

TERMO DE REFERÊNCIA Nº001/2020

SERVIÇOS DE TELEMARKETING ATIVO/RECEPTIVO

1. OBJETO

Este Termo de Referência tem por objetivo determinar as condições e especificações para a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de atendimento telefônico, Telemarketing receptivo, com intervenção de agentes de teleatendimento, através de número telefônico específico –, compreendendo o fornecimento de mão de obra especializada e soluções atualizadas em equipamentos DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, URA – Unidade de Resposta Audível, demais equipamentos e recursos necessários à perfeita execução dos serviços.

2. DOS SERVIÇOS

2.1. Registro de Chamados

2.1.1. Os agentes de teleatendimento deverão atender aos munícipes registrando as solicitações de manutenção (defeitos e ocorrências) na iluminação pública viária e ornamental, solicitações de melhorias e implantações de novos pontos de iluminação pública, além das solicitações de informações, reclamações e sugestões, dentre outros.

2.1.2. Para prestação dos serviços acima descritos, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar 03 (três) Posições de Atendimento (PA's), de 12 (doze) horas cada. As posições deverão ser distribuídas para operarem de segunda a sábado, exceto feriados, compreendendo o horário das 8h às 22h.

3. SISTEMAS DE INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTOS

3.1. Sistema de gravação e monitoração

3.1.1. Todas as posições de atendimento deverão possibilitar gravação, inclusive as posições de supervisão.

3.1.2. A Contratada deverá realizar a gravação das chamadas garantindo um percentual de recuperação de 90% (noventa por cento) das gravações efetivas de forma audível.

3.1.3. As gravações das chamadas deverão ficar disponíveis (on-line) por 90 (noventa) dias. Dentro deste período e a pedido da Sercomtel Iluminação, as mesmas poderão ser exportadas para mídias externas.

3.1.4. A Contratada deverá realizar a recuperação das gravações em até 5 (cinco) dias úteis da data da solicitação dos fiscais da Sercomtel Iluminação.

3.1.5. As monitorias deverão ser registradas e disponibilizadas à Sercomtel Iluminação mensalmente, junto com o laudo de cada operador. Para feedback

ao operador deverão ser utilizadas as gravações dos atendimentos e outros registros.

3.1.6 A CONTRATADA se responsabilizará e arcará com todos os custos referentes ao sistema de gravação e monitoração: aquisição, implantação, manutenção e integração com a Sercomtel Iluminação, bem como custos operacionais referentes aos resgates rotineiros das gravações.

3.2. DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).

3.2.1 O sistema DAC deverá permitir recursos para registro das chamadas por grupo de atendimento (se houver) e por Código Nacional (CN) de origem, através de relatórios específicos de cada nível/grupo conforme opções da árvore da URA.

3.2.2 A CONTRATADA deverá fornecer os relatórios do Sistema de Gerenciamento de Chamadas / Facilidade de Central customizados da seguinte forma:

- a) Relatórios para Tráfego/Dimensionamento;
Informações de previsão: por dia, período e intervalo em horas, grupo DAC individual e consolidado;
Identificação da origem das chamadas (localidade);
Total de chamadas oferecidas;
Total de chamadas atendidas;
Total de chamadas abandonadas;
Tempo de atendimento/falando;
Tempo de espera;
Nº máximo de agentes logados;
Nº máximo de agentes disponíveis;
Nível de serviço (%).
- b) Nível chamadas abandonadas: por dia, período, intervalo em horas, grupo DAC individual e consolidado;
- c) Chamadas recebidas: por dia, período, grupo DAC individual e consolidado;
Chamadas atendidas pelo DAC;
Chamadas atendidas diretas (ramal e ramal).
- d) Desempenho: por dia, período e intervalo em horas, grupo DAC individual e consolidado;
Total de chamadas atendidas;
- e) Fluxo de chamadas: por dia, período, intervalo em horas, grupo DAC individual e consolidado;

