adequação, podendo ser penalizada;

**37.15** Em caso de indisponibilidade do serviço, a CONTRATADA deve comunicar imediatamente o gestor da CONTRATANTE responsável pelo contrato ou alguém por ele indicado;

**37.16** Encerrada a indisponibilidade a CONTRATADA tem até 2 (duas) horas para comunicar formalmente, através de e-mail ou ofício, o motivo da ocorrência, informando período em que os serviços ficaram indisponíveis;

**37.17** Caso a CONTRATANTE identifique ocorrência de indisponibilidade não informada pela CONTRATADA, esta será notificada para apresentar suas justificativas podendo ser aplicadas sanções administrativas previstas neste termo de referência;

**37.18** Caso ocorram intervalos de indisponibilidade em mais de uma oportunidade, cada período será apurado e somado durante a medição vigente;

**37.19** Todas as ocorrências de indisponibilidade devem ser comunicadas pela CONTRATADA, incluindo a indisponibilidade do serviço de call center, indisponibilidade do circuito de dados da CONTRATADA, falha no suprimento de energia, sistemas sem operação e qualquer outra que afete direta ou indiretamente o atendimento ao cliente;

**37.20** A CONTRATANTE, buscando manter o serviço em operação, disponibilizará acesso através de rede VPN para utilização como sistema de contingência de dados;

**37.21** A CONTRATADA deve disponibilizar à CONTRATANTE, para apuração dos níveis de serviços e indicadores, relatórios apurados por hora, dia, mês, inclusive os que estiverem fora dos critérios de aceitação;

**37.22** Os indicadores serão monitorados diariamente e avaliados ao final de cada período de medição, sendo utilizados como um dos parâmetros para a avaliação da qualidade do atendimento prestado;

**37.23** Ligações com tempo de duração superior a 10 minutos devem preferencialmente ser transferidas para os monitores buscando maior eficiência no atendimento;

**37.24** A CONTRATADA deve encaminhar mensalmente relatório contendo o percentual de ligações atendidas em 300 segundos comparado com o total de ligações recebidas, além das apurações de todos os demais indicadores e níveis de serviço;

**37.25** Os indicadores podem ser repactuados caso seja de interesse da CONTRANTE ou por manifestação da CONTRATADA, após análise e deferimento da CONTRATANTE;

**37.26** Para apuração prévia do índice de avaliação de monitoria (IAmo) deve ser considerado o **item 13** deste termo de referência.

## **38 Indicadores de Desempenho - Níveis de Serviço Exigidos**

**38.1** A tabela a seguir demonstra os indicadores e os respectivos níveis de serviços exigidos;

| Nº | Indicador                                                | Nível de Serviço                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | TAB – Índice de Abandono                                 | = ou < 5% (igual ou inferior a cinco por cento) mensalmente                           |
| 2  | Índice de Nível de Serviço - INS                         | = > 85% (igual ou superior oitenta e cinco por cento) mensalmente                     |
| 3  | TMA - Tempo Médio de Atendimento                         | = ou < 300 segundos (igual ou inferior a trezentos segundos) mensalmente              |
| 4  | TME - Tempo Médio de Espera                              | = ou < 45 segundos (igual ou inferior a quarenta e cinco segundos) mensalmente        |
| 5  | ISC - Índice de Satisfação de Clientes                   | = ou > 90% (igual ou superior a oitenta por cento) de notas 4 e 5, mensalmente        |
| 6  | IACHb - Índice de Abandono do <i>Chatbot</i>             | = ou < 15% (igual ou inferior a quinze por cento) mensalmente                         |
| 7  | TMACHath - Tempo Médio de Atendimento <i>Chat</i> Humano | = ou < 480 segundos (igual ou inferior a quatrocentos e oitenta segundos) mensalmente |
| 8  | TMEChath - Tempo Médio de Espera <i>Chat</i> Humano      | = ou < 90 segundos mensalmente                                                        |
| 9  | IAMo - Índice de avaliação de monitoria                  | = > 85 pontos                                                                         |
| 10 | PAra – Prazo de resposta ao Reclame Aqui                 | Até 10 dias                                                                           |
| 11 | IDS - Índice de disponibilidade do serviço               | ≥ 99%                                                                                 |
| 12 | IACp - Índice do Atendimento “Conta Paga                 | = ou < 3 horas                                                                        |

### 39 Indicadores de Desempenho - Classificação do Impacto

**39.1** Os indicadores de desempenho serão avaliados para compor a tabela de descontos, considerando três níveis de serviço: BOM, REGULAR ou RUIM. Esses indicadores determinarão a incidência de descontos;

**39.2** Tabela de classificação do nível de serviço:

| INDICADOR | META           | BOM                | REGULAR            | RUIM           |
|-----------|----------------|--------------------|--------------------|----------------|
| TAB       | ≤ 5%           | Entre 5 a 10%      | Entre 10 a 20%     | > 20%          |
| INS       | ≥ 85%          | 80% a 84%          | 70% a 79%          | < 70%          |
| TMA       | ≤ 300 segundos | 301 a 330 segundos | 331 a 360 segundos | > 360 segundos |
| TME       | ≤ 45 segundos  | 46 a 50 segundos   | 51 a 59 segundos   | > 59 segundos  |
| ISC       | ≥ 90%          | 83 a 89%           | 70-82%             | < 70%          |
| IACHb     | ≤ 15%          | 16% a 20%          | 21% e 25%          | > 25%          |
| TMACHath  | ≤ 480 segundos | 480 a 540 segundos | 540 a 600 segundos | > 600 segundos |
| TMEChath  | ≤ 90 segundos  | 91 a 120 segundos  | 121 a 150 segundos | > 150 segundos |
| IAMo      | ≥ 85 pontos    | 80 a 84 pontos     | 70 a 79 pontos     | < 70 pontos    |
| PAra      | 10 dias        | 12 dias            | 13 a 15 dias       | > 15 dias      |
| IDS       | ≥ 99%          | 98% a 99%          | 97% a 97,99%       | < 97%          |
| IACp      | ≤ 3 horas      | 3 a 3h30min        | 3h31min a 4 horas  | > 4 horas      |

**39.3** Será considerado dias atípicos, somente eventos considerados excepcionalíssimos, e alheios à CONTRATADA. Nesse caso, serão desconsiderados, parcial ou integralmente, no cálculo dos indicadores de níveis de serviço do funcionamento da CRC, observado os itens **39.6** e **39.7**;

**39.4** Os primeiros 90 (noventa) dias da execução dos serviços serão considerados como fase de implantação. Durante esse período, os indicadores não serão utilizados para aplicação de descontos. No entanto, os relatórios serão emitidos e a auditoria realizada pelos fiscais do contrato para validar o processo de análise dos indicadores;

**39.5** A CONTRATADA estará sujeita à aplicação das penalidades previstas neste contrato em caso de descumprimento de suas obrigações, salvo nas situações de caso fortuito ou força maior devidamente caracterizadas e comprovadas, conforme disposto no artigo 393 do Código Civil;

**39.6** A Caracterização de Caso Fortuito ou Força Maior serão considerados apenas os eventos que se enquadrem como fatos imprevisíveis e inevitáveis, nos termos do artigo 317 do Código Civil, que não poderiam ser evitados ou superados por diligência normal da CONTRATADA e que sejam diretamente responsáveis pela impossibilidade do cumprimento da obrigação;

**39.7** Não será admitida a alegação de caso fortuito ou força maior para eventos previsíveis ou inerentes à execução do objeto contratual, como falhas operacionais, indisponibilidade de recursos tecnológicos ou humanos, ou quaisquer situações decorrentes da gestão inadequada ou do planejamento da CONTRATADA;

**39.8** A CONTRATADA deve comunicar formalmente à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a ocorrência do evento que alegar como caso fortuito ou força maior, apresentando documentação comprobatória e elementos que permitam a análise objetiva do caso. A ausência dessa comunicação no prazo estipulado implicará na desconsideração do evento alegado;

**39.9** A caracterização do caso fortuito ou força maior será analisada pela CONTRATANTE, que emitirá decisão fundamentada sobre a aplicação ou não das penalidades previstas no contrato.

#### **40 Indicadores de Desempenho - Critérios para Consolidação**

**40.1** Serão considerados "dias atípicos" aquelas condições descritas nos itens **39.6** e **39.7** e quando o volume de chamadas recebidas exceder em 25% (vinte e cinco por cento) a média histórica de chamadas recebidas para o mesmo dia da semana calculados na forma do item **57.30**. Além disso, os primeiros 90 (noventa) dias do início do contrato serão desconsiderados para fins de cálculo;

**40.2** No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheia à CONTRATADA, os períodos que forem afetados serão considerados como atípicos, observado o item anterior e os itens **39.6** e **39.7**. Desse modo, serão desconsiderados tais períodos, de forma parcial ou total, para o cálculo de aferição do indicador de níveis de serviços do funcionamento da Central de Relacionamento, porém será considerada uma avaliação insatisfatória para cada minuto de interrupção;

**40.3** Caso a CONTRATADA remanesça com 6 multas de nível ruim ou 10 multas de nível regular, em períodos consecutivos a doze meses, ensejará a CONTRATANTE a possibilidade de rescisão do contrato, além da(s) glosa(s) e penalidades previstas neste Termo de Referência;

**40.4** A CONTRATADA poderá expurgar todos os períodos atípicos para fins de cálculo dos indicadores/índices mensais e diários, respectivamente;

**40.5** Os 90 (noventa) dias iniciais da operação da Central de Relacionamento serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA, no qual deverão ser apurados pela CONTRATADA os indicadores de Níveis de Serviço, porém não será aplicada multa pela CONTRATANTE, no caso de descumprimento dos limites contratuais mensalmente previstos.

#### **41 Sazonalidade**

**41.1** A operação de atendimento da CONTRATANTE apresenta sazonalidade na demanda, o que pode resultar em aumento ou redução do volume de atendimentos, necessitando de ajustes no dimensionamento das Posições de Atendimento (PA's), especialmente em períodos de alta temporada como em regiões praianas, a exemplo de Guarapari, paralisações programadas e emergenciais, entre outros. A volumetria expressa essa sazonalidade que deve ser considerada pela CONTRATADA no momento de avaliar o dimensionamento e o orçamento;

**41.2** Caso solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve realizar os ajustes necessários sem causar descontinuidade na prestação dos serviços e/ou impacto negativo nos indicadores de desempenho;

**41.3** Será considerado dias atípicos somente eventos considerados excepcionalíssimos e considerado como tal, emergencial, portanto, não planejado, na forma dos itens **39.6, 39.7 e 40.1**;

**41.4** A tabela abaixo, demonstra-se o percentual previsto para possíveis incidências de aumento ou redução da demanda de chamadas, considerando-se a série histórica das chamadas recebidas de 2021, 2022, 2023 e até 08/2024:

| SAZONALIDADE |            |
|--------------|------------|
| Mês          | Percentual |
| Janeiro      | 5,52%      |
| Fevereiro    | -6,21%     |
| Março        | -7,74%     |
| Abril        | -2,79%     |
| Maio         | -6,31%     |
| Junho        | -7,20%     |
| Julho        | 5,42%      |
| Agosto       | -4,81%     |
| Setembro     | -12,17%    |
| Outubro      | 3,30%      |
| Novembro     | 12,47%     |
| Dezembro     | -14,64%    |

**41.5** A sazonalidade também pode ocorrer em feriados, finais de semana, o que traz a necessidade de adequação dos horários dos operadores e demais profissionais da CONTRATADA, respeitando a legislação e interstício, de forma a atender a demanda do dia.

## 42 Penalidades

**42.1** O descumprimento de regras no processo licitatório ou na execução do contrato resultará em sanções administrativas. Essas sanções estão previstas na Lei Federal n. 13.303/2016, INS.004.01.2016 e no Regulamento de Licitações da CONTRATANTE. Será garantido o devido processo administrativo, que inclui contraditório e ampla defesa com possibilidade de recurso dentro dos prazos estabelecidos em lei e neste termo de referência;

**42.2** A infração de qualquer disposição deste termo de referência, ou o seu não atendimento, além de inobservância das exigências ou recomendações da CONTRATANTE, sujeitará na aplicação cumulativa de penalidades;

**42.3** As multas serão aplicadas sob o valor mensal do faturamento;

**42.4** Se a CONTRATADA descumprir mais de uma das obrigações estabelecidas neste termo de referência, o total das multas aplicadas limitar-se-á a 20% (trinta por cento) do valor faturado mensalmente;

**42.5** Após a abertura do processo administrativo e a apresentação da defesa pela CONTRATADA dentro do prazo de 5 dias úteis após a notificação, os fiscais do contrato devem avaliar as alegações seguida de opinião por meio de um parecer;

**42.6** Os descontos serão aplicados a cada indicador analisado, somando-se financeiramente e sendo deduzidos do pagamento. Os relatórios apresentados devem ser auditados diretamente no sistema pelos Fiscais e Gestores do contrato;

**42.7** A fase de implantação do contrato e os 90 (noventa) dias após a implantação de um novo canal, já na fase de execução do contrato, serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA. Durante este período, a CONTRATADA deve apurar os indicadores de Níveis de Serviço, porém, não serão aplicadas sanções em caso de descumprimento dos limites previstos;

**42.8** O descumprimento de qualquer indicador de desempenho estabelecido neste termo de referência, assim como a não conformidade com os critérios avaliados no FAQS, será tratado de forma independente. Ou seja, a aplicação de penalidades por descumprimento de indicadores de desempenho não exclui a avaliação e a aplicação de penalidades decorrentes do FAQS, e vice-versa. Ambas as avaliações serão realizadas de maneira isolada, mas os resultados serão aplicados de forma cumulativa, assegurando que todas as inconformidades identificadas sejam penalizadas adequadamente. Portanto, a CONTRATADA estará sujeita a sanções tanto pelo não cumprimento das metas dos indicadores de desempenho quanto pela não conformidade identificada no FAQS, garantindo que a fiscalização da qualidade dos serviços seja abrangente e que todas as falhas sejam tratadas de forma equitativa e rigorosa;

**42.9** A tabela abaixo, em conjunto com o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços – FAQS, anexo V, combinado com o item **39.2**, serão utilizados para definir o impacto e aplicação do desconto, em caso de inconformidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, observado o item **42.8**.

| Classificação do Nível de Serviço | ESCALA FAQS        | Resultado da FAQS   | Impacto        | Desconto     |
|-----------------------------------|--------------------|---------------------|----------------|--------------|
| Bom                               | De 1,33 a 2 = 2    | Atende              | Nenhum impacto | Sem desconto |
| Regular                           | De 0,67 a 1,32 = 1 | Atende Parcialmente | Médio impacto  | 1,5%         |
| Ruim                              | De 0 a 0,66 = 0    | Não atende          | Alto impacto   | 2,5%         |

**42.10** Limite de Médio Impacto: Será aplicada uma multa de 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) sobre o valor total da fatura do mês em que ocorrer o não cumprimento do requisito ou indicador estabelecido. A multa poderá ser aplicada cumulativamente em caso de descumprimento de mais de um indicador/nível de serviço e da FAQS;

**42.11** Limite de Alto Impacto: será aplicada uma multa de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento) sobre o valor total da fatura do mês em que ocorrer o não cumprimento do requisito ou indicador estabelecido. Assim como no Limite de Médio Impacto, a multa poderá ser aplicada cumulativamente em caso de descumprimento de múltiplos indicadores/nível de serviço e da FAQS;

**42.12** A CONTRATANTE deve comunicar previamente à CONTRATADA, por escrito, sobre os descontos aplicados ao pagamento. A penalidade poderá ser suspensa se as justificativas apresentadas forem aceitas e as ações corretivas forem implementadas para atender às metas estabelecidas;

**42.13** Dentro do intervalo mensal de medição, serão utilizados apenas períodos dos dias da semana considerados "típicos". Um dia é considerado "típico" se o volume de atividades variar em até 25% a mais em relação à Volumetria Mensal Estimada (VME) para o mês de referência, observado os itens **39.6** e **39.7** deste termo de referência. Assim, durante o mês de referência, os limites diários de tipicidade corresponderão ao volume que não exceda a média linear de cada um dos dias da semana do mês, acrescida de 25%;

**42.14** Anualmente, os indicadores serão reavaliados. Caso seja identificada a necessidade de alterar os limites mínimos de desempenho, essas alterações poderão ser feitas mediante acordo entre as partes, observando o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

**42.15** Outras inadimplências, em caso de inexecução total ou parcial do serviço, estarão sujeitas às penalidades previstas na legislação vigente e no contrato constante neste termo de referência;

**42.16** O desconto será aplicado sobre o valor mensal apurado;

**42.17** O período integral da medição será avaliado também em intervalos de 30 minutos, caso seja verificado que o indicador fique abaixo da meta estabelecida em algum destes intervalos, a CONTRATADA será notificada para adequação podendo ser penalizada;

**42.18** Os descontos acima não impedem a aplicação de outras penalidades previstas neste termo de referência, na legislação aplicável e no Regulamento de Licitações da CONTRATANTE;

**42.19** O desconto será aplicado sobre o valor mensal apurado sobre a medição do mês em referência do item “Serviço de teleatendimento receptivo”.

### **43 Recursos de Penalidades**

**43.1** Se a CONTRATANTE decidir acatar as alegações da CONTRATADA, o valor financeiro da multa será estornado no pagamento do mês seguinte;

**43.2** Caso optem por manter a multa, a CONTRATADA poderá recorrer diretamente ao Gestor do contrato;

**43.3** O Gestor decidirá se a multa será mantida ou se o valor será estornado no pagamento do mês seguinte. Se o Gestor do contrato mantiver a multa, a CONTRATADA poderá recorrer à autoridade superior da CONTRATANTE;

**43.4** Na hipótese de penalidade por violação a proteção de dados pessoais – Lei Federal n. 13.709/2018, a CONTRATADA poderá recorrer ao Encarregado de Dados da CONTRATANTE;

**43.5** Essas instâncias da CONTRATANTE emitirão um parecer definitivo sobre a manutenção ou não da multa, fato este que não mais caberá recurso na instância administrativa.

### **44 Critérios para Apresentação das Propostas**

**44.1** A proposta de preço deve ser apresentada em uma "planilha demonstrativa de proposta de preço", de forma clara, em uma única via, impressa em papel timbrado ou contendo carimbo padronizado da empresa licitante, conforme modelo sugerido no item **44.10**. A proposta não deve conter rasuras, emendas, entrelinhas, borrões ou acréscimos. A última folha deve ser datada, assinada e carimbada para permitir a identificação do signatário, enquanto as demais folhas devem ser rubricadas. A proposta deve observar integralmente este Termo de Referência, seus anexos e o edital de licitação.

**44.2** Para a avaliação do melhor preço, será considerado o valor global da proposta. A licitante deve calcular os preços dos serviços, contemplando todos os custos e despesas envolvidas.

**44.3** O desembolso referente aos serviços de disponibilização, operação e gerenciamento da Central de Relacionamento com o Cliente será realizado mediante comprovação e rastreabilidade dos serviços efetivamente prestados, por meio de Relatório Mensal de Atividades, previamente aprovado pela CONTRATANTE, representada pelo fiscal e gestor do contrato, e sem qualquer vinculação ao quantitativo de mão de obra alocado no contrato.

