



TERMO DE REFERÊNCIA: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO (*Call Center*)

I - OBJETO

1.1 Dar continuidade na prestação dos serviços de teleatendimento hoje existentes na Divisão de Atendimento ao Usuário da AGERGS, porém agregando valores e eventuais atualizações aos termos de conformidade, qualidade e celeridade dos processos.

1.2 A AGERGS propõe através deste Termo de Referência, indicar as características e dimensões mínimas para a prestação de serviços de teleatendimento (*Call Center*).

1.3 A contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento multicanal, destinados à Central de Atendimento ao Usuário da AGERGS – SAU-AGERGS/ Serviço de Atendimento ao Usuário da AGERGS, envolvendo planejamento, implantação, operação, gestão, administração, supervisão, monitoramento, estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimento, recursos humanos, serviços de atendimento ativo e receptivo, por telefone e por meio eletrônico, com adoção de plataforma de integração multicanal e modulo de gestão de atendimento, utilizando modelo *omnichannel*, destinados a Central de Atendimento, e conforme as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.3.1 O atendimento aos usuários da Central de Atendimento será efetuado por meio do serviço de teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, atendimento eletrônico via ura, atendimento via chatweb – atendente humano e atendimento via chat em mensageria instantânea (whatsApp) – atendente humano.

1.4 A contratação da prestação de serviços é para operação com sistema online fornecido pela AGERGS, Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS (SAU) e com a utilização de *front end* próprio do sistema SAU.



1.5 O período de contrato é de 12 (doze) meses, conforme a demanda de atendimentos, e podendo ser prorrogado por igual período ou por períodos diversos até o limite de 60 (sessenta) meses nos termos da Lei 14.133/2021.

1.6 O horário previsto para a prestação dos serviços será o compreendido entre as 08:00 e 20:00 horas, de segunda à sexta-feira, podendo ser estendido conforme necessidades da AGERGS. O valor proposto deverá ser formulado considerando o turno de 6 horas para os operadores.

1.7 Todos os serviços providos pela CONTRATADA deverão ser realizados em suas próprias dependências, em imóvel localizado em qualquer localidade, desde que atendidos os requisitos técnicos e operacionais.

As dependências da CONTRATADA deverão ser disponibilizadas com estrutura que permita capacidade adequada ao perfeito desempenho dos serviços, em conformidade com o que determina a NR-17.

II. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 TELEATENDIMENTO RECEPTIVO, RETORNO DAS CHAMADAS E TELEATENDIMENTO ATIVO.

2.1.1 A execução dos serviços corresponde à comunicação de operadores humanos com os usuários por telefone, por meio de número de 0800 próprio, na Central de Atendimento.

2.1.2 TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

2.1.2.1 Atendimento e registro no Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS de pedidos de informações, sugestões, solicitações, denúncias e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da AGERGS referentes à solução de conflitos, fiscalização e regulação dos serviços públicos pela Agência, bem como referente aos serviços prestados pelas delegatárias dos serviços regulados pela AGERGS, de acordo com *scripts* já existentes e outros que serão desenvolvidos pela CONTRATADA em conjunto com a AGERGS.



2.1.2.2 Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts* ou quando esses recomendem registro de ocorrência a ser tramitada para as concessionárias) ao *BackOffice* para análise e tratamento, utilizando o Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS.

2.1.2.3 Níveis de atendimento:

O teleatendimento receptivo será efetuado em 2 (dois) Níveis de Serviços, conforme especificidade e complexidade dos serviços, o volume de demandas e o nível de qualidade exigido:

Primeiro Nível (Atendentes)

Teleatendimento receptivo aos usuários, a ser realizado a partir de consultas aos sistemas da AGERGS e à base de conhecimentos (*scripts* e respostas padronizadas).

Segundo Nível (*BackOffice*)

Atividade destinada a providenciar junto às concessionárias reguladas a solução/resposta de manifestações, pedidos de informações, sugestões, solicitações, denúncias e reclamações, apresentadas pelos usuários, que não foram solucionadas no primeiro nível do teleatendimento receptivo.

As soluções e/ou respostas serão utilizadas no retorno aos usuários solicitantes, além de devidamente registradas no Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS a fim de ficarem disponíveis para utilização em futuros atendimentos.

2.1.3 RETORNO DAS CHAMADAS E TELEATENDIMENTO ATIVO

2.1.3.1 Chamadas de saída aos usuários para informar a solução e/ou resposta de manifestações, pedidos de informações, sugestões, solicitações, denúncias e reclamações apresentadas pelos usuários, utilizando *scripts* previamente elaborados pela AGERGS, assim como para retorno das chamadas visando conferência das solicitações registradas;



2.1.3.2 Efetuar o *call back* aos usuários e demais interessados que não consigam ser atendidos na fila de espera;

2.1.3.3 Realização de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Central de Atendimento ou pelo SAU / AGERGS. A pesquisa de satisfação poderá ser habilitada e desabilitada a qualquer momento pela AGERGS, seguindo metodologia a ser definida pela AGERGS;

2.1.3.4 Ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pela AGERGS, bem como para realizar campanhas institucionais solicitadas e aprovadas pela AGERGS que sejam referentes aos serviços de atendimento.

2.2 ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA

2.2.1 Trata-se do atendimento eletrônico automático ao usuário que, ao fazer a ligação telefônica, seleciona informações de seu interesse em menus de acesso, comunicadas a ele por meio de voz digitalizada;

2.2.2 O atendimento eletrônico será efetuado através da Unidade de Resposta Audível – URA, com integração CTI necessária à integração da plataforma de comunicação de voz com o ambiente computacional, inclusive banco de dados. Visa prestar informações e registrar solicitações de serviços prestados pela AGERGS, a partir de consultas aos sistemas de atendimento e à base de conhecimentos da Agência (*scripts* e respostas padronizadas pré-gravadas na URA);

2.2.3 O serviço deve permitir a realização pela URA de pesquisa de satisfação ao final do atendimento prestado, após o usuário ser informado da pesquisa e desejar participar. A pesquisa de satisfação poderá ser habilitada e desabilitada a qualquer momento pela AGERGS, mediante a formalização à CONTRATADA, com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência;

2.2.4 Caso a pesquisa seja habilitada, o relatório com os resultados consolidados deverá ser entregue juntamente com os documentos pertinentes ao faturamento até o quinto dia útil do mês subsequente.



2.3 ATENDIMENTO VIA CHATWEB – ATENDENTE HUMANO

2.3.1 Consiste no atendimento e registro no Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS de pedidos de informações, sugestões, solicitações, e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da AGERGS referentes à solução de conflitos, fiscalização e regulação dos serviços públicos regulados pela Agência, bem como referente aos serviços prestados pelas delegatárias dos serviços regulados pela AGERGS, de acordo com *scripts* já existentes e outros que serão desenvolvidos pela CONTRATADA em conjunto com a AGERGS, por meio de Chat (diálogo de texto ao vivo), com recursos humanos (operadores). A aplicação do chatweb necessária para a prestação do serviço deverá ser fornecida pela CONTRATADA.

2.3.2 Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts* ou quando esses recomendem registro de ocorrência a ser tramitada para as concessionárias) ao *BackOffice* para análise e tratamento, utilizando o Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS.

2.3.3 Níveis do atendimento:

O atendimento via chat – atendente humano, será efetuado em 2 (dois) Níveis de Serviços, conforme especificidade e complexidade dos serviços, o volume de demandas e o nível de qualidade exigido:

Primeiro Nível (Atendentes)

Atendimento aos usuários via chat, a ser realizado a partir de consultas aos sistemas da AGERGS e à base de conhecimentos (*scripts* e respostas padronizadas).

Segundo Nível (*BackOffice*)

Atividade destinada a providenciar junto às concessionárias reguladas a solução e/ou resposta de manifestações, pedidos de informações, sugestões, solicitações, e reclamações, apresentadas pelos usuários que não foram solucionadas no primeiro nível do atendimento aos usuários via chat.



As soluções e/ou respostas serão utilizadas no retorno aos usuários solicitantes, além de devidamente registradas no Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS a fim de ficarem disponíveis para utilização em futuros atendimentos.

2.3.4 O programa de chat necessário para a prestação do serviço será fornecido pela CONTRATADA;

2.3.5 O serviço de atendimento via chatweb, a ser prestado pela CONTRATADA, deve ter início após a solicitação do serviço pela CONTRATANTE, a ser realizada por ofício.