- 3.2.2. Deverá ser informado ao munícipe o nº de Protocolo do atendimento.
- 3.2.3. A URA deverá possuir tecnologia de vocalização *text to speech*, que permita verbalização de mensagens informativas com voz natural. As mensagens serão ouvidas pelos munícipes conforme parametrizações definidas pelas Sercomtel Iluminação.
- 3.2.4. A CONTRATADA se responsabilizará e arcará com todos os custos referentes a implantação e integração da URA com os sistemas da Sercomtel Iluminação, além dos custos referentes ao desenvolvimento da árvore de *menu* da URA, incluindo gravações em *studio* que garanta qualidade da voz, para atendimento aos serviços da Sercomtel Iluminação e integração ao banco de dados. A CONTRATADA fará o desenvolvimento inicial de acordo com a árvore de *menu* apresentada pela Sercomtel Iluminação, podendo esta, sofrer alterações até o início da prestação do serviço. Após a provação do desenvolvimento do projeto, qualquer alteração poderá ser cobrada, mediante aprovação da Sercomtel Iluminação.
- 3.2.5. Os requisitos Técnicos Mínimos da Especificação para Sistema de Gerenciamento de Chamadas / Comutador de Chamada deverão:
- 3.2.5.1. Permitir o gerenciamento das ligações (entrantes e saíntes) e a distribuição das mesmas através dos agentes / atendentes e grupos de atendimento em serviços do *contact center*, URA;

3.3. Tecnologia

- 3.3.1. Capacidade de adequação dos sistemas de no máximo 2 (duas) horas, nas situações de paradas eventuais, parciais e totais, não programadas.
- 3.3.2. A CONTRATADA deverá possuir plano contingencial para que não ocorra paralisação total do atendimento ao serviço, em caso de pane dos equipamentos ou sistemas e queda de energia elétrica, de forma que não prejudique o atendimento;
- 3.3.3. O ambiente de produção – rede interna – deve ser isolado do ambiente externo através de *firewall*, proteção contra o ataque de *hackers* ou usuários mal-intencionados;
- 3.3.4. A interligação da rede corporativa com as demais redes deverá ocorrer, obrigatoriamente, através de equipamento *firewall*;
- 3.3.5. Os ambientes de rede das áreas administrativas e de apoio não devem acessar as redes das operações, salvo necessidade comprovadas e documentada junto à fiscalização do contrato da Sercomtel Iluminação;
- 3.3.6. As operações dos Serviços de *call center* da Sercomtel Iluminação deverão ser completamente independentes, alocados em redes logicamente

5
A

separadas, utilizando o conceito de VLANs – Virtual LANs, garantindo que as informações da Sercomtel Iluminação sejam preservadas;

3.3.7. A manutenção e configuração da rede local, equipamentos de telefonia, bem como as estações e servidores, são de total responsabilidade da CONTRATADA;

3.3.8. Todas as posições de atendimento e colaboradores deverão possuir as seguintes diretrizes de política de acesso:

- Logon de usuários da operação em um domínio;
- Políticas de restrição na posição de atendimento;
- Inibição de acesso a discos fixos e removíveis da estação de trabalho (DC-ROM, disquetes e dispositivos USB);
- Senha de BIOS ativa em todas as estações;
- Aplicação de toda a Política Corporativa de Segurança da Sercomtel Iluminação com relação à configuração dos ativos de TI, inibindo diversos tipos de ataques conhecidos;
- Acesso aos serviços restritos à equipe de suporte;
- *Software* de antivírus atualizado;
- Serviço de acesso à internet utilizando um sistema *proxy*, disponibilizado para todas as posições de atendimento.

3.3.9. Os sistemas utilizados pela Sercomtel Iluminação são padronizados para o ambiente *Microsoft Windows professional, Microsoft Office* (word e excel), *Libre Office, Mozilla Firefox, Google Chrome, Java* e novos aplicativos que venham a ser lançados, portanto as posições de atendimento deverão ser compatíveis com estas tecnologias.