**44.4** Os quantitativos apresentados no ANEXO III (Volumetria) são referenciais e têm como objetivo subsidiar a composição da proposta e do orçamento, além de demonstrar a série histórica e a volumetria aos licitantes. Contudo, esses quantitativos não devem ser interpretados como garantia de faturamentos futuros.

**44.5** A CONTRATADA deve apresentar a composição de custos unitários e globais, conforme modelo disposto no item 44.10, atendendo a todas as especificações constantes neste Termo de Referência. A proposta deve considerar o período de 30 meses para os itens relacionados ao teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, multicanais (e-mail, chat online, *Chatbot*, aplicativo, mídias digitais, SMS, WhatsApp), plataforma Omnichannel, Business API, atendimento humano e URA.

**44.6** Para efeito de faturamento, consideram-se PA's logadas os seguintes status: "falando", "livre", "treinamento" (limitado a 03 horas por mês por operador), "feedback" (limitado a 01 hora por mês por agente) e pausas legais previstas na NR-17, observando-se o limite máximo de 40 minutos por dia. Todas as demais pausas, inclusive aquelas previstas na NR-17 que excedam o limite estabelecido, bem como pausas de qualquer outra natureza, não serão consideradas para faturamento.

**44.7** A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a realização de horas extras caso o aumento no volume de chamadas impacte o Nível de Serviço. Essas horas extras serão remuneradas como horas de PA's logadas, desde que previamente aprovadas pela CONTRATANTE.

**44.8** Para efeito de faturamento, as PA's logadas serão apuradas em intervalos de meia hora, por dia, a partir dos relatórios de DAC disponibilizados pela CONTRATADA. O teto de PA's faturáveis será a quantidade solicitada ou aprovada pela CONTRATANTE para cada período, conforme *forecast*, salvo se houver acordo entre as partes, formalizado por e-mail ou ofício.

**44.9** Será considerado o melhor preço o valor global da proposta, devendo a licitante calcular todos os custos e despesas inerentes à prestação dos serviços.

**44.10** Tabela referência de serviços para apresentação das propostas:

| ITEM | Serviço                                                                                                 | Quantidade para 30 meses | Valor unitário R\$ | Valor Mensal R\$ | Valor 30 meses R\$ |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|------------------|--------------------|
| 1    | Serviço de teleatendimento receptivo                                                                    | 2.056.622                |                    |                  |                    |
| 2    | Serviço de teleatendimento ativo                                                                        | 30.849                   |                    |                  |                    |
| 3    | Atendimento via SMS                                                                                     | 15.000.000               |                    |                  |                    |
| 4    | Atendimento Multicanais: Agência Virtual, Aplicativo, Conta Paga, E-mail, Mídias Sociais e Reclame Aqui | 291.683                  |                    |                  |                    |
| 5    | Atendimento WhatsApp Business (Bot) - sessões de conversas receptivas                                   | 6.000.000                |                    |                  |                    |
| 6    | Atendimento WhatsApp Business (Bot) - sessões de conversas ativas                                       | 74.000                   |                    |                  |                    |
| 7    | WhatsApp Business API – Plataforma – Broker – canal WA Business                                         | 30 meses                 |                    |                  |                    |
| 8    | Horas de desenvolvimento                                                                                | 500 horas                |                    |                  |                    |

**Notas:**

- *Em relação ao Serviço de Teleatendimento Receptivo (item 1 da tabela do item 44.10), considerou-se os dados referentes aos anos de 2022, 2023 e 2024. O ano de 2021 foi desconsiderado no cálculo da média devido ao impacto da pandemia COVID-19, que resultou em uma demanda excessivamente elevada ao canal 115, uma vez que os escritórios de atendimento ao público estavam fechados. Assim, a média mensal de atendimentos receptivos dos anos de 2022, 2023 e 2024 foi de 67.554 chamadas. Para o período de 30 meses, a projeção total é de 2.056.622 atendimentos;*
- *Para o Serviço de Teleatendimento Ativo (item 2 da tabela do item 44.10), que consiste em operações dedicadas ao contato proativo com clientes para fornecer informações sobre serviços, realizar atendimentos diversos, comunicar interrupções de abastecimento, realizar pesquisas de satisfação, informar sobre contas e faturas, orientar sobre o uso sustentável da água e promover*

campanhas educativas, a CONTRATANTE estabeleceu como base de cálculo 1,5% da média mensal do atendimento receptivo (67.554). Isso resulta em uma média de 1.028 atendimentos ativos mensais, totalizando 30.849 atendimentos ativos no período de 30 meses. O objetivo desse serviço é fortalecer a comunicação direta com os clientes, antecipar dúvidas e aprimorar a percepção da qualidade dos serviços prestados;

- Para o Atendimento via SMS (item 3), foram considerados os dados médios dos anos de 2023 e 2024, excluindo os períodos anteriores devido ao aumento significativo no envio de mensagens nos últimos dois anos. Adicionalmente, as áreas internas da CONTRATANTE solicitaram o uso do canal para novas atividades. Dessa forma, a projeção para os 30 meses de contrato é de 15 milhões de mensagens SMS enviadas, o que equivale a uma média mensal de 500 mil mensagens;
- No que se refere ao Atendimento Multicanais (item 4), que abrange a Agência Virtual, Aplicativo, Conta Paga, E-mail, Mídias Sociais e Reclame Aqui, utilizamos como base a média das demandas registradas nos últimos anos. Para o período de 30 meses, a projeção total é de 291.683 atendimentos;
- Para o Atendimento via WhatsApp Business (Bot) - Sessões de Conversas Receptivas (item 5), a previsão é de 6.000.000 de atendimentos ao longo de 30 meses, com uma média mensal de 200.000 atendimentos. Esta projeção considera o crescimento contínuo das interações desde a implementação do canal em julho de 2023, a ampla adoção por parte dos clientes e a necessidade de prever possíveis picos sazonais e expansões futuras. A margem de segurança estabelecida garante a capacidade de atender à demanda potencial sem necessidade de revisões contratuais a curto ou médio prazo;
- Quanto ao Atendimento via WhatsApp Business (Bot) - Sessões de Conversas Ativas (item 6), considerando o aumento contínuo das interações desde a implantação do canal em julho de 2023, foi projetada uma demanda de 74.000 atendimentos para o período de 30 meses;
- No caso do WhatsApp Business API – Plataforma – Broker – Canal WA Business (item 7), o prazo para a prestação dos serviços será de 30 meses, correspondente à duração do contrato.
- Por fim, para o serviço de Horas de Desenvolvimento (item 8), o total projetado é de 500 horas.

#### **45 Qualificação Técnica e Atestados de Capacidade**

**45.1** Para os serviços continuados de gestão e operação dos canais de atendimento, os atestados e requisitos exigidos são detalhados a seguir;

**45.2** Atestados de Capacidade Técnica (ACT) devem ser fornecidos por uma pessoa jurídica de direito público ou privado e precisam comprovar, no prazo exigido, uma experiência mínima de 3 (três) anos na execução de serviços semelhantes ao objeto da contratação (exclusiva e necessariamente de serviços de Contact Center). A execução deve ter sido realizada de forma totalmente satisfatória, com características técnicas e complexidade idênticas às especificadas neste termo de referência e seus anexos. Além disso, é necessário comprovar o atendimento mínimo obrigatório, incluindo a utilização de pelo menos 80 (oitenta) posições de atendimento (PA's);

**45.3** Atestado de Capacidade Técnica (ACT) comprovando experiência na prestação de serviços nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Relacionamento, em formato de terceirização completa, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas instalações da CONTRATADA e recursos humanos necessários à operacionalização dos atendimentos. A execução deve ser baseada em níveis de serviço, em regime ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Deve incluir a disponibilização e manutenção continuada de um Sistema de Comunicação Integrada (PABX/URA/DAC/CTI/Gravação digital de voz e tela/WFM), com atendimento ativo e receptivo, realizando no mínimo 800 (oitocentos) mil atendimentos multicanais (telefone e *chat*) por ano, exclusivamente em modo humano;

**45.4** Atestado de Capacidade Técnica (ACT) comprovando experiência na prestação de serviços nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Relacionamento, incluindo a disponibilização, customização e implantação de processos automatizados de atendimento com a utilização de componentes tecnológicos de inteligência artificial. Isso deve incluir a automação de atendimentos telefônicos por URA (Unidade de Resposta Audível), utilizando tecnologias de Reconhecimento de Voz

(*Automatic Speech Recognition* - ASR) e Síntese de Fala (*Text to Speech* – TTS), bem como a automação de atendimentos textuais via *Web*, empregando tecnologias de robôs de chat (*Chatbots*) e assistentes virtuais, com a realização de no mínimo 800 (oitocentos) mil atendimentos por ano;

**45.5** Atestado de Capacidade Técnica (ACT), fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, constando a comprovação, em prazo, de experiência mínima de 3 (três) anos na execução de objeto semelhante ao da contratação, de forma satisfatória, com características técnicas e complexidade de serviços continuados de disponibilização de plataforma *Omnichannel* para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cliente, digitalização e automação de serviços; comprovando experiência na implementação da solução tecnológica *Omnichannel*, de acordo com os requisitos especificados neste termo de referência e seus anexos, incluindo a implantação da solução, suporte técnico, manutenção corretiva e sustentação. A solução deve contemplar, no mínimo, os seguintes módulos integrados em uma mesma instância: (1) Atendimento - *Call Center*, (2) Portal de Atendimento e (3) *Chatbot*. A plataforma deve ser capaz de gerenciar a abertura e o tratamento de pelo menos 800 (oitocentos) mil registros de demandas de serviço por ano. Entende-se por demandas de serviço os registros que geraram uma solicitação de serviços e que seguem um fluxo de *workflow* no sistema. Não serão aceitos como compatíveis registros de protocolos de atendimentos informativos solucionados no primeiro atendimento e que não geraram solicitações de serviços;

**45.6** Para fins de atestado de capacidade técnica, caso a licitante não tenha mais contrato vigente com a pessoa jurídica fornecedora do atestado, serão aceitos atestados que comprovem a prestação dos serviços desde a instituição jurídica da licitante;

**45.7** Declaração formal da licitante, sob as penas da lei, atestando que possui todas as permissões, licenças e autorizações necessárias para a execução dos serviços de monitoramento de mídias sociais e SAC 2.0. A declaração deve incluir o compromisso de conformidade com as regras e políticas estabelecidas por cada provedor de plataformas digitais, incluindo, mas não se limitando ao X, Instagram, Google e Facebook, garantindo a regularidade do funcionamento e a integridade das interações realizadas por meio dessas plataformas;

**45.8** Declaração da licitante, sob penas cabíveis, de que possui serviço pleno de *helpdesk* para pronto atendimento dos chamados técnicos, com o objetivo de sanar dúvidas, atender solicitações e corrigir problemas, garantindo que não haja interrupções;

**45.9** Declaração da licitante de que executa serviços de envio de SMS (*Short Message Service*) em todo o território nacional, utilizando infraestrutura própria e com redundância nos servidores e nos *links* de internet. A comunicação eficiente com os clientes é uma das ações mais rotineiras na CESAN, especialmente para reduzir a insatisfação e evitar o aumento do fluxo de ligações. Uma das práticas adotadas para esse objetivo é o envio de mensagens SMS informando o prazo de retorno do abastecimento. A exigência de um atestado de capacidade técnica visa comprovar que a CONTRATADA possui experiência comprovada na gestão de emergências e na realização de ações preventivas. Além disso, deve demonstrar que dispõe de uma equipe de suporte capacitada e estrutura operacional adequada para garantir a comunicação ágil e eficaz com os clientes.

**45.10** Declaração formal da licitante, sob penas cabíveis, de que dispõe de pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto ora licitado;

**45.11** Comprovação de que possui em seu quadro permanente, até 15 (quinze) dias após a data da assinatura do contrato, um Responsável Técnico devidamente capacitado para realizar diagnósticos e apresentar as devidas soluções. Para fins de atendimento deste item, consideram-se profissionais pertencentes ao quadro permanente: sócios, diretores (detentores de cargo de gestão), empregados devidamente registrados em Carteira de Trabalho e Previdência Social, contrato de prestação de serviços ou declaração de contratação futura com a devida anuência do profissional. Entende-se por Responsável Técnico aquele profissional detentor do conhecimento especializado e com capacidade e habilitação legal para acompanhar, orientar e garantir a boa e regular execução dos serviços que compõem o escopo deste Termo de Referência;

**45.12** Os atestados e declarações devem conter: a identificação da pessoa jurídica emitente; o nome e o cargo do signatário; o endereço completo do emitente; o período de vigência do contrato; e o objeto contratual;

**45.13** A CONTRATANTE poderá diligenciar os atestados fornecidos, solicitando ao emitente dos atestados documentos capazes de produzir evidências que comprovem a capacidade técnica, como relatórios, registros de reunião, cópia de pareceres, entre outros;

**45.14** A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, fornecer informações ou documentos comprobatórios, desconstitui o atestado de capacidade técnica e pode configurar prática de falsidade ideológica;

**45.15** Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da proponente, nem pela própria empresa licitante. Consideram-se pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente as empresas por ela controladas, suas controladoras, ou empresas que tenham, no mínimo, uma mesma pessoa física ou jurídica como sócio tanto da empresa emitente do atestado quanto da proponente.

## **46 Recursos Humanos – Descrição dos cargos e Requisitos**

### **46.1 Analista de Comunicação**

**46.1.1** As principais atribuições do Analista de Comunicação consistem em desenvolver e implementar estratégias de comunicação alinhadas aos objetivos da CONTRATANTE, incluindo campanhas comerciais, informativas, educativas e de *branding* (processo de gestão estratégica e posicionamento de uma marca com o objetivo de torná-la mais conhecida, desejada e valiosa);

**46.1.2** Produzir conteúdo para diferentes canais de comunicação, garantindo a consistência da mensagem e identidade da marca da CONTRATANTE;

**46.1.3** Administrar perfis da CONTRATANTE nas redes sociais, criando *posts*, interagindo com seguidores e monitorando métricas de desempenho;

Realizar pesquisas de mercado para identificar tendências, oportunidades e comportamentos do cliente;

**46.1.4** Planejar, executar e monitorar campanhas de *marketing* digital e *offline*, utilizando ferramentas como Google Ads, SEO, SEM, e-mail *marketing*, entre outras;

**46.1.5** Planejar e coordenar eventos corporativos, feiras e exposições, garantindo a presença da marca em eventos relevantes para a CONTRATANTE;

**46.1.6** Desenvolver estratégias de comunicação para fortalecer o relacionamento com clientes e parceiros, monitorando e respondendo a *feedbacks* de clientes;

**46.1.7** Analisar e reportar o desempenho das campanhas de comunicação, utilizando métricas e *KPIs* para avaliar a eficácia e sugerir melhorias;

**46.1.8** Coordenar e orientar a equipe de comunicação, colaborando com outras áreas da empresa para alinhar estratégias com as necessidades de negócios;

**46.1.9** Elaboração *briefing* de projetos e atividades de comunicação, quando necessários, conforme diretrizes da Comunicação Empresarial da CONTRATANTE, especialmente da Resolução n. 6551/2024 que aprovou a Norma Interna INS.031.00.2024 – Comunicação de Eventos de Impacto na Reputação;

**46.1.10** Exige-se formação acadêmica de ensino superior completo em Comunicação Social, *Marketing*, Publicidade e Propaganda, Relações Públicas, Jornalismo ou áreas correlatas;

**46.1.11** Experiência de no mínimo de 2 anos em funções de comunicação e *marketing*;

**46.1.12** Experiência comprovada em criação de conteúdo, gestão de redes sociais e campanhas de *marketing* digital e *offline*.

**46.1.13** Experiência com ferramentas de *marketing* digital como Google Analytics, Google Ads, Facebook Ads Manager, HubSpot, Mailchimp;

**46.1.14** Familiaridade com sistemas de gestão de conteúdo (CMS) como WordPress;

**46.1.15** Conhecimento em técnicas de pesquisa de mercado e análise de concorrência;

**46.1.16** Proficiência no uso do Microsoft Office e Google Workspace;

**46.1.17** Disponibilidade parcial ou por demanda. A CONTRATADA deve disponibilizar profissional para atender as demandas específicas da central de relacionamento com o cliente, sendo necessária à sua presença apenas em horários ou períodos previamente estabelecidos, conforme a demanda.

## **46.2 Analista de Tecnologia da Informação**

**46.2.1** Desenvolver *software* acessível e usável, focado nas necessidades dos clientes, utilizando tecnologias como *Java*, *Python* e *frameworks* de *front-end* como *React* ou *Angular*;

**46.1.2** Prestar consultoria sobre a viabilidade técnica de soluções, avaliando metodologias ágeis, práticas de desenvolvimento e aplicando melhorias contínuas;

**46.1.3** Escrever, adaptar, manter e dar suporte ao código, seguindo boas práticas de desenvolvimento, versionamento (*Git*) e testes automatizados, garantindo a estabilidade e eficiência dos sistemas;

**46.1.4** Realizar a integração de sistemas e *Chatbots* utilizando APIs, microsserviços e outras tecnologias de integração, assegurando a comunicação eficaz entre os diferentes componentes da Central de Relacionamento;

**46.1.5** Estruturar bancos de dados, construir data *warehouses*, criar relatórios, *dashboards*, mapas e executar atividades relacionadas a banco de dados utilizando ferramentas como *SQL*, *NoSQL* e *ETL*;

**46.1.6** Analisar, especificar, desenvolver e manter aplicativos e soluções sistêmicas para a Central de Relacionamento, incluindo integrações ao CTI, aplicando metodologias como *DevOps* e *CI/CD*;

**46.1.7** Elaborar e manter modelos lógicos, protótipos e diagramas de fluxo, bem como a documentação técnica dos sistemas e aplicativos desenvolvidos;

**46.1.8** Testar, validar e avaliar o desempenho das soluções implementadas, propondo melhorias contínuas para otimizar a experiência do cliente e a eficiência operacional;

**46.1.9** Parametrizar, personalizar e manter a solução *Omnichannel*, incluindo plataformas de comunicação, CRM e ferramentas de análise de dados, garantindo integração eficaz com os sistemas existentes;

**46.1.10** Sistematizar e automatizar processos para melhorar a eficiência operacional, utilizando metodologias ágeis e ferramentas de automação como RPA (*RoBOTic Process Automation*);

**46.1.11** Gerenciar e monitorar os diversos canais de atendimento (e-mail, *chat*, redes sociais, voz etc.), assegurando a integração e a eficiência dos processos, e coletar dados para gerar relatórios de desempenho;

**46.1.12** Garantir a conformidade com as políticas de segurança da informação e regulamentações aplicáveis, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), em todos os canais de atendimento;

**46.1.13** Colaborar com equipes internas (TI, operações, marketing) para alinhar estratégias e resolver problemas complexos que impactem a operação do contact center, implementando soluções técnicas adequadas;

**46.1.14** Exige-se nível superior completo em Análise de Sistemas, Ciências da Computação, Sistema da Informação, Processamento de Dados ou Engenharia de Computação, ou áreas correlatas;

**46.1.15** Experiência mínima de 3 (três) anos em projetos de tecnologia, preferencialmente em soluções *Omnichannel*, incluindo operações e sistemas de Centrais de Atendimento, teleatendimento receptivo (humano e eletrônico) e ativo, e utilização de funcionalidades CTI;

**46.1.16** Possuir experiência em sistemas desenvolvidos para arquitetura *Web*, com conhecimento em programação orientada a objetos, especialmente nas linguagens *C#*, *C++*, *JavaScript*, e em bancos de dados *SQL/Oracle*;

**46.1.17** Possuir conhecimentos de inglês suficiente para o desempenho das suas funções;

**46.1.18** Demonstrar experiência e conhecimento em levantamento de requisitos, modelagem de dados, e elaboração de artefatos de negócio, incluindo a coleta, análise e documentação das necessidades dos *stakeholders*, criação de diagramas de casos de uso, fluxogramas, e especificações funcionais e não funcionais, utilizando *UML* (Unified Modeling Language) e *RUP* (*Rational Unified Process*);

**46.1.19** Possuir conhecimento em linguagens de programação como *Java* e *Python*, bancos de dados (*SQL*, *NoSQL*), e ferramentas de integração como APIs e *ESB*;

**46.1.20** Certificações relevantes como *ITIL*, *PMP*, ou certificações específicas de fornecedores de soluções *Omnichannel* são desejáveis;

**46.1.21** Possuir conhecimento e atuar como encarregado de dados em razão da Lei Geral de Proteção de Dados - Lei federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018;

**46.1.22** Profissional com dedicação exclusiva e em tempo integral. A CONTRATADA deve disponibilizar um Analista de TI com dedicação exclusiva para a central de relacionamento com o cliente, estando este profissional disponível em tempo integral.