2.4 ATENDIMENTO VIA CHAT EM MENSAGERIA INSTANTÂNEA (WHATSAPP) - ATENDENTE HUMANO

2.4.1 Consiste no atendimento e registro no Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS de pedidos de informações, sugestões, solicitações, e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da AGERGS referentes à solução de conflitos, fiscalização e regulação dos serviços públicos regulados pela Agência, bem como referente aos serviços prestados pelas delegatárias dos serviços regulados pela AGERGS, de acordo com *scripts* já existentes e outros que serão desenvolvidos pela CONTRATADA em conjunto com a AGERGS, por meio do aplicativo WhatsApp (diálogo de texto ao vivo), com recursos humanos (operadores).

2.4.2 Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts* ou quando esses recomendem registro de ocorrência a ser tramitada para as concessionárias) ao *BackOffice* para análise e tratamento, utilizando o Sistema de Ouvidoria da AGERGS.

2.4.3 Níveis do atendimento:

O atendimento via chat em mensageria instantânea (whatsapp) – atendente humano, será efetuado em 2 (dois) Níveis de Serviços, conforme especificidade e complexidade dos serviços, o volume de demandas e o nível de qualidade exigido:



Primeiro Nível (Operadores)

Atendimento aos usuários via chat em mensageria instantânea (WhatsApp), a ser realizado a partir de consultas aos sistemas da AGERGS e à base de conhecimentos (*scripts* e respostas padronizadas).

Segundo Nível (*BackOffice*)

Atividade destinada a providenciar junto às concessionárias reguladas a solução e/ou resposta de manifestações, pedidos de informações, sugestões, solicitações, denúncias e reclamações, apresentadas pelos usuários que não foram solucionadas no primeiro nível do atendimento aos usuários via chat. As soluções e/ou respostas serão utilizadas no retorno aos usuários solicitantes, além de devidamente registradas no Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS a fim de ficarem disponíveis para utilização em futuros atendimentos.

2.4.4 A aplicação de WhatsApp necessária para a prestação do serviço deverá ser fornecida pela CONTRATADA;

2.5 APOIO OPERACIONAL MULTIMEIOS

2.5.1 O serviço de Apoio Operacional Multimeios envolve a execução das seguintes atividades:

2.5.2 Registro no Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS de contatos e manifestações recebidas pela AGERGS por outros meios de comunicação (e-mail, correspondência postal e formulário de atendimento presencial);

2.5.3 Anexação de documentos enviados pelos usuários por e-mail e correspondência postal em solicitações anteriormente registradas no Sistema de Ouvidoria da AGERGS;

2.5.4 Providenciar a elaboração de correspondência postal de resposta aos usuários: impressão de documentos, etiquetagem, envelopamento e envio da comunicação pelos Correios;

2.5.4.1 Os custos com eventuais tarifas postais serão arcados pela CONTRATANTE, nos casos de respostas aos usuários por correspondência postal via Correios.



2.5.5 Elaborar relatórios analíticos, a partir de dados gerados pela Central de Atendimento e registrados no Sistema de Atendimento ao Usuário da AGERGS, a fim de subsidiar as atividades de competência da AGERGS;

2.5.6 O serviço de Apoio Operacional Multimeios, a ser prestado pela CONTRATADA, deve ter início após a solicitação do serviço pela CONTRATANTE, a ser realizada por ordem de demanda dos usuários.

II - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de atendimento ativo e receptivo contemplam as atividades de atendimento humano por meio de telefone, sms (*short message service*) e internet (e-mail, fale conosco, APP, chat, WhatsApp), ou por quaisquer outros meios de comunicação que venham a ser utilizados para atendimento às manifestações.

As manifestações de usuários registradas na Divisão de Atendimento ao Usuário da AGERGS contemplam os seguintes serviços regulados pela AGERGS:

- de abastecimento de água e esgotamento sanitário operado pela CORSAN e BRK Ambiental S/A. No caso do DMAE em Porto Alegre, o qual poderá contemplar convênio de regulação com a AGERGS e somar-se às outras empresas reguladas no Setor de Saneamento;
- de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros operado por empresas do sistema de longo curso, sistemas de regiões metropolitanas e de aglomerações urbanas. Este serviço é operado por várias empresas concessionárias;
- de estações rodoviárias;
- de transporte hidroviário intermunicipal de passageiros e veículos;
- de distribuição de gás canalizado operado pela SULGÁS;
- de concessionárias de rodovias, tais como a empresa Rota de Santa Maria, Caminhos da Serra Gaúcha e outras concessões de rodovias que forem realizadas no RS no âmbito de competência da AGERGS;



- e aos serviços concedidos a outras empresas e que estejam no âmbito da regulação da AGERGS, tais como serviços de aeroportos regionais e ferrovias.

O Sistema SAU tem como finalidade o recebimento, registro e tramitação de manifestações de usuários/consumidores dos serviços acima relacionados, sejam manifestações de solicitações, reclamações, sugestões, informações, denúncias e elogios enviados pelos usuários sobre os serviços das concessionárias reguladas.

A título ilustrativo, as principais funcionalidades do Sistema SAU são:

- É baseado em ambiente web, onde o sistema rodará em qualquer computador conectado à internet;
- Os usuários das concessionárias deverão entrar em contato com o número de 0800 criado pela CONTRATADA, no *Call Center*, quando o operador fará o registro no Sistema de suas manifestações;
- A Central Telefônica dotada de sistema Voip e URA serão disponibilizados pela CONTRATADA. Poderão ser realizadas atualizações nos padrões de atendimento na URA;
- Feito o registro, o operador enviará um email de confirmação para o endereço eletrônico fornecido pelo usuário no ato do cadastro. Este email deverá conter seu número de protocolo (gerado automaticamente pelo SAU);
- A manifestação será inserida no banco de dados do sistema, assim como todos os dados do usuário, de forma separada, permitindo assim o envio posterior de novas manifestações por parte do usuário sem a necessidade de um novo cadastro;
- O operador irá remeter a manifestação do usuário à empresa concessionária a qual se refere o serviço objeto da manifestação para resposta no prazo de 5 dias úteis;
- Uma vez que a Divisão de Atendimento ao Usuário da AGERGS tenha recebido a resposta da concessionária, o operador providenciará a resposta ao usuário.



- Para acessar o Sistema SAU, o operador contratado será credenciado com seu login e senha;
- Uma vez 'logado', o operador tem acesso aos diversos registros SAU numerados sequencialmente;
- Serão demonstradas presencialmente aos licitantes interessados as operações junto ao Sistema SAU, as rotinas processuais de trabalho até a conclusão de cada atividade do operador contratado. Essa demonstração tem objetivo de facilitar ao licitante o cálculo de custo do seu serviço para efeito da elaboração da proposta comercial.

2.6. TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

2.6.1 O serviço de teleatendimento receptivo envolve a execução das seguintes atividades:

a) atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões, denúncias e reclamações, prestação de esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da CONTRATANTE referentes à solução de conflitos, fiscalização e regulação dos serviços públicos regulados pela AGERGS, bem como referentes aos serviços prestados pelas empresas delegatárias reguladas pela AGERGS, de acordo com os *scripts* já existentes e os que serão desenvolvidos em conjunto com a CONTRATANTE. Nestes casos o tele operador resolve a demanda sem a necessidade de escalonar para a equipe da AGERGS;

b) encaminhamento das manifestações que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos *scripts* ou esses recomendem registro de ocorrência) à equipe da Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU) da AGERGS para tratamento. A transferência para a DAU deverá ser via software de gerenciamento de chamadas e apoio ao serviço de atendimento ao cliente.

2.7. RETORNO DAS CHAMADAS E TELEATENDIMENTO ATIVO

2.8.1. Os serviços de retorno das chamadas e teleatendimento ativo envolvem a execução das seguintes atividades:



- a) execução de chamadas de saída aos usuários para retorno das chamadas, visando conferência das solicitações ocorridas e a satisfação do atendimento;
- b) efetuar o *call back* aos usuários e demais interessados que não consigam ser atendidos na fila de espera;
- c) execução de teleatendimento ativo, com solicitação prévia da CONTRATANTE, para o fornecimento de informações sobre serviços da Agência, para trabalhos ou projetos de campanhas de divulgação dos serviços do *Contact Center*, bem como projetos de campanhas institucionais solicitadas e aprovadas pela CONTRATANTE que sejam referentes aos serviços de atendimento; e
- d) permitir a realização de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pelo *Contact Center* ou pela Divisão de Atendimento ao Usuário da AGERGS. A pesquisa de satisfação poderá ser habilitada e desabilitada a qualquer momento pela CONTRATANTE. Esta pesquisa será realizada somente com os usuários atendidos pelo *Call Center*, não sendo realizadas pesquisas com aqueles atendidos exclusivamente pelo atendimento eletrônico via URA.