3.4. Infraestrutura

3.4.1. A CONTRATADA deverá possuir infraestrutura de expansão, flexível e imediata pra oferecer serviços de atendimento;

3.4.2. A CONTRATADA deverá apresentar de forma clara, como deverão ser os tipos de interfaces para entroncamento entre a Sercomtel Iluminação e a CONTRATADA, em especial, os tipos de protocolos suportados tanto para voz como para dados, como por exemplo: ISUP, BR, ISUP INT, RDSI, R2 Digital, SIP. Para este item, a CONTRATADA deverá chegar até o endereço sito à Rua Professor João Cândido, 555 – Centro – Londrina – PR, sendo de sua inteira responsabilidade, arcar com os custos de interconexão.

3.4.3. Todas as chamadas destinadas aos canais do *call center* serão redirecionadas para o endereço da CONTRATADA, não cabendo à Sercomtel Iluminação nenhum tipo de ônus. A Sercomtel Iluminação ficará responsável somente pelos custos de telefone das chamadas originadas da CONTRATADA para as áreas de atuação da Sercomtel Iluminação.

4. INDICADORES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 4.1. O *call center* deve estar dimensionado de tal forma que a taxa de complemento de chamada para o *call center* seja, no mínimo, em 90% (noventa por cento) dos casos. O completamento da chamada deve se dar imediatamente após o estabelecimento da chamada e o munícipe deve ter acesso imediato ao Sistema de Autoatendimento ou operador.
- 4.2. A CONTRATADA deverá atender ao percentual de chamadas de acordo com os princípios gerais relacionados aos serviços de atendimento via *Call Center* e outros referentes à prestação dos serviços especificados, adequando-se aos índices sempre que houver novas determinações.

5. TREINAMENTO

5.1. A CONTRATADA deverá manter equipe capacitada (instrutores) para ministrar treinamentos sobre serviços, sistemas utilizados, atendimento e postura profissional, conforme definições a seguir, com início 10 (dez) dias antes da efetiva prestação do serviço. Deverão ser no mínimo, 1 (um) instrutor compartilhado, devido ao grande volume de informações.

5.1.1. **Introdutório:** treinamento que aborda assunto básicos e necessários para iniciar no atendimento: qualidade, satisfação do munícipe, atitude, comunicação, prestatividade, cordialidade, padronização, etc.

5.1.2. **Operacional inicial:** treinamento que aborda o conhecimento técnico na operação das atividades (telas de atendimento, produtos e serviços entre outros necessários para que colaboradores iniciem no projeto):

- **Treinamento em sala ou EAD (videoaulas):** lançamento de produtos e serviços, alterações de procedimento entre outros deverá ter lista de presença com a assinatura dos colaboradores que assistiram o treinamento, data, horário, duração e assunto abordado. Esta lista de presença deverá ser encaminhada para Sercomtel Iluminação.
- **Reciclagens individuais:** todos os erros operacionais identificados pelo *call center* (equipe de suporte, supervisores e monitores) ou relatadas pela Sercomtel Iluminação (equipe de monitoria, suportes e fiscais) deverão ser formalizados em relatório próprio, assinados pelo operador e enviados à Sercomtel Iluminação.

5.1.3. Todos os registros de treinamento (lista de presença, comprovante de reciclagem e avaliações) são documentos para compor o indicador de treinamento.

5.1.4. Os treinamentos aos instrutores, supervisores e monitores serão realizados sempre na cidade de Londrina/PR.

5.2. Responsabilidades da Sercomtel Iluminação:

5.2.1. Disponibilizar colaboradores para ministrar os treinamentos aos instrutores, supervisores e monitores da CONTRATADA;

5.2.2. Aplicar reciclagens para o grupo de instrutores da CONTRATADA em periodicidade a ser estabelecida pela Sercomtel Iluminação, ou sempre que houver necessidade;

5.2.3. A Sercomtel Iluminação poderá auditar os treinamentos aplicados aos atendentes, incluindo a verificação de listas de presença, conteúdos e avaliações, assim como participar dos treinamentos que serão ministrados;

5.3. Responsabilidades da CONTRATADA:

5.3.1. Elaborar o cronograma de treinamento inicial e de rotina. Após a ministração do treinamento, enviar a lista de presença dos treinados até o terceiro dia após a conclusão. Deverá informar prontamente a Sercomtel Iluminação caso haja necessidade de alteração/desvio relacionado as ações de treinamento que estiverem pré-estabelecidas no cronograma.