## **46.3 Apoio Administrativo**

**46.3.1** Substituição de *scripts* e informes em arquivos lógicos e pastas físicas;

- 46.3.2** Serviços de *back office* para tratamento de ocorrências e/ou complemento de informações do atendimento;
- 46.3.3** Tratamento e manutenção de dados e informações necessários à execução dos serviços;
- 46.3.4** Coleta de informações necessárias ao controle dos indicadores;
- 46.3.5** Elaboração e emissão de relatórios e planilhas;
- 46.3.6** Elaboração, transcrição, recepção, expedição de documentos e correspondências;
- 46.3.7** Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos;
- 46.3.8** Controle de material de expediente;
- 46.3.9** Apoio administrativo na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, fax, copiadoras e similares;
- 46.3.10** Exige-se ensino médio completo;
- 46.3.11** Conhecimento em informática, especialmente no uso de ferramentas como *Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)*, internet, e sistemas de gestão de documentos;
- 46.3.12** Familiaridade com ferramentas de comunicação e colaboração, como e-mail, *software* de videoconferência e plataformas de gestão de tarefas;
- 46.3.13** Experiência comprovada de, no mínimo, 2 anos em funções administrativas ou de suporte diretamente relacionadas a operações de Contact Center, incluindo atividades de atendimento ao cliente, gestão de documentos e processos específicos dessa área;
- 46.3.14** Disponibilidade parcial ou por demanda. A CONTRATADA deve disponibilizar profissional para atender as demandas específicas da central de relacionamento com o cliente, sendo necessária à sua presença apenas em horários ou períodos previamente estabelecidos, conforme a demanda.

#### **46.4 Gerente de Operação**

- 46.4.1** Responder pela gestão do contrato atuando como elemento de ligação com a CONTRATANTE;
- 46.4.2** Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe, atividades e estratégias de atuação na Central de Relacionamento;
- 46.4.3** Dimensionar os recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados;
- 46.4.4** Acompanhar, com a equipe da Central de Relacionamento, o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativo e quantitativo, verificando o perfeito funcionamento dos serviços contratados;
- 46.4.5** Estabelecer e rever procedimentos, com a equipe da Central de Relacionamento, definindo estratégias e competências de atuação, de forma a propor medidas de racionalização, visando maximizar o aproveitamento dos recursos empregados;
- 46.4.6** Acompanhar e avaliar, na sua área de atuação, os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas;
- 46.4.7** Gerenciar o desempenho do atendimento;
- 46.4.8** Cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da Central de Relacionamento;
- 46.4.9** Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pela CONTRATANTE;
- 46.4.10** Estabelecer controles de qualidade de atendimento para garantir a excelência dos serviços;
- 46.4.11** Monitorar a qualidade dos e-mails, cartas, *chat* respondidos, *Chatbot*, *Voicebot*, URA, SMS, acompanhando e monitorando os resultados;
- 46.4.12** Exige-se nível superior completo e pós-graduação concluída em, pelo menos, uma das seguintes áreas: Administração, Engenharia, Gestão de Negócios ou Gestão de Projetos, e áreas afins;
- 46.4.13** Possuir experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em Coordenação e/ou Gerência de Operações de *Contact Center*;
- 46.4.14** Possuir experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos na gestão de contratos, processos e pessoas;
- 46.4.15** Disponibilidade parcial ou por demanda. A CONTRATADA deve disponibilizar profissional para atender as demandas específicas da central de relacionamento com o cliente, sendo necessária à sua presença apenas em horários ou períodos previamente estabelecidos, conforme a demanda.

**46.5 Coordenador de Operação**

- 46.5.1** Coordenar as atividades de supervisão e monitoria utilizando ferramentas específicas de gestão de desempenho;
- 46.5.2** Planejar os serviços da operação, incluindo escalonamento de turnos, definição de metas e estratégias operacionais;
- 46.5.3** Acompanhar e analisar os indicadores de performance da operação, utilizando *KPIs* e *SLA's* para garantir eficiência e qualidade;
- 46.5.4** Dimensionar e alocar recursos de forma eficaz, controlando ausências (horários de almoço, pausas diversas, férias etc.) e projeções de demanda;
- 46.5.5** Interagir com a operação para manter um nível alto de informação e garantir comunicação tempestiva sobre procedimentos e atualizações;
- 46.5.6** Acompanhar, orientar e manter a disciplina da equipe, utilizando *feedback* contínuo e ações corretivas quando necessário;
- 46.5.7** Organizar e controlar os documentos e informações de uso dos operadores, tanto em pastas físicas quanto em sistemas de gestão documental;
- 46.5.8** Reportar-se ao Gerente;
- 46.5.9** Avaliar, coordenar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação;
- 46.5.10** Coordenar as atividades de supervisão, *back office*, qualidade e monitoria;
- 46.5.11** Propor melhorias de atendimento para garantir a excelência dos serviços, a serem submetidos para análise da Gerência;
- 46.5.12** Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos, rotinas e sistemas, visando garantir um elevado grau de satisfação dos clientes;
- 46.5.13** Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- 46.5.14** 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, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores;
- 46.5.15** Garantir a qualidade e coerência das respostas recebidas dos atendimentos especializados;
- 46.5.16** Coordenar, planejar e acompanhar os serviços da operação;
- 46.5.17** Monitorar a qualidade dos e-mails, cartas, *chat* respondidos, *Chatbot*, *Voicebot*, URA, SMS, devidamente acompanhado dos resultados;
- 46.5.18** Ensino superior completo em Administração, Gestão de Negócios, ou áreas correlatas.
- 46.5.19** Conhecimento avançado em ferramentas de CRM (*Customer Relationship Management* - Gestão do Relacionamento com o Cliente), *softwares* de *Call Center* e técnicas de supervisão e monitoria;
- 46.5.20** Experiência comprovada de, no mínimo, 2 (dois) anos em funções similares de gestão em *Call Center*;
- 46.5.21** Habilidade para definir e implementar ações que garantam a solução de conflitos ou omissões não previstas em contrato;
- 46.5.22** Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de *Call Center*, como FCR (*First Call Resolution*), TMA, demais indicadores, e práticas de melhoria contínua;
- 46.5.23** Domínio técnico de métricas de *Call Center* e ferramentas de análise de desempenho;
- 46.5.24** Experiência em gestão de sistemas, processos, pessoas e contratos;
- 46.5.25** Demonstrar fortes habilidades de liderança e capacidade de gerenciar e administrar conflitos de forma eficaz;
- 46.5.26** Conhecimento em Telemarketing;
- 46.5.27** Técnicas de gestão de pessoas;
- 46.5.28** Técnicas gerenciais específicas de *Call Center*;
- 46.5.29** Uso da Posição de Atendimento (P.A.) e sistemas telefônicos;
- 46.5.30** Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
- 46.5.31** Utilização de roteiros/*scripts* para informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CONTRATANTE;
- 46.5.32** Possuir amplo domínio em microinformática, *Internet*, *Microsoft Office* e Sistema Operacional *Windows*;
- 46.5.33** Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade;
- 46.5.34** Domínio técnico de métricas de Central de Relacionamento;

- 46.5.35** Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções;
- 46.5.36** Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos e serviços;
- 46.5.37** Capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe;
- 46.5.38** Capacidade de administrar conflitos, dar e receber *feedback*, bem como apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;
- 46.5.39** Engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes da CONTRATANTE;
- 46.5.40** Desejável ter conhecimento de Norma ISO 9001:2015;
- 46.5.41** Profissional com dedicação exclusiva e em tempo integral. A CONTRATADA deve disponibilizar um profissional com dedicação exclusiva para a central de relacionamento com o cliente, estando disponível em tempo integral.

## **46.6 Supervisor de Atendimento**

- 46.6.1** Esclarecer as dúvidas dos operadores, criando um ambiente de suporte contínuo e acessível;
- 46.6.2** Acompanhar a performance dos operadores usando ferramentas de monitoramento e relatórios de desempenho;
- 46.6.3** Dar *feedback* aos operadores regularmente através de sessões de *feedback* individuais e revisões de desempenho trimestrais;
- 46.6.4** Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados, garantindo que os *KPIs* e padrões de qualidade sejam cumpridos;
- 46.6.5** Gerenciar a satisfação dos serviços sob sua condução, utilizando avaliações de satisfação e implementando ações para melhorar o ambiente de trabalho;
- 46.6.6** Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados e utilizar esses dados para melhorar a operação;
- 46.6.7** Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços, definindo critérios claros para avaliação do desempenho;
- 46.6.8** Reportar-se ao Coordenador de Operação da Central de Relacionamento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- 46.6.9** Cada Supervisor de Atendimento deve responsabilizar-se por um grupo de, no máximo, 20 (vinte) posições de atendimento dos serviços teleatendimento receptivo, ativo, atendimento multicanais e *back office*, atuando nas mesmas condições de horários e turnos;
- 46.6.10** Supervisionar as atividades de primeiro e segundo níveis;
- 46.6.11** Organizar e distribuir as tarefas diárias entre grupo de Operadores responsáveis pelo teleatendimento receptivo, ativo e atendimento multicanais;
- 46.6.12** Organizar e distribuir as tarefas diárias entre a equipe responsável pelos serviços *back office*;
- 46.6.13** Atuar na supervisão dos Operadores que estão no ambiente da CONTRATADA;
- 46.6.14** Efetuar a escuta em tempo real dos atendimentos para acompanhamento de situações adversas e nortear potenciais soluções;
- 46.6.15** Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Operadores;
- 46.6.16** Fornecer suporte aos operadores no tocante às atividades, procedimentos e rotinas de atendimento aos clientes, bem como esclarecer dúvidas, e interagir diretamente no sistema de atendimento, objetivando assegurar o alcance das metas estabelecidas neste termo de referência;
- 46.6.17** Instruir e orientar os operadores quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais;
- 46.6.18** Comunicar imediatamente ao Coordenador de Operação qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- 46.6.19** Analisar e atestar o relatório de frequência (controle do horário de chegada e saída dos Operadores, intervalos e escalas);
- 46.6.20** Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos clientes, para posterior encaminhamento ao Coordenador ou Gerente;
- 46.6.21** Coordenar a realização de ativo para complementação de dados cadastrais dos clientes;
- 46.6.22** Acompanhar a produtividade da Central de Relacionamento (ativo, receptivo e multicanais);
- 46.6.23** Identificar necessidade de treinamentos, capacitações e reciclagens dos Operadores;
- 46.6.24** Solicitar materiais e recursos de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- 46.6.25** Solicitar substituições e/ou contratações que se façam necessárias ao Coordenador de Operação;

- 46.6.26** Planejar, organizar, controlar, acompanhar e orientar a avaliação periódica de desempenho dos Operadores e das atividades e projetos da sua área de atuação;
- 46.6.27** Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos;
- 46.6.28** Promover a avaliação individual e periódica dos Operadores;
- 46.6.29** Exige-se ensino superior completo em Administração, Gestão de Negócios, ou áreas correlatas;
- 46.6.30** Experiência comprovada de, no mínimo, 2 anos em funções similares de supervisão em *Call Center*;
- 46.6.31** Conhecimento avançado em ferramentas de CRM, *softwares* de *Call Center* e técnicas de supervisão e monitoria;
- 46.6.32** Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita, com forte habilidade interpessoal;
- 46.6.33** Forte raciocínio lógico e matemático, aplicado na análise e otimização de operações;
- 46.6.34** Habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- 46.6.35** Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- 46.6.36** Conhecimento de microinformática básica, incluindo digitação, *Windows*, *Office* (*Word*, *Excel* e *Access*) e internet;
- 46.6.37** Técnicas de gestão de pessoas e telemarketing;
- 46.6.38** Técnicas gerenciais específicas de *Call Center*;
- 46.6.39** Uso da Posição de Atendimento (P.A.) e sistemas telefônicos;
- 46.6.40** Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
- 46.6.41** Utilização de roteiros/*scripts* para informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CONTRATANTE;
- 46.6.42** Profissional com dedicação exclusiva e em tempo integral. A CONTRATADA deve disponibilizar Supervisor com dedicação exclusiva para a central de relacionamento com o cliente. Para cada grupo de 20 PA's, 01 (um) Supervisor.

#### **46.7 Operador de Atendimento**

- 46.7.1** Realizar as atividades de primeiro nível, do teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento multicanais, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- 46.7.2** Realizar cadastramento e/ou alteração dos dados dos clientes nos sistemas de atendimento da CONTRATADA;
- 46.7.3** Prestar esclarecimentos e orientações ao público-alvo da Central de Relacionamento, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- 46.7.4** Reportar-se ao supervisor de atendimento;
- 46.7.5** Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
- 46.7.6** Manter-se atualizado com relação às mudanças nas informações;
- 46.7.7** Atualização diária dos dados cadastrais dos clientes da Central de Relacionamento da CONTRATANTE, contidos na base de dados, tendo como parâmetro os "roteiros" desenvolvidos;
- 46.7.8** Encaminhar ligação para efetivação das pesquisas de opinião e satisfação após o atendimento;
- 46.7.9** Redigir e-mails e demais documentos de respostas aos clientes da CONTRATANTE, quando couber;
- 46.7.10** Atualizar e/ou incluir dados cadastrais dos clientes nos sistemas da CONTRATANTE;
- 46.7.11** Registrar no sistema da CONTRATANTE as manifestações de quaisquer serviços e ligações formuladas pelos clientes, incluindo assuntos da área comercial, operação e manutenção, inclusive com retorno ao cliente, caso necessário;
- 46.7.12** Registrar no sistema da CONTRATANTE todas as ligações realizadas;
- 46.7.13** Realizar ligações ativas mediante acompanhamento de *scripts* pré-definidos;
- 46.7.14** Realizar ativos de pesquisa de satisfação;
- 46.7.15** Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento multicanal;
- 46.7.16** Consultar o 2º nível, em caso de dúvidas ou ausência de informações;
- 46.7.17** Exige-se ensino médio completo;
- 46.7.18** Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto, comprovado em teste de habilidade;

- 46.7.19** Possuir experiência em microinformática, internet, *Microsoft Office* e sistema operacional *Windows*;
- 46.7.20** Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição, comprovado em teste de habilidade e conhecimento;
- 46.7.21** Capacidade comportamental para o cumprimento de normas e procedimentos rotineiros;
- 46.7.22** Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer preconceito e prejulgamento;
- 46.7.23** Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- 46.7.24** Zelar pelos princípios éticos;
- 46.7.25** Garantir o completo sigilo da fonte da informação;
- 46.7.26** Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos;
- 46.7.27** Agilizar as informações e simplificar os procedimentos;
- 46.7.28** Garantir retorno ao cliente sobre as suas demandas;
- 46.7.29** Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução de demandas;
- 46.7.30** Capacidade de expor argumentos e informações de maneira lógica e conhecimentos de teleatendimento;
- 46.7.31** Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- 46.7.32** Os operadores multicanais devem possuir experiência mínima de 06 meses em operações de *Contact Center*, além de conhecimento das regras de ortografia;
- 46.7.33** Profissional com dedicação exclusiva e tempo integral. A CONTRATADA deve disponibilizar operador com dedicação exclusiva e tempo integral para a central de relacionamento com o cliente.

#### **46.8 Back office**

- 46.8.1** Realizar as atividades de segundo nível, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- 46.8.2** Analisar e tratar os registros acolhidos;
- 46.8.3** Alimentar e retroalimentar as informações para o primeiro nível;
- 46.8.4** Reportar-se ao Coordenador de Operação da Central de Relacionamento, para fins de gestão da operação do atendimento;
- 46.8.5** Analisar as manifestações dos clientes, finalizando-as através do retorno às solicitações;
- 46.8.6** Encaminhar ao Coordenador de Operação, os relatórios das atividades desenvolvidas e propor melhorias para os atendimentos;
- 46.8.7** Monitorar e controlar o envio e o retorno das solicitações não resolvidas pela CONTRATADA, garantindo o acompanhamento adequado até sua solução definitiva, com comunicação contínua e eficaz com a CONTRATANTE;
- 46.8.8** Exige-se ensino médio completo e cursando nível superior;
- 46.8.9** Possuir amplo domínio em microinformática, internet, *Microsoft Office* e sistema operacional *Windows*;
- 46.8.10** Possuir experiência profissional mínima de 1 (um) ano em *Contact Center*;
- 46.8.11** Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;
- 46.8.12** Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição, comprovado por teste de habilidade e conhecimento;
- 46.8.13** Capacidade de síntese;
- 46.8.14** Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- 46.8.15** Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer preconceito e prejulgamento;
- 46.8.16** Agir sempre com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- 46.8.17** Zelar pelos princípios éticos;
- 46.8.18** Garantir o completo sigilo da fonte da informação;
- 46.8.19** Atuar na prevenção e nas soluções de conflitos;
- 46.8.20** Agilizar as informações e simplificar os procedimentos;
- 46.8.21** Garantir retorno ao cliente sobre as demandas;
- 46.8.22** Sugerir e recomendar procedimentos para a resolução das demandas;
- 46.8.23** Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- 46.8.24** Profissional com dedicação exclusiva e em tempo integral. A CONTRATADA deve disponibilizar profissionais com dedicação exclusiva para a central de relacionamento com o cliente.