2.8.2. No retorno das chamadas e teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das manifestações, ou seja, a análise da manifestação registrada sobre os serviços regulados pela AGERGS, informações sobre problemas ou serviços da CONTRATANTE, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação.

2.9. ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA

Para atendimento por meio eletrônico será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende a possibilidade de atendimento realizado sem a necessidade de atendimento humano.

A CONTRATANTE disponibilizará e manterá uma ou mais Unidades de Resposta Audível – URA, contendo:

- a) Inicialmente, a URA deverá permitir customizações conforme solicitação da AGERGS;



b) Mensagens de anúncio de menu de opções para que o usuário possa selecionar o serviço de seu interesse;

c) Mensagens de tempo médio de espera, a fim de que o usuário possa saber qual é o tempo estimado para ser atendido ou a sua posição na fila de espera;

d) Mensagens pré-gravadas de contingência para que o cliente receba informações sobre possíveis indisponibilidades temporárias dos serviços regulados pela AGERGS ou manutenções programadas, com tempo estimado para o reestabelecimento. O dimensionamento ficará a cargo da CONTRATADA para atender a demanda, não podendo cobrar a mais, caso necessário ampliar.

2.9.1 O atendimento eletrônico através da URA, com integração CTI – necessária à integração da plataforma de comunicação de voz com o ambiente computacional, inclusive banco de dados – deverá buscar informações e registros de manifestações realizadas pela CONTRATANTE, a partir de consultas aos sistemas de atendimento e à base de conhecimentos da CONTRATANTE (*scripts* disponíveis e respostas padronizadas pré-gravadas eventualmente já disponibilizadas na URA).

2.9.2 A CONTRATADA disponibilizará e manterá canais de voz para o contato telefônico dos usuários dos serviços regulados pela AGERGS, para as seguintes finalidades:

a) porta de URA;

b) fila de espera dos serviços de atendimento receptivo;

c) posições de atendimento.

O dimensionamento do atendimento eletrônico efetuado através da URA deve ficar a cargo da CONTRATADA para atender a demanda, não podendo cobrar a mais, caso necessário ampliar.

2.9.3 O serviço deve permitir a realização, pela URA, de pesquisa de satisfação ao final do atendimento prestado, após usuário ou interessado ser informado da pesquisa e desejar participar. A pesquisa de satisfação poderá ser



habilitada e desabilitada a qualquer momento pela CONTRATANTE, mediante pedido com 5 (cinco) dias de antecedência.

2.9.4 Caso a pesquisa seja habilitada, o relatório com os resultados consolidados deverá ser entregue até o quinto dia útil do mês subsequente, por e-mail.

III. SERVIÇOS COMPLEMENTARES

2.10 As atividades listadas a seguir também fazem parte do escopo desta contratação, e devem ser desenvolvidas pela CONTRATADA como elementos necessários para garantir o adequado funcionamento da Central de Atendimento:

2.11 APOIO E SUPORTE AO ATENDIMENTO

2.11.1 Realizar programas de treinamento inerentes às técnicas de atendimento, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, normas, legislação e procedimentos operacionais necessários à prestação dos serviços;

2.11.1.1 Apresentar, quando solicitado pela AGERGS, relatórios dos programas de treinamento;

2.11.2 Realizar avaliação individual e periódica dos atendentes e demais funcionários da CONTRATADA;

2.11.3 Propor melhorias nas rotinas do atendimento.

III - HORÁRIO DE ATENDIMENTO

3.1. Os serviços de teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo serão prestados de segunda à sexta-feira, das 08h às 20h, nos dias úteis, exceto nos feriados municipais, estaduais e nacionais.

3.2. A CONTRATADA deverá manter prepostos e serviços de suporte à operação em todos os dias e horários de funcionamento.



3.3. Caso haja substituições dos profissionais, o CONTRATADO deverá encaminhar à CONTRATANTE a documentação exigida para qualificação técnica, para verificação do atendimento dos requisitos estabelecidos. Os novos profissionais deverão possuir capacidade técnica igual ou superior à estabelecida.

3.4. A CONTRATANTE poderá, a seu critério e necessidade, solicitar a alteração dos horários definidos no item acima, desde que comunique à CONTRATADA com 03 (três) dias úteis de antecedência.

IV - SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.1. A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela CONTRATADA, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial, que compreendem:

- a) Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada;
- b) Caberá à CONTRATADA dimensionar a infraestrutura física e tecnológica para garantir o volume de atendimento e os níveis de serviço estabelecidos neste documento;
- c) A AGERGS reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação;
- d) Em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, deverá ser realizada uma reunião de apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais da Central de Atendimento. Nessa ocasião, a AGERGS realizará a verificação dos requisitos constantes na declaração fornecida pela CONTRATADA (Declaração de Atendimento aos Requisitos) durante a licitação, de modo a comprovar a estrutura solicitada.
- e) A CONTRATADA deverá entregar em 7 (sete) dias úteis após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado das atividades a serem seguidas para



a migração do serviço prestado pela AGERGS. Esse cronograma deve contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:

- 1) Seleção e treinamento de RH;
 - 2) Instalação e adequação do espaço físico;
 - 3) Testes e acesso às informações de usuários dos serviços regulados pela AGERGS;
 - 4) Associação dos digitroncos ao 0800;
 - 5) Criação de novas mensagens eletrônicas, inclusive através da disponibilização de URA;
 - 6) Revisão de *scripts* a serem definidos em conjunto com a AGERGS;
 - 7) Parametrização do sistema a ser utilizado para o atendimento;
 - 8) Check-list das configurações e recursos de rede para aprovação pela AGERGS;
 - 9) Formato e recuperação de relatórios;
 - 10) Treinamento do *front end* do sistema SAU para a equipe;
 - 11) Teste de recuperação das informações gravadas;
 - 12) Aceite da AGERGS de todas as especificações técnicas constantes neste memorial descritivo.
 - 13) A fase de implantação da Central de Atendimento nas instalações da CONTRATADA terá duração máxima de 60 (sessenta) dias corridos a partir da assinatura do contrato.
- f) No momento em que o CONTRATADO concluir o serviço de instalação, deverá comunicar a AGERGS, de forma escrita, que realizará vistoria final, com objetivo de verificar se a Central de Atendimento do CONTRATADO está adequadamente configurada para atender as necessidades definidas no Contrato. Verificado o cumprimento dos requisitos, a AGERGS autorizará o início da operação.



V - MODELO DOS SERVIÇOS

5.1. A especificação dos procedimentos abrange a execução dos seguintes serviços a serem desenvolvidos pela CONTRATADA:

- a) Levantamento e documentação dos processos de trabalho existentes;
- b) Otimização dos processos da AGERGS levantados, com vistas à sua adequação e aos procedimentos de atendimento;
- c) Elaboração dos fluxos dos processos, integrando-os aos procedimentos a serem desenvolvidos pelo *Call Center*;
- d) Elaboração dos scripts para cada um dos tipos de serviços atendidos, os quais serão submetidos à aprovação prévia da AGERGS, conforme especificações que se seguem;
- e) Atualizar a base de conhecimento, sempre que necessário a critério do gestor do contrato;
- f) Implantação dos processos adequados aos serviços de atendimento executados pela Central.

VI - RECURSOS HUMANOS

6.1. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por toda mão-de-obra necessária para realização dos serviços, objeto do contrato, quer seja pelo fornecimento, como pela gestão, não sendo permitida a subcontratação.

6.2. A equipe de operação da Central de Atendimento deve ser composta por coordenador, operadores de teleatendimento e supervisores de qualidade. Essas funções devem ser exclusivas da operação da Central de Atendimento.

6.3. A CONTRATADA deve alocar 1 (um) supervisor operacional para cada grupo de, no máximo, 08 operadores.



VII - DOS GRUPOS, PERFIS PROFISSIONAIS E ATRIBUIÇÕES REFERENCIAIS.

7.1 Operador de Telemarketing e Atendimento Ativo e Receptivo:

I – Atribuições:

- a) Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- b) Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas da AGERGS;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários e ao pessoal da AGERGS, sempre que solicitado e observando os prazos regulamentares, zelando pela clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: Ensino Médio completo;
- b) Bons conhecimentos de microinformática, Windows e Office (Word e Excel);
- c) Conhecimento básico de Internet;
- d) Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e audição;
- e) Agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- f) Autodisciplina para obedecer a procedimentos de rotina.