5.3.2. Para mensurar o conhecimento adquirido, ao término de cada treinamento, o instrutor avaliará o conteúdo aplicado a todos os treinados, através de provas. O total da nota deve somar 10 (dez) pontos. A nota mínima exigida para avaliar o conhecimento adquirido é 8 (oito). Os treinados que não atingirem a nota mínima deverão ser reciclados e avaliados novamente.

5.3.3. Fornecer toda a infraestrutura para treinamento, inclusive ambientação de no mínimo 1 (uma) sala, com capacidade mínima para comportar 10 (dez) pessoas:

- Salas de treinamento equipadas com 1 (um) *data show*; 1 (um) computador com leitor de DVD, CD e acesso à internet; caixas de som; porta *banner*; quadro branco e *flipchart*;
- Salas para treinamento de sistemas informatizados equipadas com 1 (um) *data show*; 1 (um) computador com acesso à internet; caixas de som; porta *banner*; quadro branco e *flipchart*.

5.4. Dinâmica de treinamento:

5.4.1. Os custos referentes aos treinamentos introdutórios para operadores iniciantes, migração de grupo de atendimento, bem como outros necessários para a prestação de serviço, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.4.2. Quando houver necessidade de pagamento de horas extras para os colaboradores participarem de treinamentos solicitados pelas Sercomtel Iluminação, a CONTRATADA deverá apresentar previamente os valores para a aprovação da Sercomtel Iluminação.

6. MONITORAÇÃO

6.1. A CONTRATADA deverá manter monitoração para avaliação de 100% (cem por cento) dos operadores, mensalmente, em no mínimo, 7 (sete) chamadas por operador, sem custos adicionais.

6.2. A nota da monitoração (realizada pela CONTRATADA e pela Sercomtel Iluminação), de cada operador, deverá ser igual ou superior a 8 (oito). O operador com 3 (três) notas inferiores a 8 (oito) na monitoria, nos últimos 6 (seis) meses, sequenciais ou não, deverá ser acompanhado pela CONTRATADA que tomará as medidas cabíveis para cada caso e comunicará a Sercomtel Iluminação.

6.3. Os *feedbacks* de todas as monitorações realizadas pela CONTRATADA e Sercomtel Iluminação devem ser dados pelo monitor aos operadores, em um prazo de até 8 (oito) dias corridos. Para situações consideradas graves o *feedback* deve ser imediato e a Sercomtel Iluminação poderá solicitar aplicação de medidas disciplinares ou substituição dos projetos da Sercomtel Iluminação. A CONTRATADA deve demonstrar que todos os *feedbacks* foram aplicados dentro do prazo acordado, através de formulário assinado pelo operador, que ficará sob guarda da CONTRATADA, para apresentação em casos de auditoria ou solicitação pela Sercomtel Iluminação.

6.4. Em todas as monitorias realizadas, o *feedback* deverá ser de forma individual com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento, corrigir falhas e auxiliar o operador a se desenvolver continuamente.

6.5. Os monitores deverão participar de todos os treinamentos/reciclagens programados pelas CONTRATADA.

6.6. Com base nos resultados das monitorias mensais, a CONTRATADA deve identificar quais são os principais ofensores da qualidade e elaborar planos de ação para melhorias no processo, utilizando para tanto, metodologia definida no processo de ações corretivas para análise da causa raiz e elaboração das ações corretivas.