#### 46.9 Multiplicador de Conhecimento

- 46.9.1 Planejar e executar programas de reconhecimento e valorização dos empregados, utilizando ferramentas como sistemas de premiação, *feedback* positivo e eventos de celebração;
- 46.9.2 Planejar e executar processos de capacitação e reciclagem periódica, incluindo treinamentos técnicos e de desenvolvimento profissional, com avaliações regulares de desempenho;
- 46.9.3 Planejar e executar programas de treinamentos comportamentais, abordando temas como liderança, trabalho em equipe, comunicação eficaz e não violenta, e gestão de conflitos;
- 46.9.4 Planejar e executar ações de melhoria do clima organizacional, como pesquisas de clima, *workshops* de integração e atividades de *team building*;
- 46.9.5 Planejar e executar campanhas motivacionais, utilizando estratégias de engajamento, competições internas e incentivos para aumentar a motivação dos empregados;
- 46.9.6 Planejar e executar programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz, ginástica laboral, ergonomia e programas de bem-estar físico e mental;
- 46.9.7 Planejar e executar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, com foco na excelência operacional e satisfação do cliente;
- 46.9.8 Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais, dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados, monitorando KPIs e fornecendo *feedback* contínuo;
- 46.9.9 Planejar e organizar os treinamentos;
- 46.9.10 Elaborar material de treinamento, apostilas, resumos e sínteses de conteúdos relativos à central de relacionamento ao cliente;
- 46.9.11 Identificar, junto à equipe de monitoria e supervisão, as necessidades de capacitação da equipe;
- 46.9.12 Atuar como mentor individual nos programas de treinamento e reciclagem;
- 46.9.13 Dar suporte aos empregados que necessitarem de acompanhamento específico;
- 46.9.14 Reportar-se ao Coordenador de Operação da Central de Relacionamento;
- 46.9.15 Exige-se ensino superior completo. Desejável Administração de Empresas, de Recursos Humanos, Psicologia ou Pedagogia;
- 46.9.16 Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- 46.9.17 Experiência na área de qualidade em central de teleatendimento;
- 46.9.18 Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- 46.9.19 Habilidade em planejamento e controle;
- 46.9.20 Habilidade na elaboração de atividades motivacionais;
- 46.9.21 Habilidade em formular, aplicar e interpretar os resultados de pesquisas de clima organizacional;
- 46.9.22 Condução de grupos;
- 46.9.23 Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de Qualidade;
- 46.9.24 Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;
- 46.9.25 Habilidade em conduzir reuniões;
- 46.9.26 Didática;
- 46.9.27 Conhecimento de microinformática básica, digitação, *Windows* e *Office* (Word, Excel e Access);
- 46.9.28 *Telemarketing*;
- 46.9.29 Técnicas de gestão de pessoas;
- 46.9.30 Técnicas gerenciais específicas de *Call Center*;
- 46.9.31 Uso da Posição de Atendimento - P.A. e sistema telefônico;
- 46.9.32 Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
- 46.9.33 Utilização dos roteiros/*scripts* (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CONTRATANTE).
- 46.9.34 Profissional com dedicação exclusiva e em tempo integral. A CONTRATADA deve disponibilizar profissional com dedicação exclusiva para a central de relacionamento com o cliente.

#### 46.10 Monitor de Qualidade

- 46.10.1 Monitorar a realização dos serviços de atendimento descritos neste termo, além de outros semelhantes que vierem a ser solicitados pela CONTRATANTE;
- 46.10.2 Exige-se ensino médio completo;
- 46.10.3 Possuir treinamento específico em técnicas de *Telemarketing* receptivo e ativo;
- 46.10.4 Possuir aprovação em exame foniátricos e audiométricos;

- 46.10.5** Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- 46.10.6** Conhecimento de microinformática básica, digitação, *Windows* e *Office (Word e Excel)* e internet;
- 46.10.7** Conhecimento em *Telemarketing*;
- 46.10.8** Técnicas de gestão de pessoas;
- 46.10.9** Técnicas gerenciais específicas de *Call Center*;
- 46.10.10** Uso da Posição de Atendimento - P.A. e sistema telefônico;
- 46.10.11** Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
- 46.10.12** Utilização dos roteiros/*scripts* (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos da CONTRATANTE).
- 46.10.13** Profissional com dedicação exclusiva e em tempo integral. A CONTRATADA deve disponibilizar profissional com dedicação exclusiva para a central de relacionamento com o cliente.

#### **46.11 Demais profissionais ou contratados**

- 46.11.1** A CONTRATANTE deve possuir em seu quadro de profissionais ou contratados um Analista de Infraestrutura de TI com capacitação comprovada em conectividade, telecomunicações e segurança da informação, responsável por garantir a correta integração e funcionamento dos sistemas e redes entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;
- 46.11.2** O analista de infraestrutura de TI deverá possuir experiência e conhecimento técnico avançado em configuração, administração e manutenção de switches gerenciáveis, roteadores e firewalls, incluindo políticas de segurança, segmentação de redes e controle de tráfego e;
- 46.11.3** Deve possuir experiência em implementação e gestão de soluções de SD-WAN (*Software-Defined Wide Area Network*) para otimização da conectividade entre unidades e provedores de serviço;
- 46.11.4** Configuração e manutenção de túneis IPsec para comunicação segura entre redes privadas;
- 46.11.5** Gerenciamento de encaminhamento condicional de DNS, garantindo segurança e eficiência no roteamento de requisições;
- 46.11.6** Implementação e monitoramento de soluções de segurança cibernética, incluindo EDR (*Endpoint Detection and Response*) e, preferencialmente, MDR (*Managed Detection and Response*) ou XDR (*Extended Detection and Response*), para detecção e mitigação de ameaças avançadas;
- 46.11.7** Administração e integração de sistemas de telefonia IP, incluindo SIP *Trunking* e protocolos de comunicação VoIP;
- 46.11.8** Monitoramento e otimização do desempenho da rede para garantir disponibilidade, resiliência e conformidade com as exigências operacionais da CONTRATANTE;
- 46.11.9** O profissional deverá atuar de forma proativa na prevenção e mitigação de falhas, garantindo alta disponibilidade e segurança das conexões entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, além de prestar suporte técnico e recomendações estratégicas para aprimoramento da infraestrutura de TI.

#### **47 Plano de Ocupação dos Cargos**

- 47.1** A CONTRATADA deve promover a prestação dos serviços através de mão de obra dedicada, exclusiva ou sob demanda, para atendimento à CONTRATANTE, disponibilizando profissionais que atendam aos requisitos de perfil e atribuições estabelecidos neste Termo de Referência, para o exercício das funções abaixo:

| <b>Tipo de Cargo</b>          | <b>Atendimento Global</b>                                      | <b>Atendimento aos Grandes Clientes</b>                                                       |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Operador de Atendimento       | Quantidade necessária para atender a volumetria da CONTRATANTE | Quantidade necessária para atender a volumetria da CONTRATANTE                                |
| Back Office                   | Quantidade necessária para atender a volumetria da CONTRATANTE | Quantidade necessária para atender a volumetria da CONTRATANTE                                |
| Supervisor de Atendimento     | 1 para até 20 Operadores de Atendimento.                       | 1 para dar suporte as ilhas a Grandes Clientes.                                               |
| Monitor                       | 1 para 30 Operadores de Atendimento                            | 1 para todo o quadro de Operadores de Atendimento das ilhas de atendimento a Grandes Clientes |
| Multiplicador de conhecimento | 1 para toda Central de Atendimento                             |                                                                                               |
| Analista de Sistemas          | 1 para toda Central de Atendimento.                            |                                                                                               |
| Coordenador de Operação       | 1 para toda Central de Atendimento                             |                                                                                               |
| Gerente de Operação           | 1 para toda Central de Atendimento.                            |                                                                                               |

**47.2** A quantidade de Colaboradores, Operadores de Atendimento e Back Office, deve ser aderente ao dimensionamento constante no ANEXO III deste termo de referência, a fim de garantir a realização dos serviços operacionais de atendimento, suporte e gestão da operação;

**47.3** Além do quadro funcional especificado, a CONTRATADA deve contar com equipes de especialistas dentro de sua estrutura para atender as necessidades de seus colaboradores com relação as demais operações: processos de Recrutamento e Seleção, Planejamento, Comunicação Interna, Ginástica Laboral, *Coaching* Comportamental, Padrões de Serviços e demais áreas imprescindíveis para a perfeita execução e controle dos serviços;

**47.4** Os custos referentes ao pessoal gerencial (Gerente e Coordenador de Operação) e operacional (Analista de Comunicação, Analista de Tecnologia da Informação, Especialista na Solução *Omnichannel*, Apoio administrativo, Supervisor de atendimento, Operador de atendimento, *Back office*, Multiplicador de Conhecimento, Monitor de Qualidade e Apoio operacional da Central, é de responsabilidade integral da CONTRATADA;

**47.5** 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 - Ministério da Educação;

**47.6** A CONTRATADA deve apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a descrição completa quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, campanhas motivacionais, *feedback*, plano de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e plano de escalonamento;

**47.7** Deve ser instituído processo contínuo de acompanhamento e *feedback* com base na avaliação dos operadores;

**47.8** Define-se que a retroalimentação ocorra:

- a) Imediatamente após a observação e escuta, somente para o interessado;
- b) Em local restrito;
- c) Conhecer o histórico do operador e das monitorias realizadas;
- d) Ter fatos e situações para o *feedback*;
- e) Ouvir a autopercepção do Operador sobre a ligação e dar oportunidade para falar;
- f) Eliminar barreiras físicas;
- g) Não dar *feedback* na PA;

- h) Elogiar na frente de todos e repreender em particular;
- i) Ser completamente transparente;
- j) Escutar a ligação junto com o Operador;
- l) Ter fatos positivos para contrabalançar a situação;

**47.9** Deve ocorrer o processo de acompanhamento e motivação contínuo com cada colaborador, que é fator preponderante e crucial para o bom andamento da Central de Relacionamento. Para isso, a CONTRATADA deve desenvolver programas que privilegiem a manutenção das motivações, conforme os fatores para o sucesso de programas motivacionais: prêmios e incentivos em programas de motivação pessoal e de equipe; *Coaching*; Comunicação; Crescimento profissional.

## **48 Requisitos dos Treinamentos**

**48.1** A CONTRATADA deve disponibilizar treinamentos iniciais e de aperfeiçoamento contínuo à equipe responsável pelo atendimento da Central de Relacionamento e de suporte;

**48.2** Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo destinados aos Operadores, Supervisores de Atendimento e profissionais de Back Office, abrangendo técnicas de atendimento telefônico e posturas profissionais específicas do teleatendimento, devem ser ministrados por instrutores devidamente qualificados, com experiência comprovada e expertise na área. Esses treinamentos serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, incluindo todos os custos envolvidos;

**48.3** Os treinamentos iniciais para todos os cargos devem contemplar no mínimo: contrato de trabalho, normas, diretrizes, políticas, visão, missão e Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE, contextualização da Central de Relacionamento, padrões de atendimento telefônico da CONTRATANTE, comunicação falada e escrita característica da CONTRATANTE, legislação e procedimentos operacionais vigente do setor de saneamento;

**48.4** Os Operadores de Atendimento que passaram por processo seletivo e treinamento inicial não poderão ser contratados com tempo superior a 60 (sessenta) dias da realização do treinamento específico relativo aos procedimentos da CONTRATANTE;

**48.5** Os instrutores especializados designados pela CONTRATADA serão responsáveis pela elaboração e pela condução dos cursos destinados às turmas futuras. O material didático a ser utilizado deve ser consistente, atualizado e previamente submetido à validação pelos técnicos da CONTRATANTE, responsáveis pela supervisão dos serviços prestados pela Central de Relacionamento;

**48.6** Com relação aos aspectos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da CONTRATANTE (legislação, procedimentos operacionais, instruções de serviços, normas gerais, sistemas e aplicativos), serão de responsabilidade desta os cursos de treinamento específico inicial a ser ministrado na etapa de implementação. Para os treinamentos de aperfeiçoamento que se fizerem necessários devido às alterações de procedimentos e/ou legislação, a CONTRATANTE fará o repasse para os instrutores que serão os responsáveis por treinar os colaboradores da CONTRATADA;

**48.7** A CONTRATANTE realizará nos 2 (dois) primeiros meses de contrato, antes de iniciar a operação, o treinamento específico inicial para o quantitativo de profissionais necessários ao plano de ocupação inicial das posições de atendimento, com o objetivo de subsidiar os treinandos quanto as especificidades dos serviços a serem prestados;

**48.8** Os candidatos ao treinamento específico inicial devem ser previamente aprovados em exames de audiometria e otorrinolaringologia, além de considerados aptos para a função de teleatendimento. Isso inclui a avaliação do perfil psicológico, que deve contemplar: atenção concentrada, memória auditiva, fluência verbal, adaptabilidade, coordenação bimanual, dicção, capacidade de organização, controle emocional, disciplina, persistência, polidez, responsabilidade, maturidade, iniciativa e resistência à rotina. O resultado dos testes deve ser encaminhado à CONTRATANTE;

**48.9** A responsabilidade da CONTRATANTE para a realização do treinamento específico inicial, resume-se ao planejamento do treinamento, fornecimento de instrutores e material didático, cabendo à CONTRATADA todos os demais recursos, inclusive reprodução dos materiais para os treinandos e o local para treinamento;

**48.10** A CONTRATADA deverá proporcionar aos seus operadores e instrutores programas contínuos de reciclagem e capacitação. No início do contrato, será realizada a capacitação inicial sobre os procedimentos, serviços e sistemas da CONTRATANTE, em horários previamente acordados entre as partes, preferencialmente das 08h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados. A programação deverá ser planejada de forma a não comprometer os níveis de serviço estabelecidos no contrato;

**48.11** O Analista Multiplicador ou Monitor designado pela CONTRATADA deve obrigatoriamente participar da capacitação ministrada pela CONTRATANTE. Esse profissional será responsável por disseminar integralmente o conhecimento adquirido para os supervisores e todos os Operadores de Contact Center, incluindo aqueles admitidos posteriormente à capacitação inicial realizada pela CONTRATANTE;

**48.12** Os instrutores e monitores devem repassar o conhecimento aos operadores da CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis após o término da ação de capacitação realizada pela CONTRATANTE, sem que os níveis de serviço sejam prejudicados e que haja queda na qualidade e no desempenho do atendimento, apresentando ao final do repasse a comprovação por escrito para a CONTRATANTE da execução da atividade;

**48.13** A CONTRATADA deve assegurar que todos os Operadores de Contact Center possuam o conhecimento necessário, adquirido por meio da capacitação realizada e dos *scripts* disponibilizados pela CONTRATANTE, para iniciar o atendimento no primeiro nível básico. Além disso, a CONTRATADA deve promover reciclagens preventivas e corretivas de forma contínua, garantindo a qualidade e a atualização dos atendimentos realizados pelos Operadores;

**48.14** Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deve seguir rigorosamente os fluxos de atendimento estabelecidos pela CONTRATANTE, conforme definidos nos Procedimentos Operacionais. Esses procedimentos incluem a descrição detalhada do diálogo a ser mantido pelos Operadores com os clientes, abrangendo perguntas frequentes e suas respectivas respostas, bem como as ações necessárias para a resolução de problemas, registro de informações, solicitações de serviços, e o processamento de sugestões e reclamações;

**48.15** É responsabilidade da CONTRATADA o levantamento dos serviços a serem prestados por meio da Central de Atendimento, os quais serão homologados pela CONTRATANTE;

**48.16** A CONTRATADA deve agendar e realizar, sempre que necessário, reuniões com a CONTRATANTE, com o objetivo de coletar as informações indispensáveis para a modelagem e o aprimoramento dos processos de atendimento;

**48.17** Os procedimentos de atendimento devem ser registrados por meio de fluxogramas (procedimentos operacionais padrão) e árvores de atendimento que devem ser disponibilizados para consulta dos operadores, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento;

**48.18** Após a reunião inicial, a CONTRATADA deve elaborar minutas de roteiros de atendimento, que serão entregues à CONTRATANTE para análise e validação pelas unidades administrativas responsáveis pelos serviços relacionados. Após a validação dos roteiros pela CONTRATANTE, estas deverão ser devolvidas à CONTRATADA, que terá a responsabilidade de disponibilizá-las aos seus operadores dentro do prazo previamente acordado, conforme cronograma estabelecido nas reuniões de levantamento e alinhamento;

**48.19** É responsabilidade da CONTRATADA desenvolver e disponibilizar sistema de consulta dos procedimentos operacionais adaptado para a equipe de atendimento;

**48.20** O sistema utilizado pela CONTRATADA deve respeitar integralmente os procedimentos definidos pela CONTRATANTE, observando orientações específicas, normas internas, prazos estabelecidos, bem como quaisquer fluxos, legislações ou regulamentos determinados pela CONTRATANTE ou por órgãos da administração pública competentes para regulá-la;

**48.21** O sistema deve ser atualizado imediatamente sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

**48.22** Os representantes da CONTRATANTE, gestores e fiscais do contrato, devem ter acesso direto ao sistema que possibilite a consulta instantânea e remota para supervisão, correções ou propostas de melhorias, quando identificadas;

**48.23** É responsabilidade da CONTRATADA realizar a configuração das ferramentas de consulta de forma a otimizar a produtividade da equipe de atendimento, proporcionando consultas ágeis que reduzam o tempo de atendimento das ligações e garantam maior segurança nas informações processadas;

**48.24** A CONTRATADA deve disponibilizar à CONTRATANTE o sistema em sua totalidade, atendendo integralmente aos requisitos estabelecidos neste termo de referência, e garantindo que a CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, possa transferi-lo a outra CONTRATADA, em caso de transição dos serviços, após o encerramento do contrato vigente;

**48.25** É responsabilidade da CONTRATADA o atendimento dos indicadores estabelecidos neste termo de referência, cabendo a CONTRATADA desenvolver infraestrutura e *software* adequados e compatíveis com a dinâmica, agilidade, qualidade e procedimentos estabelecidos e exigidos pela CONTRATANTE;

**48.26** Sempre que houver a necessidade de capacitação da equipe da CONTRATADA, independente se o treinamento for ministrado pela CONTRATANTE ou não, a CONTRATADA deve manter ininterruptamente o atendimento aos clientes da CONTRATANTE sem prejuízo dos níveis de serviço;

**48.27** A CONTRATADA deve zelar pela boa apresentação de todos os profissionais alocados para a operação, de acordo com o cargo exercido;

**48.28** A CONTRATADA deve realizar trimestralmente cursos de reciclagem com os operadores de atendimento, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a emissão e envio da comprovação dos treinamentos para a CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá solicitar treinamento específico para determinado serviço ou sistema, conforme seu interesse, sem qualquer ônus adicional;

**48.29** Quando ocorrerem alterações significativas na legislação, nos procedimentos internos, nos sistemas ou nos aplicativos da CONTRATANTE, esta repassará os novos procedimentos aos multiplicadores da CONTRATADA, que, às suas expensas, serão responsáveis por repassá-los aos seus colaboradores;

**48.30** Os treinamentos específicos, extraordinários e necessários para a continuidade dos serviços e operação, conforme estabelecido neste Termo de Referência, terão seus custos integralmente arcados pela CONTRATADA;

**48.31** A CONTRATADA deve oferecer aos Operadores, aos Supervisores de Atendimento e ao *Back office*, capacitação relativa às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, riscos da atividade (prevista na Portaria SIT n. 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 - Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), Portaria n. MTP n. 423, de 07 de outubro de 2021, por meio de instrutores especializados;

**48.32** A CONTRATADA deve disponibilizar na Central de Relacionamento, sempre que necessário, uma sala para treinamento e instruções de curto período, com no mínimo 10 (dez) microcomputadores, todos com acesso semelhante ao das Posições de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, *datashow*, para que possam ser executados os treinamentos mencionados neste Termo de Referência;

**48.33** A CONTRATANTE, conforme sua oportunidade e conveniência, poderá realizar treinamentos e/ou serviços eventuais com o quadro de pessoal da CONTRATADA, diretamente em suas instalações, visando proporcionar maior agilidade e aprimoramento do conhecimento dos profissionais da CONTRATADA sobre seus procedimentos e rotinas de trabalho;

**48.34** A CONTRATADA deve implementar um programa de treinamento mensal, que contemple todos os operadores de atendimento, com uma carga mínima de 2 (duas) horas de treinamento por profissional. O objetivo é promover a maturidade da operação e reduzir a curva de aprendizado. A necessidade de treinamento deve ser avaliada pelos monitores e supervisores de atendimento, que deverão identificar pontos de melhoria e os profissionais que requerem maior capacitação;

**48.35** Ao final do treinamento inicial, as operadoras e os operadores devem ser submetidos a provas de avaliação cujo número de questões corretas por operadora e operador deve ser igual ou superior a 80% para emissão de certificado de conclusão. As operadoras e os operadores ainda devem ser submetidos a provas de avaliação trimestral, sem consulta ao material didático, para verificação real da qualidade da operação, cabendo à CONTRATANTE a auditoria, a qualquer tempo, dos treinamentos realizados. Os custos com treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA;

**48.36** A CONTRATANTE deve ter conhecimento previamente de todo o conteúdo dos treinamentos, avaliações, comunicados e informações aplicados aos operadores de atendimento;

**48.37** A CONTRATADA poderá se utilizar de outras formas de treinamento, adotando recursos de *e-learning* e de *Rich Media*, desde que acordado com a CONTRATANTE;

**48.38** A realização das atividades de capacitação de pessoal, independentemente de solicitação da CONTRATANTE, é obrigatória principalmente nos seguintes casos:

- a) Novos serviços e sistemas para atendimento;
- b) Disseminação e atualização de roteiros de atendimento e novas informações;
- c) Demandas sazonais;
- d) Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento prestado pelo Operador;
- e) Ação preventiva para equalização e reforço do aprendizado;
- f) Entrada de novos Operadores;
- g) Treinamento aos Operadores de Atendimento considerando os procedimentos vigentes e do Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE.