7.2 Supervisor de Telemarketing e Atendimento Operacional:

I – Atribuições:

- a) Aplicar os critérios e utilizar os instrumentos e ferramentas de monitoria corretamente, de forma ética e responsável;
- b) Propor melhorias nos instrumentos de avaliação junto à supervisão da Central de Atendimento e à equipe técnica da AGERGS;
- c) Preencher o relatório de qualidade dentro do prazo estipulado;
- d) Avaliar os relatórios de monitoria, em conjunto com a equipe técnica da AGERGS, e propor ações para melhoria do serviço prestado;
- e) Prestar suporte aos funcionários que necessitarem de um acompanhamento específico;
- f) Atuar como moderador em situações de conflitos que envolvam usuários e atendentes, visando sempre garantir a mediação dos eventuais conflitos;
- g) Monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
- h) Acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;
- i) Apresentar, quando solicitado pela AGERGS, relatórios dos programas de treinamento e ações de motivação;
- j) Propor melhorias nas rotinas do teleatendimento.
- k) Propor melhorias nos scripts de forma a aperfeiçoar o atendimento;
- l) Acompanhar os relatórios de atendimento e fazer a gestão de abandono, filas, TMA – Tempo Médio de Atendimento - e outros aspectos que incidem na qualidade do serviço prestado;
- m) Acompanhar o atendimento, por meio de escutas e monitorias, e orientar corretamente os operadores, tanto nos aspectos técnicos da prestação do serviço (condução da ligação, pausas, voz, outros), quanto em relação ao



conteúdo informado, respeitando as diretrizes e orientações da equipe técnica da AGERGS;

n) Analisar as informações a serem prestadas, visando identificar eventuais dúvidas quanto à sua compreensão e saná-las junto à equipe técnica da AGERGS responsável pela Central de Atendimento;

o) Orientar os operadores quanto às informações que devem ser prestadas, dirimindo eventuais dúvidas e orientando quanto à forma adequada de transmissão aos cidadãos, respeitando as diretrizes e orientações da equipe técnica da AGERGS;

II – Perfil Profissional:

a) Escolaridade mínima: Ensino Médio completo, desejável Ensino Superior;

b) Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word e Excel);

c) Amplo conhecimento de Internet;

d) Experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de atendimento;

e) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;

f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;

g) Habilidades de monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; e

h) Agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

h) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e

i) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.



7.3 Supervisor de Telemarketing e Atendimento Administrativo (na condição de Coordenador):

I – Atribuições:

- a) Responder pela gestão do contrato, atuando como o interlocutor entre CONTRATADA E AGERGS;
- b) Coordenar e gerir as atividades de atendimento ao cidadão. Planejar, orientar, delegar e auxiliar na execução das tarefas da equipe de supervisão e atendimento, visando o cumprimento dos processos estabelecidos;
- c) Acompanhar periodicamente a qualidade de atendimento da equipe (monitorias e *feedbacks* realizados pela supervisão), além de realizar reuniões de calibração periódicas, visando o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.
- d) Analisar relatórios operacionais de atendimento (analíticos, níveis de serviço, dentre outros);
- e) Propor melhorias e soluções estratégicas, de forma a aperfeiçoar e otimizar os fluxos e processos de atendimento, sempre em conformidade com a equipe técnica da AGERGS, responsável pela gestão do contrato;
- f) Respeitar / cumprir prazos e cronogramas estabelecidos em comum acordo com a equipe técnica da AGERGS;
- g) Gerenciar eventuais conflitos nas equipes de supervisores, de forma ética e responsável.

II – Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo, preferencialmente em Administração;
- b) Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word e Excel);



- c) Conhecimento amplo de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade;
- d) Amplo conhecimento de Internet;
- e) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- f) Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de gestão de equipes de atendimento.

VIII - CUSTOS DE PESSOAL

8.1. Todos os custos de pessoal, necessários à execução dos serviços deste contrato, devem correr por conta do CONTRATADO.

8.2. Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento.

8.3. O CONTRATADO deverá respeitar os pisos salariais das respectivas categorias, de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado.

IX - PARÂMETROS DE REFERÊNCIA PARA DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE CONTRATADA E AMBIENTE FÍSICO E TECNOLÓGICO

9.1. Para fins de dimensionamento da equipe de teleatendimento, o CONTRATADO deverá observar o disposto na NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego.

9.2. Com base na experiência histórica da CONTRATANTE, para registro das manifestações no sistema da AGERGS, geradas após teleatendimento receptivo, estima-se um Tempo Médio de Atendimento – TMA de 5 (cinco) minutos.



9.3. Com base na experiência histórica da CONTRATANTE, para atendimento ativo, tempo em linha com o usuário, um atendente despende, em média, 3 (três) minutos por atendimento.

9.4 Nos últimos 6 anos, de 2019 a 2024, a AGERGS realizou em média aproximadamente 570 atendimentos por mês. Esses atendimentos correspondem ao recebimento da demanda, emissão de protocolo SAU, tratamento e resposta ao usuário. Essa é uma estatística para efeito referencial apenas. Não tem caráter vinculativo. Mesmo por que a demanda por atendimentos de Ouvidoria depende da qualidade dos serviços regulados pela AGERGS, tamanho das empresas prestadoras dos serviços públicos delegados, e novas concessões de serviços que vem sendo delegados. De maneira que o dimensionamento deverá ter avaliações periódicas a cada 30 dias, promovendo as devidas adequações, para atendimento aos indicadores. As revisões serão baseadas nos indicadores, descritos no item 25 – Indicadores, Gestão do Desempenho e Efeitos Remuneratórios, e na demanda dos serviços, número de atendimentos e protocolos registrados. As possíveis alterações serão definidas pela AGERGS, tendo a CONTRATADA o prazo de 30 (trinta) dias para sua implantação.

O plano de ocupação das posições de atendimento em teleatendimento receptivo e ativo, além do quantitativo de funcionários ocupantes dos cargos de *back office*, será definido pelo CONTRATADO, de acordo com as necessidades específicas dos serviços a serem executados, conforme o número de atendimentos e respeitando os índices de qualidade previstos nesta especificação. Este plano de ocupação deverá ser apresentado posteriormente à AGERGS, que poderá sugerir alterações.

A quantidade de pessoal será de até 16 (dezesseis) operadores; de até 02 (dois) supervisores de telemarketing e atendimento operacional; e 01 (um) supervisor de telemarketing e atendimento administrativo (na condição de coordenador).

Por sua vez, a quantidade de Postos de Atendimentos (PAs) será de até 8 Postos de Atendimentos (PAs).



9.5 Os serviços serão prestados conforme quantitativos discriminados no quadro abaixo:

Item	Objeto	Pessoas por Posto de Atendimento (PA)	Quant. de Postos de Atendimento (PAs)
1	Operadores de Telemarketing - CBO: 4223- 15 – de 6 horas diurnas de segunda a sexta-feira (com possibilidade de escalonamento entre 08:00 e 20:00 horas, de segunda a sexta-feira)	02	08 PAs
2	Supervisor de Telemarketing e Atendimento Operacional - CBO: 4201-35 - de 8 horas diurnas de segunda a sexta-feira	01	02 Supervisores
3	Supervisor de Telemarketing e Atendimento Administrativo (na condição de Coordenador) - CBO: 4201-35 - de 8 horas diurnas de segunda a sexta-feira	01	01 Coordenador

9.6 Nas análises técnicas preparatórias foram avaliados os modelos de edital utilizados pela DEFENSORIA do Estado do Rio Grande do Sul; pelo DETRAN-RS – Departamento de Trânsito do Estado; pela SULGÁS – Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul; CORSAN – Companhia Riograndense de Saneamento; ARSESP – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo e ARTESP - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo.

9.7 Para a estimativa a ser contratada, observou-se evitar super ou sub dimensionamento de quantidades de operadores, que não representem a real demanda da instituição ou que sejam superiores às necessidades da entidade. Alicerçados no entendimento de que equívocos na estimativa de quantidades representam fatores de risco à contratação, uma vez que podem gerar como consequência desperdício de recursos operacionais com dispêndio públicos desnecessários, celebração de aditivos contratuais que poderiam ter sido evitados, novas contratações com todo o esforço administrativo decorrente, perda do efeito de escala e potencial quebra da padronização do serviço, observou-se a assegurar que a contratada obtivesse um quantitativo inicial fixado com perspectiva de alcance de um volume máximo de postos a medida da evolução do projeto. Os postos estimados estão proporcionalmente



relacionados com os resultados pretendidos, espelhados no planejamento e na perspectiva de resultados a serem alcançados.

9.8 Dessa forma, em observância aos princípios da economicidade e eficiência, mas não abrindo mão da restrita observância aos ditames legais, entende-se que a operacionalização gradual dos postos possibilita dimensionar adequadamente a contratação, evitando-se o sub ou superdimensionamento, bem como a obrigatoriedade contratual para a convocação de postos que não venham a ser utilizados na totalidade da sua capacidade com o risco de gerar períodos de ócio nos postos de trabalho, ou ainda, cuja forma da execução do contrato esteja desalinhada com os objetivos estabelecidos no plano estratégico, deixando-se de investir em iniciativas que contribuam para o alcance destes objetivos.