- 6.7. A CONTRATADA deve elaborar um relatório mensal, relatando todas as monitorias realizadas, os principais ofensores, as causas raízes e os planos de ação com prazos e responsáveis, a serem debatidos nas reuniões mensais. O envio dos relatórios deverá ocorrer no décimo quinto dia útil do mês. Os planos de ação deverão ser acompanhados pela CONTRATADA até a efetiva implantação das ações que foram propostas.
- 6.8. Serão realizadas reuniões para avaliação do serviço prestado, na sede da Sercomtel Iluminação, esporadicamente, por conveniência da Sercomtel Iluminação, as reuniões poderão ser realizadas na sede da CONTRATADA. Além das reuniões a Sercomtel Iluminação poderá agendar vídeo/áudio

7. RECURSOS HUMANOS

7.1. Responsabilidades

- 7.1.1. Para atendimento à Sercomtel Iluminação será necessário um Coordenador que poderá ser compartilhado com outras empresas e, no mínimo, 1 (um) Supervisor compartilhado para todos os atendentes da operação de segunda à sábado em horário comercial.
- 7.1.2. O horário de trabalho será de segunda a sábado, no período de 8h às 22h. nos demais horários, domingos e feriados, a CONTRATADA deverá manter mensagem programada informando sobre horário de atendimento. Nas férias, faltas e licenças a quantidade de supervisor deverá ser mantida.

7.2. Requisitos necessários para os operadores prestarem o serviço;

7.2.1. Habilidades

- a) Ser ágil no uso do microcomputador;
- b) Obedecer aos princípios da dignidade e boa-fé;
- c) Ter iniciativa, ser dinâmico, ser otimista, aceitar desafios;
- d) Ter boa fluência verbal, tom de voz e linguagem apropriada;
- e) Ter postura para atendimento (disciplina);
- f) Ser cordial e prestativo;
- g) Demonstrar comprometimento;
- h) Demonstrar responsabilidade;
- i) Ter interesse/empatia;

- j) Saber ouvir;
- k) Ser eficiente;
- l) Ser objetivo;
- m) Ser organizado;
- n) Ter estabilidade emocional;
- o) Ter bom relacionamento interpessoal;
- p) Ser motivado;
- q) Ter boa comunicação oral e escrita.

7.2.2. Conhecimento:

- a) Conhecer normas e padrões da empresa;
- b) Conhecer o negócio e estrutura da empresa;
- c) Conhecer os aplicativos utilizados na automação do escritório, básico (*word e excel*);
- d) Conhecer as regras da língua portuguesa;
- e) Conhecer conceitos da qualidade;
- f) Conhecer técnicas de atendimento;
- g) Conhecer princípios gerais de Atendimento via *Call Center*.

7.2.3. Atribuições e Responsabilidades:

- a) Consultar, coletar e cadastrar dados em sistemas de informações ou em documentos próprios;
- b) Prestar informações aos munícipes com base em procedimentos pré-definidos;
- c) Desenvolver atividades pré-estruturadas e/ou rotineiras, com base em normas e instruções pré-definidas, com necessidade de supervisão;
- d) Saber identificar e registrar as necessidades dos munícipes (solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações, entre outras).

8. AUDITORIAS

- 8.1. A CONTRATADA poderá ser auditada, a qualquer tempo, pela Sercomtel Iluminação e ainda por empresas contratadas sobre todos os itens e recursos da prestação de serviço. Para as não conformidades encontradas, a CONTRATADA deverá elaborar plano de ação no prazo estabelecido pela Sercomtel Iluminação. As auditorias poderão ou não ser informadas com antecedência.
- 8.2. A Sercomtel Iluminação poderá contratar pesquisas de satisfação sobre os serviços executados, visando garantir a disponibilidade e qualidade dos mesmos.
- 8.3. A CONTRATADA permitirá acesso ao site e aos sistemas necessários para realização de Auditorias e disponibilizará colaborador para acompanhar as visitas de auditores.
- 8.4. A CONTRATADA deverá possuir todos os documentos legais requeridos para a prestação do serviço.