**48.39** Os requisitos para sala de treinamento são:

- a) Espaço para 20 a 25 treinandos, mesas, cadeiras com regulagem ergonômica e microcomputadores (com a configuração igual à da Operação), para cada um dos treinandos e para o Instrutor;
- b) Projetor de vídeo e tela para projeção;
- c) Quadro branco;
- d) *Flip-chart*, se necessário;
- e) Atender aos requisitos de rede e segurança definidos pela CONTRATANTE, através de segregação de rede, *Firewall* etc.

**48.40** O link de dados, instalação, mensalidade, bem como os roteadores e demais equipamentos envolvidos na comunicação são de total responsabilidade da CONTRATADA;

**48.41** A metodologia e ferramentas a serem utilizadas no treinamento são de responsabilidade da CONTRATADA, mas devem ser validadas pela CONTRATANTE;

**48.42** Todos os gastos com treinamentos, incluindo os equipamentos e infraestrutura, serão de responsabilidade da CONTRATADA e devem ser realizados em suas dependências, salvo situação específica que poderá ser negociado entre as partes;

**48.43** Os materiais didáticos e equipamentos adequados à realização dos treinamentos, limitado a 25 (vinte e cinco) treinandos por sala de aula, devem ser fornecidos pela CONTRATADA;

**48.44** A capacitação inicial deve propiciar aos operadores, supervisores, lideranças e gestores da CONTRATADA, conhecimento das determinações do Código de Defesa do Consumidor, normas, instruções e procedimentos de atendimento da CONTRATANTE, bem como dos sistemas de atendimento a serem utilizados;

**48.45** O fornecimento do conteúdo técnico do treinamento será de responsabilidade da CONTRATANTE. Todo novo conteúdo técnico deve prioritariamente ser repassado aos Supervisores e Instrutores da CONTRATADA. Para o treinamento inicial, as salas poderão ser alugadas em ambiente externo, sendo todos os custos de responsabilidade da CONTRATADA;

**48.46** A CONTRATADA será responsável por ministrar cursos técnicos e comportamentais exigidos para o perfil do Operador de Atendimento, Monitor e Supervisor, bem como cursos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade. A carga horária dos cursos deve ser compatível com as necessidades dos profissionais e validada pela CONTRATANTE;

**48.47** O treinamento deve ser modular com uma parte teórica e prática, que utilize simulação baseada nos principais chamados e escutas de ligações gravadas;

**48.48** Devem ser aplicados testes de conhecimento ao término de cada módulo de treinamento. Tais testes devem ser sem consulta, com questões selecionadas através de um banco de dados criado em conjunto com a CONTRATANTE. A nota mínima de aproveitamento é de 8,0 (oito) pontos de 10 (dez), independente do cargo a ser ocupado;

**48.49** A aprovação final deve ser concedida, mediante nota igual ou superior a 8,0 (oito), obtida em uma prova geral, sem consulta. Caso a nota seja inferior a 8,0 (oito), o treinando poderá participar de treinamentos de reforço e tentar nova aprovação. Os treinandos que receberem reforço deverão passar por nova avaliação geral de conhecimento e caso não obtenham nota igual ou superior a 8,0 (oito) devem ser dispensados;

**48.50** Além do conhecimento técnico o treinando também deve ser avaliado com relação à frequência, comportamento e participação nas aulas;

**48.51** Candidatos com frequência inferior a 90% das aulas devem ser dispensados do treinamento em curso. Os colaboradores que tiverem até 10% de ausência justificada podem receber reposição das aulas antes da entrada em operação;

**48.52** A CONTRATADA deve promover treinamento de reciclagem de forma sistematizada e recorrente, para intensificar, conscientizar e manter seus colaboradores atualizados sobre procedimentos, instruções e regras de atendimento, bem como sustentação do treinamento comportamental, nas operações da CONTRATANTE;

**48.53** Os treinamentos da CONTRATADA devem possuir um cronograma pré-estabelecido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, cuja carga horária mínima mensal é de 2 (duas) horas por operador. A CONTRATANTE também pode solicitar treinamentos de reciclagem a qualquer tempo, caso sejam detectadas falhas ou ineficiências operacionais. Nesses casos, os custos são de responsabilidade da CONTRATADA;

**48.54** A CONTRATANTE também pode solicitar treinamentos de novos produtos e serviços a qualquer tempo. Será acordado entre as partes o período e prazos de realização desses treinamentos. Nesse caso, a carga horária desses treinamentos será descontada das 2 (duas) horas mensais de treinamentos de reciclagem;

**48.55** A CONTRATANTE poderá monitorar a qualidade dos treinamentos realizados a qualquer tempo, aplicando avaliações ou auditando as já realizadas para aferir e mensurar os resultados;

**48.56** A CONTRATANTE poderá eventualmente disponibilizar colaboradores para ministrar ou auxiliar nos treinamentos de atualização de novos produtos, sistemas ou atividades;

**48.57** Sob nenhuma circunstância, quaisquer modalidades de treinamento, poderão degradar os níveis de serviços desse termo de referência, salvo com anuência da CONTRATANTE;

**48.58** Sempre que a CONTRATANTE solicitar a divulgação de informações sobre produtos ou serviços, a CONTRATADA deve orientar a Operação de forma ágil e rápida, atendendo às seguintes exigências de prazo:

| <b>Grau de Severidade da Informação</b>              | <b>Prazo de Divulgação Ação</b>        |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Crítica / Emergencial / Urgente.                     | Até 1 hora, a partir da solicitação.   |
| Importante.                                          | Até 3 horas, a partir da solicitação.  |
| Rotineira.                                           | Até 24 horas, a partir da solicitação. |
| Atualização sobre <i>scripts</i> /roteiros críticos. | Até 24 horas, a partir da solicitação. |

**48.59** As grades definidas podem sofrer alterações de carga horária e conteúdos pela CONTRATANTE. É de responsabilidade da CONTRATANTE, manter a CONTRATADA informada sobre qualquer alteração;

**48.60** A CONTRATADA deve disponibilizar uma ferramenta digital que contenha todos os procedimentos de atendimento detalhados, com a capacidade de incluir vídeo aulas, avaliações *online*, mídias interativas ou *e-learning*, visando acelerar a divulgação e a qualidade das informações. A responsabilidade pela atualização e manutenção da ferramenta será da CONTRATADA, que também deverá fornecer à CONTRATANTE pleno acesso à plataforma, incluindo o acesso remoto;

**48.61** Todas as informações devem ser divulgadas conforme o prazo determinado pela CONTRATANTE, sendo que a validação do conteúdo ficará a critério da CONTRATANTE;

**48.62** A CONTRATADA deve garantir que seus colaboradores estejam atualizados sobre informações e novas diretrizes da CONTRATANTE. Além disso, deve apresentar evidências objetivas de que os colaboradores receberam e entenderam as informações, por meio de assinatura digital, lista de presença, *quizzes* ou outros meios que comprovem a compreensão do conteúdo;

**48.63** A realização dos treinamentos e o uso dos recursos serão auditados periodicamente pela CONTRATANTE.

#### **49 Comprovação dos Requisitos de Pessoal**

**49.1** A CONTRATADA deve comprovar, no início da operação, que todos os profissionais alocados para a execução dos serviços atendam aos requisitos exigidos neste termo de referência, por meio da apresentação dos seguintes documentos:

- a) Cópias de certificados, diplomas ou outros documentos que atestem a qualificação técnica exigida;
- b) Comprovantes de registro em conselho de classe, quando aplicável;
- c) Documentos que comprovem a experiência profissional, quando exigido;
- d) Relatórios exigíveis;
- d) Outros documentos especificados no edital ou neste termo de referência.

**49.2** Durante toda a vigência do contrato, a contratada deve atualizar e comprovar mensalmente, no ato da medição, que os profissionais alocados continuam atendendo aos requisitos exigidos, especialmente em caso de admissão ou demissão de empregados, detalhando as alterações realizadas no quadro de pessoal;

**49.3** O não cumprimento das obrigações previstas neste item poderá resultar na aplicação das sanções previstas no contrato e nos normativos aplicáveis, incluindo a substituição imediata de profissionais que não atendam aos requisitos exigidos.

## **50 Horário de Execução dos Serviços**

**50.1** Os serviços contínuos de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Multicanais, Atendimento Eletrônico via URA, Atendimento Eletrônico via SMS, *Chat* Humano, *Chatbot* e *Voicebot*, disponibilizados aos clientes da CONTRATANTE, deverão funcionar ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados;

**50.2** O sistema de registro dos canais de atendimento deve contar com monitoramento contínuo, funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, para todos os canais disponíveis;

**50.3** O serviço contínuo de Teleatendimento Ativo será executado das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira. Em caráter emergencial, e preferencialmente, poderá ser estendido para os sábados, domingos e feriados, das 09h00 às 14h00, respeitando a legislação vigente quanto aos limites de horários para o contato com o cliente;

**50.4** O serviço de *Back Office* será executado das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados;

**50.5** Os serviços de Análise e Desenvolvimento de Sistemas de Atendimento, prestados por demanda, funcionarão das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados;

**50.6** Os serviços de Análise e Acompanhamento Motivacional serão prestados das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados;

**50.7** Os serviços de Gestão Administrativa, Monitoramento de Atendimento e Manutenção não emergencial da Central de Relacionamento serão prestados das 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados;

**50.8** Os serviços de Manutenção Emergencial, Gestão Operacional, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego e Força de Trabalho, serão realizados ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, conforme a necessidade operacional;

**50.9** A CONTRATANTE poderá, a seu critério, revisar e alterar os horários de execução dos serviços mencionados nas cláusulas anteriores, mediante proposição da CONTRATADA, conforme as necessidades operacionais ou circunstâncias excepcionais.

## **51 Dimensionamento das Posições de Atendimento – PA's**

**51.1** Para fins de dimensionamento, a CONTRATADA deve adotar o critério de Posição de Atendimento – PA, com atendimento efetivo em turnos de 6 (seis) horas/dia a fim de atender o previsto no Item “Horário de Execução dos Serviços”, observado o disposto no Anexo II, da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego;

**51.2** O critério de Posição de Atendimento estabelecido neste termo de referência permitirá que a CONTRATADA possa distribuir sua força de trabalho de acordo com a demanda apresentada ao longo do dia. Os serviços continuados serão executados com a disponibilização de um plano de ocupação de posições de atendimento;

**51.3** PA I de Primeiro Nível, responsável pelo atendimento dos Serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo e Atendimento Multicanais, com funcionamento de 6 (seis) horas de atendimento;

**51.4** PA II de Segundo Nível, responsável pelo Serviço de *Back office*, funcionamento de 6 (seis) horas de atendimento;

**51.5** Os serviços de atendimento eletrônico via URA, atendimento eletrônico por SMS, atendimento via *Chatbot* e atendimento via *Voicebot* serão executados por demanda;

**51.6** Poderá ser contratado os serviços de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, conforme necessidade da CONTRATANTE;

**51.7** Os demais serviços previstos neste termo de referência, como monitoria de atendimento, análise, acompanhamento e dimensionamento de tráfego, acompanhamento motivacional e manutenção da Central de Relacionamento, são entendidos como elementos necessários para o adequado funcionamento das Posições de Atendimento do Tipo PA I e PA II, sendo os custos intrínsecos no cálculo dos valores dessas posições.

## **52 Serviço Sob Demanda**

**52.1** Os Serviços solicitados por demanda somente serão faturados quando forem utilizados e atestados os seus quantitativos pela CONTRATANTE;

**52.2** Os serviços que serão executados sob demanda são, dentre outros:

- a) Atendimento eletrônico via URA;
- b) Atendimento eletrônico via SMS;
- c) Atendimento via *Chatbot*;
- d) Atendimento via *Voicebot*;
- e) Análise e Desenvolvimento de Sistemas;
- f) Horas de desenvolvimento: Até 500 (quinhentas) horas de serviço de consultoria, desenvolvimento e customização de funcionalidades previstas ou não previstas neste termo, quando solicitadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

## **53 Plano de Ocupação das Posições de Atendimento**

**53.1** O dimensionamento do Plano de Ocupação das Posições deve ser concebido com base na série histórica de chamadas recebidas pela Central de Relacionamento, além de outros dados, como a distribuição das chamadas ao longo da hora e o tempo médio de atendimento (TMA);

**53.2** No ANEXO III deste termo de referência são apresentados os quantitativos médios relativos ao tráfego das chamadas recebidas intradiárias nos anos de 2020 a 2024, e os quantitativos mensais das chamadas recebidas pela atual Central de Relacionamento CONTRATANTE nos anos de 2020 a 2024;

**53.3** Para a implantação dos serviços propostos e com base na volumetria estimada, a CONTRATADA deve inicialmente implementar um Plano de Ocupação das Posições de Atendimento;

**53.4** Após 90 (noventa) dias do início da operação, a CONTRATADA deve realizar um estudo de engenharia de tráfego e dimensionamento da Central de Relacionamento, com o objetivo de avaliar a quantidade inicial de posições de atendimento implantadas, garantindo sua adequação às demandas operacionais. O estudo deve ser formalmente disponibilizado à CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após sua conclusão. Este estudo deve ser repetido mensalmente, levando em consideração a evolução das necessidades de atendimento e da volumetria, com o objetivo de revisar e ajustar o plano de ocupação das posições de atendimento;

**53.5** Havendo necessidade, poderão ser realizadas alterações na quantidade e distribuição das posições de atendimento, mediante autorização formal da CONTRATANTE e em conformidade com os limites estabelecidos neste Termo de Referência. O número de posições de atendimento do plano de ocupação poderá ser ajustado em decorrência de eventos constantes no calendário de serviços da CONTRATANTE, que impactem diretamente na demanda dos serviços prestados pela CONTRATADA. Qualquer alteração deverá ser solicitada formalmente pela CONTRATANTE com antecedência mínima de 20 (vinte) dias;

**53.6** A CONTRATADA poderá, a qualquer momento, propor alterações na volumetria e distribuição das posições de atendimento, a partir dos estudos de engenharia de tráfego, visando o melhor desempenho da Central. Toda alteração, porém, estará sempre condicionada à aprovação formal da CONTRATANTE e aos limites contratuais.

**54 Procedimentos Operacionais de Atendimento**

**54.1** No que refere à atualização dos procedimentos operacionais de atendimento, a CONTRATANTE será responsável pelo repasse das informações ao multiplicador da CONTRATADA, cabendo esta alimentar a base de conhecimento sempre que houver novos procedimentos de atendimento, orientações ou atualizações sobre os serviços prestados pela CONTRATANTE;

**54.2** A CONTRATADA será responsável pelas correções e adequações necessárias nos roteiros, fluxos de atendimento, rotinas de trabalho e material de treinamento da equipe de atendimento, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir do pedido, salvo exceções de pedidos emergenciais a serem atendidos prontamente;

**54.3** No que se refere ao tratamento de erros no atendimento, a CONTRATADA será responsável pelas ações corretivas aplicáveis aos empregados ou aos processos decorrentes de atendimentos equivocados ou desrespeitosos aos clientes da CONTRATANTE, sendo totalmente responsabilizada por custos ou despesas futuras ocasionadas por esses atendimentos;

**54.4** Todo início de interação deve exibir o menu do *Chatbot*, incluindo a apresentação da CONTRATANTE e a geração do protocolo de atendimento, garantindo a identificação do serviço e o registro da solicitação do cliente;

**54.5** Antes de iniciar a interação com o cliente e após a exposição da caixa de mensagens de apresentação da CONTRATANTE e do protocolo, a solução deve solicitar ao cliente a matrícula (quando necessário) ou CPF para a qual está solicitando atendimento para validação junto a outro dado. A matrícula deve ser registrada junto ao protocolo para futuro filtro e consulta no módulo *Dashboard/relatórios*;

**54.6** A geração de protocolos sequenciais e distintos é de responsabilidade da CONTRATADA, em todos os canais de atendimento, a partir do sistema comercial da CONTRATANTE;

**54.7** O protocolo de atendimento deve possibilitar o rastreio e histórico da conversa e deve estar disponível para consulta no sistema da CONTRATADA nos módulos supervisor e administrador/gestor;

**54.8** Os transbordos para atendimento humano devem ser direcionados aos operadores do *Contact Center* com entrada em ilha específica, para contabilização e medição dos indicadores. A árvore para configuração do direcionamento do transbordo deve ser dinâmica e editável pelo Módulo Supervisor;

**54.9** Quando a conversa for transferida para um operador, o sistema deve registrar a identificação deste operador no protocolo para identificar quem realizou o atendimento humano. Deve registrar pelo menos o número de telefone do contato, o horário e a matrícula quando fornecida pelo cliente. O número sequencial do protocolo não deve ser alterado, apenas a chave do operador deve ser registrada para identificação;

**54.10** O *BOT* deve usar uma credencial própria. Se a conversa for transferida para um operador humano, o registro dessa credencial deve ser substituído pela credencial do operador para fins de identificação;

**54.11** A implantação de todo o sistema será de forma gradual de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

**55 Planos de Ação**

**55.1** A CONTRATADA deve apresentar e implementar um Plano de Ação Inaugural, de Transição e de Recrutamento e Seleção;