X - OCUPAÇÃO DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

10.1. O plano de ocupação das posições de atendimento em teleatendimento receptivo e ativo, além do quantitativo de funcionários ocupantes dos cargos de *back office*, será definido pelo CONTRATADO, de acordo com as necessidades específicas dos serviços a serem executados e respeitando os índices de qualidade de atendimento previstos nesta especificação. Este plano de ocupação deverá ser apresentado posteriormente à AGERGS, que poderá sugerir alterações.

10.2 A quantidade será de até 16 (dezesseis) operadores; de até 02 (dois) supervisores; e 01 (um) coordenador.

Por sua vez, a quantidade de Postos de Atendimentos (PAs) será de até 8 Postos de Atendimentos (PAs).

XI - PROGRAMA DE FORMAÇÃO, TREINAMENTOS E RECICLAGENS.

11.1. São de responsabilidade do CONTRATADO, sob orientação e supervisão da AGERGS, tomar todas as providências cabíveis para realização dos



treinamentos inerentes as técnicas de atendimento telefônico e técnico especializado, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, normas, legislação e procedimentos operacionais necessários à prestação dos serviços.

XII - REQUISITOS DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS

12.1. Das salas destinadas a supervisão, operação e cliente:

a) Os serviços da Central de Atendimento deverão ser executados nas instalações do CONTRATADO, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento e otimização contínua dos processos de gestão dos serviços;

b) As salas da Central de Atendimento deverão ser especialmente projetadas com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme NR 17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE) e demais normas e regulamentos que dispõem sobre o assunto;

c) Posições ou Postos de Atendimento (PA's) do tipo Box, acusticamente isoladas entre si. As PA's de supervisores deverão ser colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores da Central de Atendimento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas;

d) PA's equipados com microcomputador e solução telefônica tipo *hands free* (dispensa o uso das mãos);

e) Os PA's deverão ser de uso exclusivo para atendimento da Central de Atendimento, não podendo ser compartilhadas com serviços de outros clientes do CONTRATADO;

f) A CONTRATADA deverá reservar, no mesmo ambiente em que forem instaladas as PA's destinadas à execução dos serviços, sala equipada e com acesso restrito aos gestores da AGERGS, para que estes possam desempenhar as suas atividades, devendo esta sala estar equipada com os



mesmos recursos dos gestores do CONTRATADO, cujos custos serão de total responsabilidade desta, tais como:

- i. Microcomputadores completos (CPU, teclado e vídeo monitor);
 - ii. telefones com acesso à monitoria on-line;
 - iii. caixas de som;
 - iv. fones de ouvido e microfone;
 - v. acesso ao sistema do Distribuidor Automático de Chamadas;
 - vi. acesso aos relatórios de acesso ao Guia e Comunicados;
 - vii. acesso ao sistema de gravação de tela e voz;
 - viii. Microsoft Office;
 - ix. Microsoft Windows;
 - x. outros que se fizerem necessários;
 - xi. Ambiente com acesso à Internet.
- g) As salas destinadas à Central de Atendimento (operação, supervisão, coordenação e AGERGS) deverão ser de uso exclusivo da CONTRATANTE;
- h) A AGERGS deverá ter acesso às dependências da Central de Atendimento em qualquer horário no período da operação e antes da implantação da Central para acompanhar as atividades relativas à implantação;
- i) A CONTRATADA deverá disponibilizar sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno microondas, cadeiras e televisão) para os atendentes e supervisores.

XIII - RECURSOS TECNOLÓGICOS



A CONTRATADA deverá implantar na Central de Atendimento plataforma de comunicação de solução tecnológica, conforme os seguintes requisitos e exigências:

13.1. ARQUITETURA

A arquitetura para a Central de Atendimento possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir as seguintes características:

- a) Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
- b) Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;
- c) Escalabilidade dos componentes do *Call Center* nos seguintes aspectos:
 - i. Capacidade de processamento;
 - ii. Armazenamento de dados;
 - iii. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho e
 - iv. Acréscimo do número de relatórios contemplados.
- d) Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade do *Call Center*;
- e) Capacidade de integração com o sistema de atendimento da AGERGS (SOA) e com a ferramenta de comunicação Microsoft Teams;
- f) Capacidade, de acordo com as demandas futuras da AGERGS, de ser integrada com solução de *Customer Relationship Management* (CRM);
- g) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;
- h) O hardware e o software da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 12 (doze) chamadas.



13.2. TELEFONIA

13.2.1. "0800":

a) O atendimento de telefonia da central de atendimento da AGERGS deverá ser feito por meio telefônico na modalidade DDG (Discagem Direta Gratuita), sistema de tarifação reversa, utilizando o número 0800 a ser contratado e, inclusive, deverá aceitar ligações originadas em celulares.

Caso a CONTRATADA esteja situada em outro Estado, ela será responsável pelo transbordo das ligações para o Rio Grande do Sul. Assim como, será responsável pela contratação dos digitruncos ou outras tecnologias utilizadas para atendimento do objeto.

b) A CONTRATADA arcará com o ônus relativo às despesas telefônicas das linhas utilizadas para a realização do atendimento receptivo e ativo.

c) A CONTRATADA disponibilizará e manterá canais de voz para o contato telefônico dos usuários da AGERGS para as seguintes finalidades:

1. porta de URA;
2. fila de espera dos serviços de atendimento receptivo;
3. posições de atendimento.

O dimensionamento das posições de atendimento deve ficar a cargo da CONTRATADA para atender a demanda.

13.2.2. Mensagens Eletrônicas:

a) A CONTRATADA deverá manter mensagens eletrônicas, definidas em conjunto com a AGERGS, informando:

i. No horário de atendimento telefônico: mensagem de boas vindas, informativo sobre gravação do atendimento, mensagem de espera e funções orientadoras para os seguintes aspectos ilustrativos:

- Obrigado por ligar para Ouvidoria da AGERGS.



Se você ainda não contactou com a empresa delegatária do serviço regulado pela AGERGS, disque:

1 se a prestadora do serviço for a CORSAN (encaminhamento para 0800 646 6444);

2 Se a prestadora do serviço for a BRK Ambiental Uruguaiana S/A (encaminhamento para 0800 771 0001);

3 Para manifestações sobre o serviço de distribuição de energia elétrica (encaminhamento para 167);

Para demais setores regulados ou se já contactou com a empresa prestadora ou mesmo para obter outras informações, disque 4;

Para repetir, disque 5 ou aguarde atendimento da Ouvidoria da AGERGS.

ii. Fora dos horários de atendimento telefônico: informação sobre dias e horários de funcionamento;

iii. Outras mensagens, a critério da AGERGS ou sugeridas pela CONTRATADA.

b) Entre a mensagem de boas vindas e a mensagem de espera não deve ocorrer intervalos mudos, independentemente do volume de ligações em espera;

c) A seguir apresentam-se outras características para a Unidade de Resposta Audível (URA):

i. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia, outros) deverá ser modificada sempre que se considerar necessária a alteração;

ii. Capacidade, de acordo com a demanda futura da AGERGS, de ser integrada com os sistemas de atendimento, permitindo a inserção de mensagens pela equipe técnica da AGERGS;

iii. Reconhecimento de ligações roteadas do DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) para URA;

iv. Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de *cut through*);



v. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;

vi. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações; e

vii. Funcionalidade de atendimento eletrônico integrando com bases de dados ou aplicações externas da AGERGS, sem a necessidade de atendimento humano.

13.2.3. Sistema de Teleatendimento Ativo:

O Sistema de Teleatendimento Ativo deve ter as seguintes características:

- a) Possuir integração total com o DAC - Distribuidor Automático de Chamadas;
- b) Gestão de senhas e acessos onde somente usuários autorizados podem acessá-lo de acordo com o seu perfil;
- c) Acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos atendentes através de códigos preestabelecidos no sistema;
- d) Gestão de contatos permitindo consulta a informações do contato que está sendo atendido;
- e) Permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo selecionando o público alvo de cada uma;
- f) Permitir, através da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;
- g) Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada;
- h) Selecionar qual dos telefones deve ser discado primeiro, independente das regras de horário;
- i) Configurar estratégias de rediscagem para os números configurados na lista de discagem;



- j) Permitir através da identificação de chamadas integrado ao sistema de CTI fazer a abertura na tela do contato que esta ligando;
- k) Capacidade de identificar caixa postal;
- l) Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendente e campanha;
- m) Fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos;
- n) Realizar discagem preditiva de forma automática a partir da base de dados fornecida pela AGERGS; e
- o) Ser projetado com interface gráfica e amigável, com uso priorizado do mouse.