9. INFRAESTRUTURA

- 9.1. A CONTRATADA deverá possuir infraestrutura completa e adequada para a prestação dos serviços, considerando as exigências constantes abaixo descritas:
 - Mobiliário com atendimento às normas do Ministério do Trabalho;
 - Climatização e iluminação;
 - Interligação às centrais públicas, tipo de conexão (cabo ou fibra ótica), etc;
 - Energia elétrica – capacidade instaladas, previsão para expansão, etc;
 - Cabeamento lógico.
 - Arquitetura da central de atendimento;
 - Posições de atendimento – configuração, sistema operacional, *software* aplicativo e funcionalidades;
 - Posições de supervisão e gerenciamento – configuração, sistema operacional, *software* aplicativo e funcionalidades;
 - Posições de gerenciamento remoto – configuração, sistema operacional, *software* aplicativo, *software* de comunicação, conexão com recursos da central de atendimento e funcionalidades;

- Servidores – configuração, sistema operacional, *software* de comunicação, facilidades de integração com os Sistemas e telas utilizadas pela Sercomtel Iluminação;
- Unidades e gravação – capacidade, funcionalidades, tolerância à falhas;
- Unidade de resposta audível – fornecedor, configuração, funcionalidades e outros recursos;
- Equipamento(s) de telefonia DAC – marca(s), modelo(s), capacidade instalada, capacidade de expansão, capacidade final, funcionalidades e outros recursos;
- Canais previstos para comunicação com a Sercomtel Iluminação, fones de ouvido e microcomputadores;
- Plano de contingência para os itens que causem interrupção na prestação do serviço.

10. RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Pagar aos seus empregados, prestadores de serviços objeto desta especificação, no mínimo o salário correspondente ao piso da respectiva categoria e cumprindo-se todas as exigências de natureza trabalhista e previdenciária;
- 10.2. Responder a questionamentos para a Sercomtel Iluminação de reclamações feitas pelos munícipes;
- 10.3. Buscar meios e esforços para evitar troca de colaboradores visando manter a qualidade dos atendimentos, conforme normas e indicadores.

11. OUTROS SERVIÇOS

- 11.1. A CONTRATADA deverá efetuar a integração dos seus sistemas e equipamentos empregados nos serviços de *Call Center*, com os sistemas de gerenciamento e operação da Sercomtel Iluminação, sem quaisquer custos adicionais.

12. FORMA DE PAGAMENTO

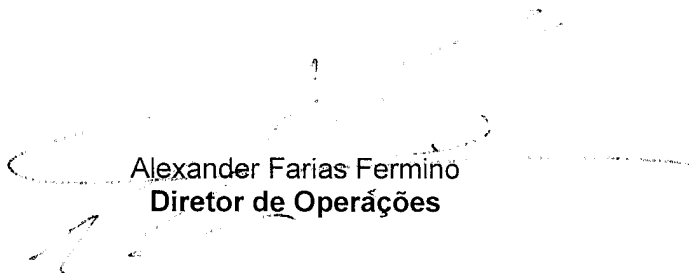
- 12.1. Pagamento por posição de atendimento (PA);
- 12.2. P.A. de 12h (doze horas) – De segunda a sábado, das 8h as 22h, exceto feriados, podendo sofrer alteração conforme a necessidade da CONTRATANTE;

- 12.3. Os custos referentes aos supervisores, instrutores e monitores, para estes atendimentos deverão ser contemplados nos valores das PA's.
- 12.4. O fornecimento de P.A.'s diferente da quantidade acima estabelecida serão objeto de ajustes entre as partes;
- 12.5. No preço dos serviços deverão ser contemplados os custos referentes ao serviço de atendimento, exceto custo com telefonia, que é de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 12.6. Nos preços dos serviços deverão estar inclusas todas as obrigações salariais, encargos sociais, impostos trabalhistas e previdenciários, patronais, tributários, seguros, fiscalização, acordo coletivo, materiais de expediente, serviços técnicos de (TI), demais despesas direta ou indiretamente necessárias a prestação de serviços,



Helder Rafael Cavalcante de Oliveira
Gerente de Operações

De acordo,



Alexander Farias Fermino
Diretor de Operações