**55.2** Plano de Ação Inaugural: definição dos procedimentos necessários para a transição e absorção de conhecimentos e serviços entre a CONTRATADA e sua antecessora, incluindo um programa estruturado de avaliação de desempenho, com o objetivo de assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados desde o início da operação;

**55.3** Plano de Ação de Transição: procedimentos detalhados para o repasse de conhecimentos e serviços à empresa sucessora, ao final do contrato, visando assegurar a continuidade e qualidade dos serviços, sem comprometer os resultados durante o processo de transição;

**55.4** Plano de Ação de Recrutamento e Seleção de Pessoal com critérios a serem validados pela CONTRATANTE;

**55.5** Programa de treinamento com no mínimo 2 (duas) horas mensais de reciclagem para cada profissional;

**55.6** A reciclagem será obrigatória como ação corretiva quando observada não conformidade na avaliação da Monitoria;

**55.7** A reciclagem também será obrigatória para disseminação de novas informações ou atualização de roteiros;

**55.8** É necessária a reciclagem para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente.

**55.9** Plano de carreira e promoções baseado em critérios objetivos e que privilegie a competência e a avaliação do desempenho;

**55.10** Remuneração dos empregados dentro dos padrões das associações de classe, sindicatos ou assemelhados;

**55.11** Planos de benefícios como seguro de vida, vale-refeição e vale-transporte, além de outros legalmente instituídos;

**55.12** Planos de segurança e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho;

**55.13** Programa permanente de avaliação do clima organizacional e das condições de trabalho que afetam o clima organizacional, mediante pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos com a prestação dos serviços. Os itens avaliados e os índices obtidos devem ser disponibilizados e ficam sujeitos à apreciação da CONTRATANTE;

**55.14** Instituição e comprovação de Programa de Integridade que auxiliam a promover a ética, a transparência e a conformidade. O programa deve possuir, mas não se limitar:

- a)** Código de Ética e Conduta: valores, princípios e padrões de comportamento esperados de todos os colaboradores e de todas as colaboradoras;
- b)** Políticas e procedimentos que estabelecem diretrizes claras diante de situações específicas, como conflitos de interesse, presentes e hospitalidade, e denúncias de irregularidades;
- c)** Canal de denúncias, garantido a confidencialidade e o anonimato, de modo que colaboradores e colaboradoras, ou terceiros, possam relatar violações do código de ética, políticas internas ou leis, especialmente contra comportamentos inadequados de superiores hierárquicos;
- d)** Programas educativos regulares sobre ética, compliance e políticas internas para todos os níveis da organização;
- e)** Compromisso visível e ativo da alta direção com o programa de integridade, estabelecendo um exemplo de comportamento ético;
- f)** Divulgação regular de relatórios sobre as atividades do programa de integridade, incluindo as ações tomadas em resposta a denúncias e os resultados das auditorias;
- g)** Programa instituído contra assédio moral e sexual em conformidade com a Lei 14.540/2023, Lei 14.457/2022 e NR5.

**56 Plano de Contingência**

**56.1** A CONTRATADA deve apresentar um plano de contingência que inclua estrutura e todos os recursos tecnológicos necessários, garantindo a prestação dos serviços contratados de forma continuada, para as possíveis ocorrências na operação, visando manter o seu funcionamento adequado;

**56.2** São consideradas condições de contingência para a operação paralisações totais e parciais de pessoal, operadores e supervisores, devido a greves da categoria por período maior que 30 (trinta) minutos;

**56.3** Greve de transporte coletivo que cause o atraso de mais de 20% (vinte por cento) da quantidade de pessoal prevista para o horário, com duração superior a 30 (trinta) minutos;

**56.4** Pandemias e endemias, grave crise de saúde pública e situações correlatas;

**56.5** Incêndios, alagamentos, chuvas intensas ou calamidades públicas que afetem o sistema elétrico;

**56.6** Falta de energia elétrica, panes em sistemas de processamento de dados e comunicação. A CONTRATADA deve disponibilizar sistemas mitigatórios de emergência com capacidade para manter todo o sistema operante por no mínimo 12 (doze) horas;

**56.7** Interrupção da energia elétrica que alimenta o site da CONTRATADA, com a paralisação dos serviços ou das condições de atendimento;

**56.8** Total dos equipamentos de telefonia ou de dados, com duração prevista maior do que 30 (trinta) minutos;

**56.9** Falha na segurança física de acesso ao site da CONTRATADA, que interfira no desempenho da operação de atendimento;

**56.10** Outras calamidades ou eventos alheios à vontade das partes que interfiram no desempenho da operação de atendimento, considerados casos fortuitos ou força maior na forma do item **39.6**;

**56.11** No plano de contingência a CONTRATADA deve assegurar a continuidade dos serviços prestados, com o mesmo índice de qualidade;

**56.12** Durante o período de contingência, a CONTRATADA deve disponibilizar as informações sobre o desempenho da operação no formato e periodicidade acordados com a CONTRATANTE.

**57 Critérios para Medição e Faturamento**

**57.1** A medição dos serviços será realizada em ciclos de 30 (trinta) dias, considerando o período de faturamento de 16 (dezesesseis) de um mês ao dia 15 (quinze) do mês subsequente. A comprovação dos serviços deverá ser feita mediante a apresentação das notas fiscais em 2 (duas) vias, acompanhadas dos documentos trabalhistas obrigatórios, relatórios nos níveis de serviços, outros documentos necessários e do boletim de medição;

**57.2** Os fiscais do contrato devem receber a nota fiscal e o boletim de medição em até 7 (sete) dias úteis após o período de apuração. Os fiscais devem emitir um relatório ao Gestor do contrato, confirmando ou não as informações demonstradas. Se necessário, devem determinar os percentuais de descontos e multas a serem aplicadas;

**57.3** Após concordância do Gestor do contrato, Gestor da Divisão e da Gerência Comercial, a nota fiscal será enviada para pagamento. Caso haja discordância em relação a qualquer informação, seja da nota fiscal ou do relatório dos Fiscais, o Gestor convocará uma reunião entre os representantes da empresa e os Fiscais para esclarecer as informações. Ao término dessa reunião, Gestor do contrato deve enviar a nota para pagamento, independentemente da aplicação de descontos, multas ou sua retirada;

**57.4** Se o início da operação não ocorrer no dia 20, os dias em que o serviço for prestado devem ser incluídos na primeira nota fiscal, considerando o ciclo de faturamento;

**57.5** Deve ser disponibilizado mensalmente, para aferição e medição, Relatório contendo quantitativo de atendimentos segmentado por tipo de serviço, canal de atendimento, cálculo da média móvel histórica, justificativas para quaisquer variações significativas nos dados apurados, e outras informações definidas posteriormente pela CONTRATANTE;

**57.6** A ligação atendida será faturada apenas uma vez, independentemente das transferências realizadas entre bases;

**57.7** Sempre que em sua jornada o cliente migrar de um atendimento robotizado para um atendimento humano, ou vice-versa, deve ser considerado no relatório de quantitativo apenas um único atendimento, o de maior valor;

**57.8** O valor mensal a ser faturado pela CONTRATADA observará os valores correspondentes de pagamento unitários próprios aos tipos de serviços, multiplicado pelas quantidades efetivamente realizadas no mês. A tabela abaixo demonstra a expectativa das quantidades projetadas para 30 (trinta) meses.

| Item | Serviço                                                                                                         | Quantidade de demandas estimadas para cada serviço em 30 meses |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1    | Serviço de teleatendimento receptivo                                                                            | 2.056.622                                                      |
| 2    | Serviço de teleatendimento ativo                                                                                | 30.849                                                         |
| 3    | Atendimento via SMS                                                                                             | 15.000.000                                                     |
| 4    | Atendimento <i>multicanais</i> : e-mail, Conta Paga, Agência Virtual, mídias sociais, aplicativo e Reclame Aqui | 291.683                                                        |
| 5    | Atendimento WhatsApp Business - sessões de conversas receptivas                                                 | 6.000.000                                                      |
| 6    | Atendimento WhatsApp Business - sessões de conversas ativas                                                     | 74.000                                                         |
| 7    | WhatsApp Business API – Plataforma – Broker – canal WA Business                                                 | 30 meses                                                       |
| 8    | Horas de desenvolvimento                                                                                        | 500 horas                                                      |

**57.9** As quantidades de demandas são estimativas baseadas nas médias móveis e históricas. No entanto, a distribuição dos serviços poderá ser ajustada conforme a variação do uso de cada canal, garantindo flexibilidade na execução contratual;

**57.10** O faturamento será realizado exclusivamente com base nos serviços efetivamente prestados, independentemente da quantidade de mão de obra alocada;

**57.11** O pagamento será efetuado após a comprovação dos serviços prestados, mediante Relatório Mensal de Atividades, validado pela fiscalização do contrato;

**57.12** Consideram-se atendimentos faturáveis aqueles que atendam aos critérios específicos de cada canal, conforme estabelecido nas cláusulas seguintes e neste termo de referência;

**57.13** No Teleatendimento Receptivo Humano, serão remuneradas as chamadas atendidas com duração igual ou superior a 30 segundos, desde que haja comunicação efetiva, excluindo-se ligações mudas. No item 2.8 do Anexo III encontra-se a volumetria das ligações atendidas em até 30 segundos;

**57.14** No Teleatendimento Ativo Humano, será considerado para efeito de faturamento o número total de chamadas efetivadas (chamadas atendidas) com duração igual ou superior a 30 segundos e números telefônicos registrados no sistema da CONTRATADA;

**57.15** Nos atendimentos multicanais, no caso de formulários eletrônicos e e-mails, o pagamento será realizado por demanda atendida e registrada no sistema comercial da CONTRATANTE. No caso de *chats* humanos, o pagamento será realizado para atendimentos cuja duração seja igual ou superior a 30 (trinta) segundos, desde que tenha comunicação efetiva, conforme os critérios definidos pela CONTRATANTE;

**57.16** Para SMS, o faturamento será baseado na quantidade de mensagens enviadas com confirmação de entrega, abrangendo tanto mensagens individuais quanto em massa;

**57.17** Todos os SMS enviados devem ser rastreáveis, com status de envio e relatórios mensais detalhados;

**57.18** A taxa de erro no envio de mensagens deve ser inferior a 5%, e a rastreabilidade deve alcançar 99%;

**57.19** As chamadas transferidas serão faturadas uma única vez, independentemente do número de transferências;

**57.20** O atendimento humano via *chat* será faturado uma vez por sessão, independentemente do número de mensagens trocadas;

**57.21** Respostas incorretas ou incompletas comunicadas pela CONTRATANTE não serão faturadas;

**57.22** As demandas e históricos apresentados no ANEXO III deste termo de referência são estimativas e não garantem volumes futuros de faturamento;

**57.23** Aplicar-se-á uma Variação de Limite de Atendimento para assegurar a eficiência do serviço, ajustando o faturamento com base na média móvel das ligações atendidas pelo *call center*;

**57.24** O número de atendimentos realizados pelo Teleatendimento Receptivo Humano no mês da medição será comparado à média móvel mensal das ligações atendidas com duração superior a 30 (trinta) segundos, considerando os dados dos três meses anteriores ao mês de referência. Somente serão incluídos os atendimentos que apresentarem comunicação efetiva e estiverem devidamente registrados no sistema comercial da CONTRATANTE, sendo excluídas as ligações mudas. A média móvel será calculada mensalmente e com base nos registros dos últimos três meses anteriores ao mês da medição em referência. Esse levantamento será realizado, mensalmente, pela CONTRATADA e estará sujeito à validação pela CONTRATANTE;

**57.25** Será estabelecido um limite de variação de 25% acima ou abaixo da média móvel. Caso o volume de atendimentos realizados fique 25% abaixo da média móvel, será aplicado um desconto proporcional sobre o faturamento do mês, considerando para efeito de medição apenas os atendimentos efetivamente realizados;

**57.26** Se o volume de atendimentos exceder o limite superior em até 25% acima da média móvel, será aplicado um acréscimo proporcional ao faturamento referente ao mês em questão, considerando para efeito de medição apenas os atendimentos efetivamente realizados;

**57.27** A variação percentual será calculada mensalmente, e o ajuste correspondente será refletido no valor final a ser pago à CONTRATADA;

**57.28** Os ajustes serão aplicados ao valor total faturado, contemplando tanto reduções quanto acréscimos, conforme o desempenho mensal dos atendimentos;

**57.29** Esse mecanismo visa garantir que o faturamento seja justo, refletindo a quantidade real de atendimentos efetivamente prestados e assegurando flexibilidade na execução contratual;

**57.30** Para garantir a transparência no cálculo da volumetria e assegurar que os limites inferior e superior sejam corretamente definidos, a CONTRATADA deve calcular mensalmente a média móvel e histórica dos últimos três meses, considerando:

- a) O volume de ligações atendidas no Teleatendimento Receptivo Humano com duração igual ou superior a 30 (trinta) segundos;
- b) A exclusão de ligações mudas;
- c) Apenas os atendimentos considerados efetivos, conforme os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

**57.31** A média histórica e móvel será definida com base no volume de atendimentos dos últimos três meses anteriores ao mês de referência da medição, recalculada mensalmente. Essa média servirá como base para o cálculo dos limites inferior e superior de 25%;

**57.32** A CONTRATADA deve apresentar, junto ao Relatório Mensal de Atividades, um demonstrativo detalhado com o cálculo da média móvel e histórica dos últimos três meses, especificando o volume de atendimentos em cada período e os respectivos limites aplicáveis ao mês corrente;

**57.33** O cálculo e a validação dos limites devem ser aprovados pela fiscalização do contrato antes da aplicação de qualquer desconto ou acréscimo ao faturamento;

**57.34** Nos primeiros três meses de execução do contrato, quando ainda não houver uma média histórica de atendimentos dos últimos três meses, o cálculo da média móvel será feito com base na volumetria efetivamente registrada durante o período disponível. No primeiro mês, a média será equivalente ao total de atendimentos realizados no próprio mês; no segundo mês, será utilizada a média dos dois meses já contabilizados. A partir do quarto mês de contrato, a média será calculada com base nos três meses anteriores, conforme descrito nas cláusulas anteriores;

**57.35** Sobre os valores faturados incidirão todos os descontos e deduções aplicáveis, inclusive, decorrentes de descumprimentos de obrigações diversas, tais como, Acordo de Níveis de Serviços, multas, deduções e glosas, bem como das retenções legais, como ISS, INSS e provisões de verbas trabalhistas, dentre outras.

## **58 Pagamento**

**58.1** Após as formalidades determinadas no item **57.1**, o Gestor do contrato enviará a nota fiscal, com ou sem descontos e multas, para pagamento, que deverá ocorrer até 30 dias após apresentação da nota fiscal;

**58.2** Os quantitativos apresentados, inclusive aqueles dos serviços que a CONTRATANTE passará a dispor a partir desta contratação, são referenciais. Assim, só serão pagos os valores referentes aos serviços efetivamente prestados, sem a obrigatoriedade, por parte da CONTRATANTE, de utilizar-se de uma quantidade fixa mínima ou máxima;

**58.3** A CONTRATADA deve apresentar, junto com a nota fiscal e o boletim de medição, as certidões de regularidade fiscal e a declaração de entrega da nota fiscal;

**58.4** O pagamento não isenta a CONTRATADA da responsabilidade de corrigir eventuais defeitos ou inconsistências técnicas nos serviços, quando identificados posteriormente pela CONTRATANTE;

**58.5** A fim de garantir o cumprimento dos prazos e a transparência no processo de medição e pagamento dos serviços prestados, as partes acordam que as seguintes etapas e prazos serão seguidos:

| FLUXO |                                                                                                           |                          |                                                        |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|
| ETAPA | ATIVIDADE                                                                                                 | RESPONSÁVEL              | PRAZO                                                  |
| 1     | Envio dos relatórios de resultados dos indicadores, níveis de serviço apurados e boletim de medição (BM). | CONTRATADA               | 2 (dois) dias úteis após fechamento da medição.        |
| 2     | Análise, validação dos relatórios, níveis de serviço, BM e FAQs, e envio do resultado para a CONTRATADA.  | CONTRATANTE              | 2 (dois) dias úteis.                                   |
| 3     | Realização de análise conjunta e fechamento da medição, se necessário.                                    | CONTRATADA e CONTRATANTE | Em até 3 (três) dias úteis do fechamento da medição.   |
| 4     | Envio da Nota Fiscal e dos documentos exigidos.                                                           | CONTRATADA               | Até o dia 25 do mês vigente.                           |
| 5     | Conferência da documentação e lançamento no sistema para pagamento.                                       | CONTRATANTE              | Até o encerramento do mês vigente.                     |
| 6     | Pagamento do serviço realizado.                                                                           | CONTRATANTE              | Em até 30 (trinta) dias após a emissão da nota fiscal. |

## **59 Prova de Validação Inicial**

**59.1** Após a etapa de habilitação, a empresa licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, deve demonstrar as funcionalidades exigidas para a solução oferecida por meio de uma Prova de Validação Inicial (PVI);

**59.2** A Validação Inicial poderá ser realizada remotamente por meio do *Microsoft Teams*, ferramenta de reuniões virtuais utilizada pela CONTRATANTE, ou outra que a CONTRATANTE venha a utilizar até o momento da realização da PVI, ou presencial, a critério da CONTRATANTE;

**59.3** Apenas se o resultado da PVI for satisfatório, a LICITANTE será considerada como vencedora;

**59.4** A Prova de Validação Inicial encontra-se especificada no ANEXO IV;

**59.5** A PVI será analisada e atestada por uma equipe multidisciplinar da Gerência de Tecnologia da Informação, Comunicação Empresarial e Gerência Comercial da CONTRATANTE;

**59.6** Se a LICITANTE não for aprovada na Validação Inicial, o Pregoeiro ou a Equipe de Apoio da Licitação convocará a próxima colocada na ordem de classificação estabelecida na etapa competitiva, até que uma proposta atenda às exigências do Edital;

**59.7** O prazo para iniciar a realização da PVI, após convocação pela CONTRATANTE, é de até 5 (cinco) dias úteis;

**59.8** Todos os custos inerentes a realização da PVI, incluindo *softwares* e suas respectivas licenças, correm por conta da CONTRATADA;

**59.9** Caso o licitante for reprovado na PVI ou descumpra os prazos, não terá direito a qualquer indenização;

**59.10** Após o término da Validação Inicial, será confeccionado relatório técnico resumido contendo os testes realizados bem como manifestação da CONTRATANTE pela aprovação ou reprovação;

**59.11** Os demais licitantes poderão acessar o relatório técnico resumido do item 59.10, desde que o solicitem pelo e-mail [pregao@cesan.com.br](mailto:pregao@cesan.com.br);

**59.12** As despesas relacionadas a participação da PVI correm por conta da empresa licitante;

**59.14** Se a reunião for realizada pelo aplicativo *Teams*, a gravação poderá ser solicitada pelo e-mail [pregao@cesan.com.br](mailto:pregao@cesan.com.br).