13.3. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DIGITAL

- a) O sistema deverá gerar a gravação de voz e tela, para fins de auditoria da qualidade do serviço prestado, da totalidade das ligações atendidas, mesmo se houver intercalação ou transferência da mesma para outro operador ou supervisor, possibilitando recuperação através de busca por assunto, número de telefone, nome e sobrenome do cidadão, atendente, *login* de atendente, ramal, data e hora;
- b) O sistema não deverá permitir que a gravação seja interrompida e
- c) O sistema deverá:
 - i. Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados aos *logins* dos operadores;
 - ii. Capacidade de gravação integral das conversações dos operadores e supervisores no momento de atendimento;
 - iii. Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;



iv. Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador; e

v. Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS4 ou superior, ou em mídia equivalente.

13.4. SISTEMA DAC/GERENCIAMENTO DE CHAMADAS

A AGERGS deverá ter acesso local e remoto ao sistema do Distribuidor Automático de Chamada *up-to-date* para acompanhamento das células e níveis de atendimento, com acesso a relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação do *Call Center*, tais como:

- i. nome do operador;
- ii. estado do atendimento (em geral e por operador);
- iii. operadores em pausa, disponíveis, indisponíveis, em atendimento;
- iv. chamadas recebidas;
- v. chamadas abandonadas;
- vi. chamadas atendidas;
- vii. tempo da chamada;
- viii. tempo médio de espera;
- ix. total de chamadas atendidas por operador;
- x. tempo médio de conversação por operador;
- xi. horário de logon e logout do operador;
- xii. ramal do operador.

a) Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão da AGERGS e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via WEB ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para a AGERGS;



b) Os relatórios existentes deverão ser nativos da plataforma da comunicação e não manipuláveis de forma a garantir a integridade dos dados.

13.5. INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE

A CONTRATADA deverá dispor de infraestrutura, conforme os seguintes requisitos e exigências mínimas:

13.5.1. Sistema de Rede Física e Lógica:

i. O ambiente deve prover de um link de internet que tenha a largura de banda maior que 400 Mbps e latência abaixo de 30 ms;

ii. possuir conexão à Internet (Web) permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações, relatórios, outros, cuja conexão será controlada por identificação de usuários e senhas, com acesso diferenciado, o qual será especificado no momento de cadastramento dos usuários.

13.5.2. Computadores, Impressoras e Scanner:

Componentes e Requisitos

Processador com velocidade, memória e capacidade de processamento compatível com as exigências do serviço contratado.

Sistema operacional Windows em versão atualizada.

Pacote Microsoft Office e Teams.

• Impressão de Relatórios:

1 (uma) Impressora a Laser.

13.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA NA CONTRATADA

13.6.1. Firewall:

a) Deverá haver soluções de firewall em todas as regiões de fronteira da rede de comunicação entre a empresa CONTRATADA e com a AGERGS,



sempre que existirem interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

b) Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall, referentes às conexões com a AGERGS devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas à AGERGS;

c) A solução de firewall deverá gerar logs administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, fornecendo ao corpo técnico da AGERGS quando por ele solicitado.

13.6.2. Antivírus:

a) A solução de antivírus deverá ser capaz de detectar e remover vírus, cavalos de Tróia, worms e ameaças correlatas;

c) As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus deverão ocorrer automaticamente para todos os equipamentos que compõem o ambiente computacional disponibilizado para a prestação de serviços, objeto desta licitação e

d) Os equipamentos deverão ter atualizações diariamente.

13.6.3. Segurança da Conexão:

A CONTRATADA deverá contar com equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela AGERGS. Deverá prover segurança através da utilização de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha/password, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade do funcionário do CONTRATADO.

13.6.4. Auditoria:

A CONTRATADA deverá permitir a AGERGS acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas da mesma, assim como a todo e qualquer hardware utilizado para a prestação dos serviços à AGERGS para fins de auditoria



em segurança, sendo que tal auditoria poderá ser efetuada a qualquer momento pela AGERGS.

13.6.5. Recursos de Contingência:

Todos os sistemas de telefonia e informática utilizados para atender a Central de Atendimento deverão contemplar os seguintes recursos:

- a) Nobreak / Baterias com autonomia de, no mínimo, 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de telefonia;
- b) Nobreak / Baterias com autonomia de, no mínimo, 30 (trinta) minutos em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;
- c) Gerador de energia elétrica com partida automática com autonomia de, no mínimo, de 03 (três) horas em caso de queda de energia elétrica para todo o sistema de informática;
- d) O chaveamento elétrico entre a rede elétrica, no-break e gerador deve ser transparente, garantindo a operação ininterrupta do sistema; e
- e) A CONTRATADA deverá disponibilizar um link de acesso à Internet com velocidade mínima de 400 Mbps, dedicado para a Central de Atendimento e outros sistemas, que deverá ser acionado apenas no caso de ocorrer problemas com os links de comunicação de dados.

XIV - INDICADORES

14.1. Serão utilizados os indicadores de desempenho da relação abaixo e outros a serem definidos entre as partes:

14.1.1. Funcionamento da Central:

Descrição:

A CONTRATADA deve garantir o perfeito funcionamento da Central de Atendimento no período das 8h às 20h, de segunda à sexta-feira, nos dias úteis, podendo esta programação ser alterada visando o atendimento de necessidades sazonais.



Se for verificada interrupção parcial ou total do funcionamento da Central de Atendimento, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada minuto de interrupção.

14.1.2. ICA “Índice de Chamadas Atendidas com Até Vinte Segundos de Espera”: 90%

Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas com até vinte segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

14.1.3. TME “Tempo Médio de Espera”: 20 segundos

Descrição: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

14.1.4. IAR “Índice de Atendimentos Registrados”: 100%

Descrição: Coeficiente de atendimentos registrados em sistema em relação ao total de chamadas atendidas no serviço de teleatendimento receptivo.

14.1.5. ISC “Índice de Satisfação dos Clientes”: maior ou igual a 95%

Descrição: A apuração será efetuada por pesquisa ocasional, periódica ou contínua, através de teleatendimento ativo e/ou utilizando recursos da Unidade de Resposta Audível (URA). O universo a ser pesquisado será estabelecido pela AGERGS, de acordo com o total de ligações recebidas. A CONTRATADA deverá dar conhecimento à AGERGS, para validação, dos fatores a serem pesquisados, da metodologia a ser aplicada e dos conceitos a serem utilizados na pesquisa. A pesquisa só será realizada após a concordância da AGERGS.

14.1.6 TMEchat: menor ou igual a 2 minutos

Descrição: Coeficiente de tempo total de espera no chat, em relação ao total de atendimentos via chat registrado no Sistema de Atendimento ao Usuário (SAU) da AGERGS.

14.1.7 TMEwhatsApp: menor ou igual a 2 minutos



Descrição: Coeficiente de tempo total de espera no WhatsApp, em relação ao total de atendimentos via whatsapp registrados no sistema SAU da AGERGS.

14.1.8 TEMR: Tempo de Encaminhamento das Manifestações Registradas: menor ou igual a 1 dia útil

Descrição: Tempo médio de encaminhamento ou encerramento, pelo *BackOffice*, das manifestações na situação “analisar” registradas no sistema SAU da AGERGS.

14.1.9 TTRC Tempo de Tratamento das manifestações Registradas: menor ou igual a 5 dias

Descrição: Tempo médio de encaminhamento ou encerramento, pelo *BackOffice*, das manifestações na situação “respondida pela concessionária” registradas no sistema SAU da AGERGS.

14.2. Outros indicadores de desempenho poderão ser acordados entre a AGERGS e a CONTRATADA, observando-se o princípio do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

14.3. Os índices de cada indicador de desempenho serão formalizados através deste termo, que deverá conter assinatura de representantes da AGERGS e do CONTRATADO e será parte integrante do contrato. O Termo de Compromisso será substituído sempre que os índices dos indicadores de desempenho forem alterados.

14.4. Os índices serão classificados de acordo com o grau de importância a ser determinado pela AGERGS e a aplicação das penalidades será diferenciada por tipo de padrões de qualidade de serviço, ativo e receptivo, considerando os impactos causados ao processo.

14.5. Os índices serão revistos periodicamente e poderão sofrer alterações, desde que acordado entre as partes.



14.6. São de responsabilidade do CONTRATADO o estabelecimento e a gestão de estratégias para atendimento dos níveis de serviços estabelecidos pela AGERGS.