## **60 Código de Conduta e Integridade**

**60.1** A CONTRATADA deve apresentar documento, assinado por seu representante legal e devidamente registrada em cartório e/ou junta comercial, em que se obriga a aplicar Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE;

**60.2** A CONTRATADA deve possuir Código de Conduta e Integridade próprio, este deverá estar em consonância com o Código da CONTRATANTE;

**60.3** A CONTRATADA deve enviar relatórios trimestrais sobre os casos de descumprimento às regras do Código e as medidas adotadas, inclusive com os procedimentos utilizados.

## **61 Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD**

**61.1** A CONTRATADA deve se comprometer adotar as melhores práticas e estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, Lei Federal n. 13.709/2018;

**61.2** Declaração que assume total responsabilidade por todas as etapas de tratamento de dados pessoais, desde a coleta até o armazenamento. A utilização desses dados será restrita aos fins previamente consentidos pelos clientes, consumidores e outros titulares, conforme estabelecido na legislação vigente e na Lei n. 13.790/2018;

**61.3** Declarar ciência e concordância em adotar todas as medidas necessárias para informar parceiros, colaboradores e clientes de que, em virtude deste Contrato, a CONTRATANTE poderá acessar, utilizar, manter e processar eletrônica e manualmente as informações e dados fornecidos pela CONTRATANTE e seus clientes (“Dados Protegidos”). Essa utilização será exclusivamente para os fins específicos de prestação de serviços e uso da plataforma;

**61.4** A CONTRATADA compromete-se, juntamente com seus gestores, funcionários, prestadores de serviços autônomos, parceiros ou qualquer pessoa atuando sob sua designação, a implementar e cumprir integralmente medidas técnicas e administrativas para proteger os dados compartilhados contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou divulgação;

**61.5** Qualquer violação à LGPD resultará na aplicação de penalidades previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo das medidas legais e judiciais cabíveis.

## **62 Segurança da Informação**

**62.1** Os colaboradores que têm acesso ao ambiente de operação devem assinar termos e condições de confidencialidade. Além disso, para colaboradores eventuais e prestadores de serviços, é necessário exigir a assinatura de um acordo de confidencialidade antes de conceder acesso às instalações de operação;

**62.2** Deve expressar claramente a possibilidade de aplicação de penalidades administrativas caso informações confidenciais sejam divulgadas, mesmo após o término do contrato de trabalho. Além disso, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do colaborador e da colaboradora, todos os

acessos físicos e lógicos devem ser imediatamente bloqueados. A coordenadora ou o coordenador, ou a pessoa designada por ela ou ele, será responsável por liberar ou alterar esses acessos conforme necessário;

**62.3** Para os casos de demissão, transferência ou dispensa de colaboradores, seja por justa causa ou não, devem ser suspensos imediatamente os acessos a ambientes e sistemas;

**62.4** Toda informação deve ser tratada e disponibilizada exclusivamente para a fonte requisitante. Não é permitida a divulgação ou anotações que exponham informações alheias ou possam ser reutilizadas de forma prejudicial. Além disso, todas as informações impressas devem ser destruídas após o uso, seguindo os procedimentos normais da CONTRATANTE, que serão repassados à CONTRATADA;

**62.5** Todas as informações geradas, armazenadas e relacionadas aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE. A CONTRATADA não deve, sob qualquer circunstância, utilizá-las ou divulgá-las para qualquer finalidade sem prévia autorização formalizada da CONTRATANTE;

**62.6** A CONTRATADA deve adotar as melhores práticas de segurança da informação em todos os processos envolvidos na prestação dos serviços de *contact center*, incluindo, mas não se limitando ao tratamento, armazenamento e transferência de dados pessoais e sensíveis;

**62.7** A CONTRATADA deve garantir a segurança da informação e a proteção de dados sensíveis;

**62.8** Deve assegurar a implementação de controles rigorosos para proteger dados contra acessos não autorizados, perda ou roubo, garantindo a segurança das informações manipuladas e armazenadas;

**62.9** Deve possuir uma Gestão da Informação que implemente controles rigorosos para proteger os dados manipulados, assegurando a identificação de vulnerabilidades, a aplicação de medidas de segurança adequadas, o monitoramento contínuo de ameaças e o tratamento dos dados com o mais alto nível de segurança, garantindo a privacidade e a integridade das informações;

**62.10** A CONTRATADA deve manter e melhorar continuamente seu Sistema de Gestão da Informação, o que garante atualização constante em relação às ameaças e às melhores práticas de segurança.

### **63 Arquivamento dos Atendimentos**

**63.1** A CONTRATADA deve manter arquivados todos os atendimentos, ocorridos em qualquer dos meios de atendimento, incluindo mensagens, gravações de voz, vídeo e tela;

**63.2** Sempre que solicitada, a CONTRATADA deve fornecer os arquivos à CONTRATANTE nos prazos informados por esta, sem qualquer restrição, de modo que a CONTRATANTE consiga acessar o atendimento na íntegra;

**63.3** O arquivamento deve ser realizado em ambiente seguro, seja em um sistema *web* ou banco de dados, comprovadamente capaz de manter as informações protegidas e seguras, por um período mínimo de 5 (cinco) anos, mesmo após o término do contrato.

### **64 Obrigações da Contratada**

**64.1** Cumprir integralmente os compromissos estabelecidos no contrato, sendo necessária a autorização prévia, por escrito, da CONTRATANTE para qualquer alteração;

**64.2** Comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas e a regularidade fiscal, incluindo contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;

**64.3** Implantar, executar e supervisionar de forma adequada e permanente os serviços, garantindo uma operação correta, contínua e eficaz, informando sempre a CONTRATANTE qualquer anormalidade da operação;

**64.4** Identificar seus empregados e fornecer-lhes, quando necessário, equipamentos e materiais de segurança individuais e coletivos para a execução dos serviços contratados, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, sendo responsável por qualquer acidente que possa ocorrer;

**64.5** Cumprir rigorosamente os prazos acordados;

**64.6** Não transferir a terceiros os compromissos estabelecidos no contrato;

**64.7** Designar um gerente e um responsável pela CONTRATADA para tratar de assuntos administrativos e técnicos relacionados ao contrato, atuando como pontos focais de relacionamento com o fiscal e o gestor do contrato da CONTRATANTE;

**64.8** Em caso de necessidade, proceder ao atendimento extraordinário e em conformidade com a legislação trabalhista. Na ocorrência de estado de greve da categoria, a CONTRATADA fica obrigada à prestação do serviço, por meio de regime de urgência;

**64.9** Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro, as Normas Técnicas, as Leis, Dissídios e Regulamentos pertinentes e aplicáveis aos serviços objeto do Contrato;

**64.10** Participar de todas as reuniões convocadas pelo Gestor ou Fiscal da CONTRATANTE, através de seu Gerente/responsável;

**64.11** Fazer com que seus empregados adotem a adequada utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

**64.12** O ambiente físico da Central de Relacionamento, destinado aos serviços contemplados neste Termo de Referência, deve ser isolado dos demais ambientes da CONTRATADA, disponibilizando ilhas de posições de atendimento e supervisão exclusivas à CONTRATANTE;

**64.13** Responsabilizar-se por quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços contratados, em razão de ação ou omissão da CONTRATADA ou de quem em seu nome agir;

**64.14** Responsabilizar-se pelo cumprimento, pelos empregados vinculados à execução deste contrato, das normas estabelecidas pela CONTRATANTE nos locais de prestação dos serviços, incluindo o afastamento, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após notificação, de qualquer colaborador cuja conduta esteja em desacordo com o Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE, com o contrato, com este termo de referência ou com a legislação aplicável;

**64.15** Os empregados que estiverem vinculados à execução desse contrato devem ter conhecimento do Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE, formalmente evidenciado;

**64.16** Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços prestados, objeto deste termo de referência, a menos que expressamente autorizado;

**64.17** Ao final do contrato, repassar à CONTRATANTE todas as informações e dados referentes aos serviços executados;

**64.18** Adotar as medidas corretivas necessárias sempre que for notificado pela CONTRATANTE sobre a conduta de qualquer colaborador cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios ou contrários aos interesses da CONTRATANTE;

**64.19** Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital, termo de referência, seus anexos, contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas;

**64.20** Gerenciar os serviços prestados, assegurando-lhes o desempenho operacional e a qualidade necessária, responsabilizando-se pelo pessoal envolvido na prestação dos serviços, nos aspectos de recrutamento, seleção, treinamento, reciclagem, acompanhamento e orientação; avaliação da qualidade do desempenho; manutenção da disciplina; implementação de programas de incentivo e planos de carreira; monitoração dos atendimentos; manutenção de bom clima organizacional; reuniões de avaliação geral de escalonamento, previsão e controle de ausências, gestão de intervalos, férias e licenças, dentre outros;

**64.21** Gerenciar os serviços prestados, assegurando o desempenho operacional e a qualidade, responsabilizando-se pelo processo de execução dos serviços que inclui a implementação dos procedimentos definidos pela CONTRATANTE, o gerenciamento dos recursos tecnológicos, o controle do fluxo de ligações no teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo e atendimento multicanais. Além disso, é necessário gerenciar o fluxo de informações na CRC e a qualidade do atendimento, elaborando, analisando e apresentando relatórios e gráficos de gestão e qualidade dos serviços prestados, mensalmente apurados e disponibilizados à CONTRATANTE;

**64.22** Disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas neste termo de referência;

**64.23** Coordenar a execução dos serviços, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento;

**64.24** Fornecer, manter e atualizar continuamente, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, todos os equipamentos, infraestrutura física, mobiliário e materiais de apoio previstos neste termo de referência. Esse processo deve ser realizado por equipes técnicas especializadas de suporte durante a vigência do contrato, garantindo a continuidade da prestação dos serviços e dentro das exigências e padrões definidos pela CONTRATANTE;

**64.25** Disponibilizar aos gestores e fiscais da CONTRATANTE, solução remota via *Web* para consulta online da operação e plataforma de atendimento aos clientes, além de fornecer acesso aos relatórios de acompanhamento dos indicadores de controle, diariamente atualizados;

**64.26** Acionar o *broker* para o envio de mensagens nas aplicações previstas neste termo de referência que exigem esse serviço;

**64.27** Disponibilizar as gravações das ligações e telas dos atendimentos realizados pelos operadores, quando solicitado pela CONTRATANTE, no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas, salvo quando for especificado prazo diverso em razão de urgência para atendimento a órgãos de controle, que deve ser atendido prontamente pela CONTRATADA;

**64.28** Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a descrição completa do seu ambiente tecnológico e predial que será disponibilizado e instalado para a execução dos serviços ora licitados, fornecendo manuais e catálogos oficiais do fabricante da Plataforma de Comunicação Multisserviços IP, indicando a tipologia sugerida para a Central de Relacionamento, descrevendo sua arquitetura técnica, relacionando as especificações do DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), CTI (*Computer Telephone Integration*), URA (Unidade de Resposta Audível), *Chat*, *Chatbot* e *Voicebot*, sistema de gerenciamento de chamadas, gravador de voz e tela, sistema de gestão de registro dos canais de atendimento - solução *Omnichannel*, sistema de gestão de força de trabalho e qualidade, sistema de teleatendimento ativo, facilidade de SMS (*Service Message Service*), facilidade de *callback*, solução analítica de dados (BI), aparelhos telefônicos, *softphone* e *headsets*, sistema automatizado de pesquisa da CONTRATADA, base de conhecimento informatizada da CONTRATADA, sistema de apoio ao serviço de atendimento da CONTRATADA, solução de monitoramento de redes sociais e infraestrutura de *hardware*, demais *softwares* básicos e segurança e os itens relacionados a instalações prediais, área e localização, sistema de energia elétrica, geradores de energia com capacidade igual ou superior a 50 kVA e *nobreaks*, mobiliário, rede física e lógica, instalações hidráulicas e sanitárias, sistema de refrigeração, circuito fechado de televisão, projetos de *layout*, acústica e demais detalhes necessários, de modo a permitir que a CONTRATANTE tenha condição de verificar o atendimento aos requisitos tecnológicos e prediais estabelecidos neste termo de referência;

**64.29** Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, a descrição completa quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, *feedback*, plano de segurança do trabalho, plano de carreira, promoções e benefícios, programa de avaliação do clima organizacional e plano de escalonamento;

**64.30** Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, um plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente de atendimento da Central de Relacionamento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1 entre a operadora de telefonia e a Central de Relacionamento como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento;

**64.31** Apresentar, no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, um plano preventivo operacional detalhado, contemplando as diretrizes para execução do atendimento. O plano deve incluir o planejamento da capacidade de atendimento escalonada, a gestão da aderência às pausas e intervalos, e as medidas necessárias para assegurar o funcionamento adequado da Central de Relacionamento em conformidade com o fluxo de tráfego de chamadas;

**64.32** Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, um plano de execução do processo de calibragem a ser implementado, constituído das etapas de planejamento, controle e execução do processo para o ambiente de atendimento da Central de Relacionamento;

**64.33** Apresentar, até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, programa para implantação de plano de continuidade de negócios e plano de gerenciamento de crises.

## **65 Obrigações da Contratante**

**65.1** Prestar à CONTRATADA todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas;

**65.2** Responsabilizar-se pela fiscalização e acompanhamento dos serviços objeto do instrumento contratual;

**65.3** Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA na forma estipulada no instrumento contratual;

**65.4** Dirimir dúvidas, quando necessário;

**65.5** Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

**65.6** Fornecer as especificações técnicas referentes aos serviços contratados;

**65.7** Analisar e aprovar, em tempo hábil, cronograma e planejamento de execução dos serviços apresentados pela CONTRATADA, quando necessário;

**65.8** Estabelecer normas e padrões a serem cumpridos pela CONTRATADA, incluindo o Sistema de Gestão da Qualidade relativo ao escopo da contratação;

**65.9** Comunicar à CONTRATADA, por escrito e em tempo hábil, todas as informações necessárias para a correta execução dos serviços;

**65.10** Realizar apurações dos dados relativos à remuneração da CONTRATADA;

**65.11** Realizar, se necessário, auditorias de forma própria ou terceirizada, visando aferir o cumprimento dos itens contratuais e a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

**65.12** Comunicar com antecedência necessária, de acordo com cada situação, as paralisações e eventos programados que demandem aumento do número de operadores.

**66 Direitos da Contratante**

**66.1** Avaliar mensalmente a qualidade dos serviços prestados, considerando aspectos como tempo médio de conversação, tempo de espera, permanência no sistema, pausas, exatidão das informações fornecidas e outros aspectos relevantes;

**66.2** Realizar pesquisas de opinião com os clientes a qualquer momento para avaliar a qualidade dos serviços prestados;

**66.3** Estabelecer mensalmente padrões de desempenho operacional e de qualidade a serem alcançados pela CONTRATADA, revisando e ajustando os acordos de níveis de serviços contratados conforme necessário;

**66.4** Analisar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA comparando os indicadores de desempenho alcançados com os exigidos pelos Índices do Acordo de Nível de Serviço definidos neste termo de referência;

**66.5** Definir um calendário mensal de reuniões de avaliação conjunta entre os gestores da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

**66.6** Definir relatórios e instrumentos de controle a serem apresentados pela CONTRATADA à CONTRATANTE, visando o gerenciamento eficaz dos serviços;

**66.7** Ocupar temporariamente Posições de Atendimento com seus próprios empregados e empregadas, conforme suas necessidades e critérios, sem prejuízo à CONTRATADA.

**67 Cronograma para Execução do Contrato**

**67.1** Se o contrato for assinado próximo ao término ou após o encerramento do atual contrato da CONTRATANTE, o serviço de teleatendimento receptivo previsto neste termo de referência deve ser executado imediatamente após assinatura do contrato, exceto os demais atendimentos que seguirá conforme cronograma abaixo. Além disso, o valor correspondente a este serviço será contabilizado no primeiro faturamento da CONTRATADA;

**67.2** No entanto, caso o contrato seja assinado previamente ao fim das atividades do contrato acima mencionado, deve ser cumprido o seguinte cronograma:

| ATIVIDADE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PRAZO          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Assinatura do contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dia 0 (zero)   |
| Emissão da ordem de serviço                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1º dia         |
| Início do processo de recrutamento e seleção                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2º ao 15º dia  |
| Treinamento;<br>Cronograma de atividades para a implantação da Central de Relacionamento da CONTRATANTE, incluindo customização da versão inicial da implantação da plataforma. Fase de testes do sistema em conjunto com a CONTRATANTE, incluindo o mapeamento de processo e o desenho do escopo envolvendo a jornada do cliente no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 16º ao 30º dia |
| Disponibilização e instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica e recursos humanos da Central de Relacionamento, além da customização da plataforma, integrando ao ambiente da CONTRATANTE; Disponibilização dos troncos de linha E1, serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG), ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da Central; Fase de testes do sistema, em conjunto com a CONTRATANTE, incluindo o mapeamento dos processos e o desenho das jornadas do cliente dentro do sistema <i>Omnichannel</i> . | 20º ao 40º dia |

|                                                       |                |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| Fase de testes do sistema no ambiente de homologação. | 41º ao 44º dia |
| Início da operação no ambiente de produção.           | 45º dia        |

**67.3** A etapa de implantação compreende a disponibilização e instalação de toda a infraestrutura física, tecnológica e recursos humanos da Central de Relacionamento da CONTRATADA em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do Contrato, disponibilização dos troncos de linha E1, serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos da Central;

**67.4** O Plano de Trabalho de Implantação deve apresentar de forma clara e detalhada o cronograma de atividades para a implantação da Central de Relacionamento da CONTRATANTE, abrangendo os seguintes pontos:

- a) Indicação do imóvel e aprovação: identificação e descrição do imóvel proposto para instalação da Central de Relacionamento; o local indicado deverá estar sujeito à aprovação da CONTRATANTE, conforme avaliação prévia;
- b) Cronograma de atividades para implantação: definição do cronograma com etapas detalhadas para cada fase da implantação; toda a solução apresentada e operacionalizada deve estar em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE, sendo qualquer ajuste previamente acordado na reunião inicial, entre CONTRATANTE e CONTRATADA;
- c) Apresentação da força de trabalho: quantitativo de profissionais previstos, qualificação profissional e currículos de acordo com os perfis estabelecidos no Termo de Referência; comprovação de escolaridade reconhecida pelo MEC, conforme especificado no plano de ocupação de cargos;
- d) Cronograma e detalhes de treinamento: técnicas de atendimento ao cliente; conhecimento específico sobre os produtos e serviços da CONTRATANTE; uso das ferramentas e sistemas disponibilizados pela CONTRATADA para o atendimento;
- e) Descrição e arquitetura das soluções tecnológicas: especificação detalhada da arquitetura das soluções tecnológicas a serem utilizadas na Central de Relacionamento e em outros canais de atendimento; equipamentos tecnológicos e suas respectivas especificações; ferramentas integradas da plataforma de multicanais;
- f) Infraestrutura operacional: estruturação completa da infraestrutura operacional para todos os níveis de atendimento;
- g) Descrição da plataforma de comunicação de voz: especificação técnica da plataforma de voz; topologia da plataforma, distribuidor automático de chamadas (DAC), unidade de resposta audível (URA); sistema de gerenciamento de chamadas e de força de trabalho (*Workforce Management*), incluindo módulos de treinamento; sistema de gravação de voz e base de conhecimento; equipamentos de comunicação (telefones e *headsets*).
- h) *Link* de comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE: descrição do *link* de comunicação entre os ambientes computacionais da CONTRATADA e da CONTRATANTE; o *link* deve possuir capacidade suficiente para permitir a troca de dados em tempo real, sem comprometer a performance de atendimento;
- i) Fornecimento de equipamentos e materiais: todos os equipamentos, materiais de consumo, peças, conversores, conectores, cabos e *softwares* necessários para a operação e execução dos serviços devem ser fornecidos pela CONTRATADA, sem custo para a CONTRATANTE; Todos os itens fornecidos devem ser compatíveis entre si, de forma a garantir a operação contínua e sem falhas;
- j) Registro do início de operação: o início efetivo das operações da Central de Relacionamento será registrado em ata específica, com a assinatura dos representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

**67.5** A fase de testes do sistema no ambiente de homologação deverá ser realizada em conjunto com a equipe previamente estabelecida pela CONTRATANTE e a CONTRATADA não poderá omitir qualquer falha ou intermitência do sistema nesta fase, sob pena das sanções legais e contratuais;

**67.6** Quando os dias forem antecipados no cronograma apresentado, serão subtraídos da quantidade de dias que faltam para o início da operação.

**68 Implantação da Central de Relacionamento**

**68.1** O serviço de implantação e instalação da Central de Relacionamento deve ser realizado pela CONTRATADA e apresentado cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. A CONTRATANTE se reserva no direito de aceitar ou não a proposta de serviços técnicos da instalação da Central;

**68.2** Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, sendo externos às dependências da CONTRATANTE, com espaço restrito ao perímetro urbano de Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica, e deve estar localizada em região que disponha de transporte público e que contenha estrutura de restaurantes e lanchonetes, justificado pela necessidade de deslocamento dos colaboradores da CONTRATADA e dos responsáveis pelo contrato designados pela CONTRATANTE. O sistema de energia da Central de Relacionamento deve ser atendido via malha subterrânea ou em anel ligada em ramal de alimentação de hospitais, bombeiros ou órgão público deixando o fornecimento mais confiável e com sistema de alimentação por gerador de emergência;

**68.3** A instalação de toda a infraestrutura física e tecnológica deve estar concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação em ambiente exclusivo das Posições de Atendimento das equipes de operação de teleatendimento receptivo e ativo; atendimento multicanais; *back office*; atendimento eletrônico via URA; atendimento eletrônico via SMS; elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho; análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas para atendimento; monitoria de atendimento; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego; acompanhamento motivacional e manutenção da Central de Relacionamento;

**68.4** A CONTRATADA deve 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, bem como para os gestores do Contrato designados pela CONTRATANTE, 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;

**68.5** A CONTRATADA deve fornecer e instalar toda a infraestrutura física, além de todos os equipamentos da plataforma de comunicação, informática e telecomunicações, sistemas para gestão integrada de atendimento, *softwares* e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados e contratados: acesso físico; instalações hidráulicas; sistemas de refrigeração; controles de acesso; circuito fechado de televisão; redes física e lógica de computadores local com disponibilização de conexão à internet; sistemas de energia/geradores/*nobreaks*; mobiliário e equipamentos de apoio; acústica; segurança do trabalho; projetos de *layout*; arquitetura da plataforma de comunicação; plataforma *webcenter* – multicanais; plataforma operador virtual *Chatbot*; plataforma operador virtual *Voicebot*; distribuidor automático de chamadas – DAC; facilidade de integração CTI (*Computer Telephony Integration*); unidade de resposta audível – URA; sistema de gerenciamento de chamadas; sistema de gravação de voz; sistema de gravação de tela; sistema de gestão de registro dos canais de atendimento - solução *Omnichannel*; sistema de gestão, de força de trabalho e qualidade; sistema de teleatendimento ativo; facilidade de SMS – *short message service*; facilidade de gerenciamento para rede IP; facilidade de *callback*; solução analítica de dados (BI); equipamentos diversos da central (estações de trabalho, servidores, equipamentos *switches*, impressoras, *scanner*, aparelhos telefônicos ou *softphone* e *head-sets*); requisitos de segurança; *softwares* básicos, aplicativos, ferramentas e utilitários; confidencialidade e segurança; manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais; e atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos;

**68.6** A CONTRATADA deve fornecer, instalar e customizar sistemas para gestão integrada de atendimento permitindo realizar campanhas na Central de Relacionamento, integrando com a equipe técnica da CONTRATANTE, além da geração dos roteiros, rotinas de trabalhos e geração de relatórios gerenciais: sistema automatizado de pesquisa; base de conhecimento informatizada; sistema de apoio ao serviço de atendimento; e solução de monitoramento de redes sociais;

**68.7** Disponibilização da infraestrutura para instalação das linhas telefônicas, de acordo com a viabilidade oferecida, onde a CONTRATADA disponibilizará seu espaço para a Central de Relacionamento. Deve ser disponibilizada infraestrutura para instalação das linhas telefônicas a serem fornecidas pela CONTRATANTE;

**68.8** A implantação e instalação da Central de Relacionamento deve contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

| Itens | Atividades                                                                                                                         | Responsável              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1     | Repasse dos processos referentes aos atendimentos da CONTRATANTE que serão prestados na Central de Relacionamento pela CONTRATADA. | CONTRATANTE              |
| 2     | Implementação, manutenção e atualização de conteúdo da base de conhecimento.                                                       | CONTRATADA               |
| 3     | Customização de relatórios conforme estabelecido pela CONTRATANTE.                                                                 | CONTRATADA               |
| 4     | Apresentação da mão de obra alocado à operação.                                                                                    | CONTRATADA               |
| 5     | Treinamento dos profissionais para operação dos sistemas que serão utilizados.                                                     | CONTRATADA               |
| 6     | Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços.                                                            | CONTRATADA / CONTRATANTE |
| 7     | Configuração dos equipamentos da plataforma de comunicação.                                                                        | CONTRATADA               |
| 8     | Implantação de todos os componentes da Central de Relacionamento.                                                                  | CONTRATADA               |

**68.9** A CONTRATANTE reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Relacionamento a fim de acompanhar o processo de implantação;

**68.10** Quando a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deve comunicar a CONTRATANTE, a qual realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação;

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

## **69 Etapa de Execução e Operação**

**69.1** A etapa de execução e operação é composta dos serviços continuados, por demanda e gestão operacional da Central de Relacionamento e terá início após a conclusão da Etapa de Implantação, prosseguindo até o encerramento do Contrato;

**69.2** A Etapa de Encerramento compreende os serviços relacionados ao encerramento administrativo do contrato. A CONTRATADA deve fornecer todas as informações necessárias e disponibilizar os recursos já alocados para garantir uma transição adequada deste contrato para o seu eventual sucessor;

**69.3** Ao final da prestação de serviços, a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem resolver quaisquer pendências, gerar, reunir e disseminar as informações necessárias para formalizar o término dos serviços e encerrar as responsabilidades da CONTRATADA. O processo de encerramento administrativo deve incluir a coleta de dados históricos relevantes, que poderão ser utilizados em projetos futuros;

**69.4** No encerramento devem constar, no mínimo, a preparação e apoio na migração para um novo ambiente; disponibilização da documentação atualizada sobre toda infraestrutura física e tecnológica; entregue à CONTRATANTE, em mídia autorizada por ela, os *backup's* dos registros e gravações de voz e telas dos atendimentos realizados durante a vigência do Contrato;

**69.5** Após a contratação, será realizada uma reunião inicial entre o gestor do contrato e a CONTRATADA para esclarecer questões operacionais e de gerenciamento, incluindo a definição do processo de comunicação, modelos de documentos, ferramentas de comunicação a serem utilizadas e as responsabilidades de cada parte. Além disso, o representante legal e os empregados da CONTRATADA envolvidos na execução do contrato deverão assinar os termos de responsabilidade e sigilo previstos neste termo de referência;

**69.6** A CONTRATANTE poderá designar equipe para promover a transição contratual;

**69.7** A transição contratual final e o encerramento do contrato referem-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pela CONTRATADA, ocorrendo ao término do contrato;

**69.8** As atividades de transição contratual e o encerramento do contrato incluem, mas não se limita, a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos, inclusive crachás disponibilizados pela CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais;

**69.9** A CONTRATADA deve elaborar o Plano de Transição, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços;

**69.10** A data de início de execução do Plano de Transição será determinada pela CONTRATANTE. A sua duração não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias.

## **70 Transição Contratual Inicial**

**70.1** O Plano de Transição dos Serviços deve tratar, no mínimo, da identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de transferência de conhecimentos, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades, cronograma geral do repasse e plano de gerenciamento de riscos e de contingência;

**70.2** Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição;

**70.3** No Período de Transição Inicial, cujo prazo é de 30 (trinta) dias, a equipe da CONTRATADA poderá conviver com a equipe do contrato ainda em vigência, devendo atualizar, documentar, registrar e implantar rotinas de modo a absorver o processo de desenvolvimento e manutenção e os conhecimentos técnicos da CONTRATADA anterior, sem que haja interrupção dos serviços ou não garantia da execução dos serviços de forma continuada;

**70.4** A fase de testes do sistema no ambiente de homologação deve ser realizada em conjunto com a equipe previamente estabelecida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não pode omitir qualquer falha ou intermitência do sistema nesta fase, sob pena das sanções legais, regulamentares e contratuais;

**70.5** Se houver antecipação no cronograma apresentado, será subtraído essa quantidade de dias da contagem até o início efetivo da operação;

**70.6** Todos os custos de instalações, parametrizações, integrações e disponibilização de serviços são de responsabilidade da CONTRATADA;

**70.7** No encerramento administrativo do contrato, a CONTRATADA deve fornecer todas as informações necessárias e disponibilizar os recursos alocados durante a transição, conforme descrito neste termo de referência, para a empresa que substituirá a CONTRATADA numa eventual nova contratação;

**70.8** A CONTRATANTE e a CONTRATADA devem, ao final da prestação de serviços, resolver quaisquer itens pendentes, gerar, reunir e disseminar informações para formalizar o término dos serviços e encerrar as responsabilidades da CONTRATADA. O processo de encerramento

administrativo da prestação de serviços deve incluir uma coletânea de dados históricos, que poderão ser úteis para projetos futuros.

## **71 Reajuste do Contrato**

**71.1** Após os 12 primeiros meses do contrato, é possível realizar reajuste nos preços acordados, mediante acordo entre as partes, com o objetivo de manter o equilíbrio econômico-financeiro;

**71.2** O interregno mínimo de 1 (um) ano para o primeiro reajuste será contado da data limite para apresentação das propostas referentes a variação dos custos decorrentes da operação do contrato;

**71.3** Os reajustes serão solicitados pela CONTRATADA e devem ser acompanhados de uma demonstração analítica das alterações dos custos. A CONTRATADA deve apresentar uma Planilha de Custos e Formação de Preços, refletindo a variação dos custos que justifica o reajuste;

**71.4** Os reajustes a que a CONTRATADA tem direito e que não forem solicitados durante a vigência do contrato serão considerados preclusos com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato;

**71.5** A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA;

**71.6** Para fins de reajustamento, deve ser adotado o índice INPC/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), com base na seguinte fórmula:

$$VR = [(Ni - No) \div No] \times P$$

VR = Valor do reajustamento;

Ni = Número índice de preços do mês de aniversário da proposta;

No = Número do índice de preços do mês de apresentação da proposta;

P = Preço dos serviços realizados, considerando os valores iniciais.

## **72 Resolução do Contrato**

**72.1** A resolução do contrato poderá ocorrer nas hipóteses seguintes;

**72.2** Administrativamente, a qualquer tempo, por ato unilateral, escrito e motivado da CONTRATANTE, de acordo com o que preconiza os procedimentos da CONTRATANTE e a legislação em vigor;

**72.3** Amigavelmente, quando a rescisão será formalizada com autorização escrita e fundamentada da CONTRATANTE, mediante aviso prévio por escrito de até 90 (noventa) dias, ou de um prazo menor a ser negociado pelas partes no momento da rescisão;

**72.4** Judicialmente, nos termos da legislação pertinente;

**72.5** Hipóteses do Regulamento de Licitações da CONTRATANTE - INS.015.03.2025;

**72.6** A rescisão poderá ocorrer caso a CONTRATADA cause a suspensão dos serviços por determinação de autoridades competentes. Nessa situação, a CONTRATADA será responsável por qualquer aumento de custos decorrente da suspensão, bem como por perdas e danos que a CONTRATANTE venha a sofrer como consequência;

**72.7** Deixar de comprovar o pagamento de todas as suas obrigações trabalhistas, a regularidade fiscal, incluindo contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS para seus funcionários;

**72.8** Ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública.

**73 Gestão e Fiscalização do Contrato**

**73.1** A responsabilidade pela fiscalização do contrato ficará a cargo do Polo de Suporte ao Atendimento (A-PSA), ou da unidade que vier a substituí-la, sendo seu chefe o gestor do contrato. O fiscal do contrato será o empregado designado pelo gestor do A-PSA;

**73.2** A CONTRATADA deve fornecer à CONTRATANTE os meios necessários para monitorar e fiscalizar os serviços prestados. A CONTRATANTE realizará monitorias e acompanhamentos remotos, seja por meio de equipe própria ou de empresa terceirizada, com o objetivo de avaliar a qualidade e a quantidade dos serviços prestados. Essas monitorias poderão abranger todos os canais de atendimento, incluindo e-mail, chat e redes sociais, utilizando o software de gestão desses canais ou qualquer outro software da CONTRATADA que possibilite o acompanhamento do nível de serviço;

**73.3** O acompanhamento e a fiscalização do contrato serão de responsabilidade da CONTRATANTE que deve acompanhar a execução dos serviços contratados, cabendo a anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

**73.4** A CONTRATADA deve manter preposto, aceito pela CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário.

**73.5** A CONTRATANTE deverá manter um fiscal e um gestor de contrato. Para esses profissionais, será disponibilizada uma sala dentro das dependências da CONTRATADA, composta por um ambiente específico, reservado e isolado, porém contíguo e com visibilidade para a operação. Toda a infraestrutura e o mobiliário necessários serão providenciados pela CONTRATADA;

**73.6** A CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, total ou parcialmente, os serviços prestados, caso estejam em desacordo com as especificações deste termo de referência ou com a legislação aplicável a contratos com a Administração Pública. Além disso, poderá exigir a substituição de qualquer colaborador ou preposto da CONTRATADA que, a seu critério, prejudique o bom andamento dos serviços;

**73.7** A fiscalização de que trata este item, não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ato ilícito na execução do Contrato, ou por qualquer outra irregularidade;

**73.8** Durante a execução dos serviços, a CONTRATANTE fiscalizará a CONTRATADA com base nas prescrições técnicas, nas normas técnicas vigentes, e nos critérios estabelecidos na norma de Avaliação de Desempenho de Prestadores de Serviços, Instruções para Aplicação de Sanções Administrativas, e Regras Básicas de Segurança e Medicina do Trabalho para Contratadas em Obras e Serviços. O Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços – FAQs, que contém os critérios de avaliação especificados e que será utilizado para avaliar a qualidade dos serviços oriundos deste termo de referência está disponível no ANEXO V deste termo;

**73.9** Os serviços estarão sujeitos à fiscalização irrestrita por parte da CONTRATANTE, que poderá realizá-la diretamente ou por meio de terceiros devidamente credenciados;

**73.10** A fiscalização tem como objetivo assegurar que a CONTRATADA execute os serviços conforme sua proposta e o contrato, além de avaliar as medições mensais dos serviços prestados e verificar o cumprimento de todas as exigências contratuais e disposições previstas neste termo de referência;

**73.11** A CONTRATANTE poderá recusar ou suspender serviços que não estejam em conformidade com a proposta, as normas aplicáveis, ou com as melhores práticas, a seu critério exclusivo, determinando que sejam refeitos sem custos para a CONTRATANTE;

**73.12** A CONTRATANTE poderá priorizar os serviços, definir e autorizar suas etapas, controlar as condições de trabalho e propor à autoridade competente a aplicação de sanções em caso de descumprimento das cláusulas contratuais;

**73.13** A CONTRATANTE prestará assistência contínua à CONTRATADA na execução dos serviços, verificando, aprovando ou contestando-os conforme o que estiver em desacordo com o contrato, edital, anexos e proposta;

**73.14** A CONTRATANTE terá autoridade para decidir questões levantadas em campo, dentro dos limites de suas atribuições. Além disso, será responsável por elaborar e enviar à CONTRATADA um relatório detalhado sobre as deficiências encontradas na execução dos serviços, solicitando a correção imediata das irregularidades, sem prejuízo das penalidades previstas no contrato.

#### **74 Prazo do Contrato**

**74.1** O contrato tem um período de vigência de 30 (trinta) meses, a partir da data da assinatura do contrato, e poderá ser renovado por mais 30 (trinta) meses, nos termos da Lei 13.303/2016 e regulamento de Licitações da CONTRATANTE;

**74.2** A CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, rescindir este contrato a qualquer momento, total ou parcialmente, por conveniência e oportunidade, mesmo durante a vigência do contrato ou de suas prorrogações, mediante justificativa formal;

**74.3** A rescisão por conveniência e oportunidade visa garantir que a CONTRATANTE permaneça com a melhor contratação disponível no mercado, conforme as condições de mercado, a evolução das necessidades da CONTRATANTE e a busca por soluções mais eficientes ou vantajosas;

**74.4** Em caso de rescisão, a CONTRATADA terá direito ao pagamento pelos serviços efetivamente prestados até a data da rescisão, não cabendo indenizações por perda de lucros, investimentos ou quaisquer outros prejuízos decorrentes da rescisão antecipada, salvo disposições contratuais específicas.

#### **75 Abrangência do Contrato**

**75.1** Os serviços prestados pela CONTRATADA estarão disponíveis para todos os clientes que buscarem a CRC, tanto dentro quanto fora do estado do Espírito Santo, independentemente de já serem ou não clientes da CONTRATANTE.

#### **76 Garantia do Contrato**

**76.1** Obrigar-se-á o licitante vencedor à prestação de garantia no ato da assinatura do contrato, a qual será de 5% (cinco por cento) do valor total da contratação, conforme prevê o art. 70, § 2º, da Lei n. 13.303/2016, observado, ainda, o disposto no §2º, do art. 144, do RLC da CONTRATANTE.

#### **77 Verificador Independente**

**77.1** A CONTRATANTE poderá nomear um Verificador Independente, que será o responsável técnico por analisar o bom e regular andamento dos serviços da Central de Relacionamento ao Cliente, abrangendo todos os canais de atendimento, recursos físicos, tecnológicos e pessoal;

**77.2** A CONTRATADA deve disponibilizar ao Verificador Independente todas as informações, documentos e acesso aos sistemas necessários para o desempenho de suas funções. Isso inclui, mas não se limita, ao acesso aos dados, sistemas de atendimento, e informações, inclusive aos chamados abertos junto às empresas operadoras de telefonia;

**77.3** O Verificador Independente será um profissional com expertise comprovada na área, capacitado para identificar falhas, sugerir melhorias e garantir que os serviços estejam sendo realizados de acordo com os padrões estabelecidos no contrato;

**77.4** A CONTRATADA deve fornecer todo o suporte necessário ao Verificador Independente, incluindo a disponibilização de recursos técnicos, informações e quaisquer outras necessidades que venham a ser solicitadas para o pleno exercício de suas funções.