14.7 FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO FINAL DO NÍVEL DE SERVIÇO

Pontuação: a pontuação atribuída aos itens indicados no Formulário de Avaliação do Nível de Serviço deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

I - Deverá ser atribuído 1 ponto ao item avaliado como “CONFORME”;

II - Deverá ser atribuído 0,5 pontos ao item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”;

III - Deverá ser atribuído 0 (zero) ponto ao item avaliado como “NÃO CONFORME”;

IV - A nota final, entre 0 (zero) e 8 (oito), corresponde ao somatório da pontuação atribuída aos itens avaliados multiplicado por 10 (dez) e dividido pelo número de itens avaliados.

Responsabilidades da equipe de fiscalização:

I - avaliar mensalmente o contratado utilizando-se o Formulário de Avaliação do Nível de Serviço, justificando por escrito quando da existência de itens avaliados com nota 0 (zero), ou seja, “NÃO CONFORMES”;

II - encaminhar o Formulário de Avaliação do Nível de Serviço referentes ao período aferido, para o gestor do contrato, juntamente com as justificativas para os itens avaliados com nota 0 (zero).

Responsabilidades do gestor do contrato:

I - consolidar mensalmente as avaliações recebidas das unidades, emitindo o resultado da avaliação do nível de serviço;

II - encaminhar mensalmente, com base em todos os Formulários de Avaliação do Nível de Serviço gerados pela equipe de fiscalização do contrato, 1 (uma) via do resultado de avaliação para ciência do contratado;



III - aplicar, quando cabível, sanção ao contratado e encaminhar para o conhecimento da autoridade competente;

IV - preencher mensalmente e encaminhar ao contratado, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, os resultados da avaliação do nível de serviço alcançado pelo mesmo;

V - quando atribuída nota 0 (zero) a algum item, o gestor do contrato deverá notificar o contratado e se julgar necessário realizar reunião com os responsáveis do contratado, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos e providenciar o tratamento das “NÃO CONFORMIDADES” para a execução dos serviços nos períodos subsequentes;

VI - sempre que o contratado solicitar prazo visando o atendimento ou correção de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada ao Gestor do contrato, objetivando a análise do pedido pelo mesmo.

Descrição do processo:

I - cada Unidade, por meio da equipe de fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação do Nível de Serviços, efetuará o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do contratado;

II - no final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar os Formulários de Avaliação do Nível de Serviço gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam nota 0 (zero) para o Gestor do contrato;

III - de posse dos formulários preenchidos, o Gestor do contrato deve emitir o resultado da avaliação do nível de serviço dando ciência ao contratado;

IV - no caso da necessidade da aplicação de descontos, cabe ao gestor do contrato apurar o percentual de desconto a ser aplicado na fatura de período subsequente a prestação dos serviços, tomando como base o resultado da avaliação do nível de serviços, notificando ao contratado



previamente ao fechamento da medição e emissão da fatura do próximo período;

V - o percentual de desconto da fatura é estabelecido conforme item critérios a seguir:

Pontuação Obtida	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL > 8 pontos	0,00%
NOTA FINAL \geq 7 e < 8 pontos	1,50%
NOTA FINAL \geq 6 e < 7 pontos	3,00%
NOTA FINAL \geq 5 e < 6 pontos	5,00%
NOTA FINAL \geq 4 e < 5 pontos	10,00%

Condições gerais:

I - no caso de serem apurados, pelo contratante, descontos decorrentes da aplicação do presente instrumento de avaliação, os mesmos deverão constar da fatura de mês subsequente;

II - na ausência de aplicação ou da notificação por parte do contratante, em tempo hábil para a emissão da fatura pelo contratado, todos os critérios de avaliação serão considerados como em conformidade, ficando vetada qualquer aplicação de desconto no período.

XV - PAGAMENTO

15.1. Os serviços efetivamente prestados e aceitos pela AGERGS serão pagos mensalmente à CONTRATADA, de acordo com o valor unitário de cada Ponto de Atendimento (PA). As faturas serão emitidas juntamente com os relatórios gerenciais no 1º (primeiro) dia útil de cada mês e entregues na AGERGS até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos



serviços, no Protocolo da AGERGS, na Avenida Borges de Medeiros, 659, 11º Andar, Centro Histórico, CEP 90.020-023, Porto Alegre/RS, de segunda à sexta-feira, em dias úteis, das 09:00 às 17:00 horas. Os pagamentos serão efetuados no prazo de 15 (quinze), contados da data de protocolo da Nota Fiscal de Serviços.

15.1.1. Os custos das ligações 0800 serão pagos pela CONTRATADA diretamente à empresa de telefonia.

15.1.2. No primeiro e no último mês da prestação dos serviços, o valor mensal será calculado *pro-rata/die*, adequando os dispêndios à efetiva vigência contratual, conforme cláusula de VIGÊNCIA.

Nos demais meses, os encargos serão cobrados com base no período mensal da efetiva prestação dos serviços.

15.2. Não serão considerados, para efeito de desconto, os dias em que o nível de serviço não for atingido devido a situações de caso fortuito e força maior, mediante comprovação.

15.3. Nos 90 (noventa) dias iniciais do contrato, devido aos ajustes, não serão aplicadas glosas nas faturas.

15.4. Na hipótese de divergência entre os valores constantes da fatura com o estipulado em contrato, a CONTRATADA poderá glosar da nota fiscal/ fatura emitida pela CONTRATANTE, os valores apontados como indevidos, mediante a respectiva demonstração. No caso de devolução da fatura, a reapresentação será considerada como nova solicitação.

15.4.1. Na ocorrência do disposto no item 15.10. e/ou atraso na entrega da fatura, no prazo estabelecido no item 15.1., o pagamento correspondente será efetuado em 30 (trinta) dias contados do seu recebimento.

15.5. A AGERGS só efetivará o pagamento das obrigações decorrentes do presente Contrato, caso a Certidão Negativa de Débito - CND-INSS esteja em vigor e/ou se não houver pendência de obrigação em nome do CONTRATADO registrada no CADIN - Cadastro Informativo de Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais.



15.6. Por ocasião da apresentação da Nota Fiscal/Fatura à AGERGS, a CONTRATADA deverá fazer prova do recolhimento mensal do FGTS, por meio das guias de recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, e Informações à Previdência Social – GFIP, que deverão corresponder ao Período da execução dos serviços, objeto deste contrato, sendo composta por:

- a) Comprovante de recolhimento/declaração;
- b) Relação de trabalhadores/empregados envolvidos na prestação dos serviços objeto deste contrato.

15.7. A CONTRATADA, optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições (SIMPLES) junto à Secretaria da Receita Federal (SRF), instituído pela Lei Federal n.º 9.317 de 05 de dezembro de 1.996, deverá apresentar a cada pagamento, nos termos do artigo 3º da Instrução Normativa n.º 791 de 10 de dezembro de 2.007 da Secretaria da Receita Federal (SRF), DECLARAÇÃO, emitida em duas vias e devidamente assinadas pelo representante legal do CONTRATADO. A não apresentação da respectiva declaração ensejará a retenção na fonte dos tributos e contribuições devidos.

15.7.1. A CONTRATANTE arquivará a primeira via da declaração a que se refere o item acima, que ficará à disposição da Secretaria da Receita Estadual (SEFAZ/RS), devendo a segunda via ser devolvida à CONTRATADA, como recibo.

XV - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA PAGAMENTO

15.8. No valor unitário do Ponto de Atendimento (PA) deverá estar incluídos todos os custos intrínsecos à prestação dos serviços de teleatendimento ativo e receptivo, atendimento eletrônico, via chat, WhatsApp, *back office*, monitoria de atendimento, monitoria de qualidade e dimensionamento, apoio e suporte ao atendimento, tratamento de novas rotinas de fluxos de atendimentos eletrônicos e humano e acompanhamento de tráfego, bem como: gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte



técnico, treinamento, tecnologia, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica e material de escritório.

15.9. Para efeito de estimativa de demanda de atendimentos e definição dos preços, deverá ser considerada a Tabela 1 e Tabela 2 a seguir:

Tabela 1 – Número de ligações recebidas nos 0800 979 0066 da Divisão de Atendimento ao Usuário da AGERG. Distribuição mensal no ano de 2023-2024.

Nº ligações recebidas no 0800 9790066	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho
	4.606	6.044	4.933	5.055	4.699	4.669	4.431
Nº ligações recebidas no 0800 9790066	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	2023	Média/Mês
	4.789	4.698	4.652	5.295	5.217	59.088	4.924

Nº ligações recebidas no 0800 9790066	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho
	5.600	6.334	6.003	6.821	3.895	1.733	5428
Nº ligações recebidas no 0800 9790066	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	2024	Média/Mês
	6.642	5.266	4.551	5.094	5.446	62813	5.234

Tabela 2 – Número de ligações recebidas nos 0800 979 0066 da Divisão de Atendimento ao Usuário da AGERGS e protocolos registrados no SAU AGERGS. Distribuição nos últimos 6 anos. 2019-2024.





Ano	Nº Ligações 0800 AGERGS	Protocolos SOA	Média/mês	
			Nº Ligações 08000 AGERGS	Protocolos SOA
2019	28.507	8.142	2.376	679
2020	50.042	6.752	4.170	563
2021	41.090	12.103	3.424	1.009
2022	31.180	7.607	2.598	634
2023	59.088	3.639	4.924	303
2024	62.813	2.657	5.234	221
Total 6 anos	272.720	40.900		
Média/Ano	45.453	6.817		
Média 6 anos/mês	3.788	568		

15.10. Os quantitativos acima apresentados são referenciais, não cabendo ainda qualquer indenização pelo não atingimento dos quantitativos. O pagamento se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, através de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pela CONTRATANTE, conforme segue:

a) Os serviços de teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo serão pagos de acordo com o número total de chamadas efetivamente atendidas pelos Atendentes (receptivo) e o número total de chamadas efetivadas, as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios.

i. Os serviços de atendimento eletrônico realizados unicamente através da Unidade de Resposta Audível – URA serão pagos de acordo com o número total de atendimentos efetivamente realizados pela mesma, as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios.

ii. Será considerada uma Chamada Atendida Eletronicamente pela URA a ligação telefônica recebida pela URA, com mais de 15 (quinze) segundos de tempo de duração, sem o direcionamento ao atendimento humano, ou, o





atendimento realizado pela URA, após o atendimento humano, com a finalidade de realizar a pesquisa de satisfação.

15.11. Os números de ligações recebidas na Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU) da AGERGS apresentados acima são ligações efetivamente recebidos no ano de 2023 e 2024, estando somadas todas as ligações tanto locais, como interurbanas e de celulares, realizadas em qualquer horário e dia, inclusive domingos e feriados. Em contraposição, a demanda apresentada de 570/mês manifestações protocoladas no sistema da divisão de Atendimento ao Usuário da AGERGS, corresponde ao atendimento do usuário, registro, tratamento e resposta concluída e enviada ao demandante, ocorridos em dias úteis e no horário de expediente da AGERGS, ou seja, das 09:00 às 17:00 horas.

XVI - RELATÓRIOS E CONSULTAS NECESSÁRIAS AO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PELA AGERGS

16.1. Os relatórios especificados, além da periodicidade mencionada, poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da AGERGS, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.

16.2. Todos os relatórios mencionados abaixo deverão estar disponíveis para consulta *on line* e em tempo real para a AGERGS;

16.3. O CONTRATADO deverá fornecer uma ferramenta para consulta dos relatórios a qualquer momento. Esta ferramenta será acessada pela AGERGS tanto no mesmo local físico da operação da Central, quanto remotamente via web;

16.4. A ferramenta deve ser flexível de forma a serem escolhidas as informações que aparecem em cada relatório ou consulta pelo período solicitado;

16.5. Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a



uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta;

16.6. Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o quinto dia útil do mês seguinte;

16.7. Os relatórios quinzenais são:

a) Relatório de atendimentos diários: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas no Primeiro Toque, Ligações Abandonadas (IAL), TME, Atendidas em até 20 (vinte) segundos de espera, Atendidas em até 30 (trinta) segundos de espera, solicitações finalizadas por script, chamadas recebidas e finalizadas na URA e quantidade máxima e mínima de operador na hora. Totalização e médias do mês. Totalização e média dos dias da semana e dias de final de semana;

b) Relatório de *call back* diário: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas, Quantidade de *Call Back* e percentual de *Call Back* em relação aos Abandonos;

c) Relatório de pesquisa de satisfação diária: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Quantidade de Pesquisas de Satisfação e Percentual de Aprovação;

d) Relatório de serviço ativo: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Efetuadas, Percentual de sucesso.

16.8. Os relatórios mensais são:

a) Todos os relatórios quinzenais de forma consolidada com total geral, total por dias da semana e total por dias de final de semana, de cada informação dos relatórios;



b) Relatório de monitorias realizadas: este relatório deverá apresentar o Responsável pela monitoria, o Operador monitorado, a quantidade de monitorias e o Resultado das monitorias.

16.9. As consultas on-line:

Acompanhamento *real time* através da ferramenta de consulta, atualizada a cada 30 segundos:

- a) Quantidade de atendentes;
- b) Quantidade de atendentes logados;
- c) Quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
- d) Quantidade de chamadas entrantes;
- e) Quantidade de chamadas atendidas e maior tempo de atendimento;
- f) Quantidade de chamadas abandonadas;
- g) Quantidade de chamadas em espera e maior tempo de espera;
- h) Detalhamento dos atendentes com as informações de nome, login, status, *skill*, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia; e
- i) Escutas das ligações ativas e receptivas.

17.10. Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADO e a AGERGS estabelecerem a ação e o tempo para execução.

XVII - REAJUSTAMENTO

17.1. O valor do contrato será reajustado anualmente, de acordo com a variação do IPC-FIPE (Índice de Preços ao Consumidor) ocorrida no período.



17.1.1. Na hipótese de superveniência de disposição em Lei Federal, ou determinação do Poder Executivo Federal, permitindo a aplicação de reajustamento de preço em periodicidade inferior à prevista no item 18.1., poderão as partes contratantes repactuar a nova periodicidade, obedecidas as condições que a lei, então vigente, estabelecer.

17.1.2. Na hipótese de suspensão, extinção ou vedação do uso do índice estabelecido no item 18.1. será utilizado o índice oficial que vier a substituí-lo ou, no caso de não determinação deste, será escolhido o índice substituto que melhor venha refletir a variação dos custos do objeto deste contrato.

17.1.3. A periodicidade anual, de que trata o item 18.1., será contada a partir da data de apresentação da proposta de preços.

XVIII – DEMAIS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

18.1. Coordenar a execução dos serviços de acordo com as diretrizes, princípios e padrões da AGERGS, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações nos serviços.

18.2. Observar as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato.

18.3. Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro; as normas técnicas e regulamentos emitidos pelos órgãos federais, estaduais e municipais; acordos coletivos e convenções coletivas pertinentes às atividades de teleatendimento.

18.4. Garantir as facilidades necessárias para que a AGERGS realize auditoria dos serviços em suas dependências.

18.5. Dar ciência à AGERGS, imediatamente e por escrito, de qualquer interrupção, indisponibilidade ou anormalidade constatada na execução dos serviços.



18.6. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela AGERGS, em até 24 (vinte e quatro) horas contados do protocolo destes, para pronto atendimento às reclamações.

18.7. Responsabilizar-se por toda mão-de-obra necessária para realização dos serviços, objeto deste contrato, quer seja pelo fornecimento, bem como, pela supervisão, orientação e controle.

18.8. Manter locais de instalação dos postos e serviços de atendimento com exclusividade para a AGERGS, não compartilhando os operadores dos PA's (Postos de Atendimento) e da área onde estará instalada a Central de Atendimento.

18.8.1. Os operadores da Central de Atendimento devem atender exclusivamente as células da Central.

18.9. Corrigir às suas expensas imperfeições ou omissões nos serviços executados.

18.10. Assumir todas as despesas decorrentes da instalação de equipamentos necessários para o funcionamento da Central de Atendimento.

18.11. Ministrando treinamento de formação aos seus empregados sempre que forem alocados coordenadores, supervisores e operadores.

18.12. Ministrando reciclagens periódicas com intervalo de, no máximo, 3 (três) meses de acordo com plano aprovado pela AGERGS.

18.13. Fornecer recursos e local dos treinamentos para implantação da operação, demais treinamentos e reciclagens.

18.14. Manter, para a prestação dos serviços objeto deste contrato, profissionais do seu quadro de pessoal contratados pelo regime CLT, cujas funções exijam subordinação, continuidade e pessoalidade, atendendo a todos os requisitos e perfil técnico e gerencial exigidos, que integra este contrato, sendo vedada a subcontratação dos serviços, inclusive durante o período de treinamento de formação.



18.15. Não permitir visitas externas à Central de Atendimento, a menos que expressamente autorizado pela AGERGS.

18.16. Não utilizar ou divulgar quaisquer tipos de imagens da Central de Atendimento, a menos que expressamente autorizado pela AGERGS.

18.17. Fornecer links ou acessos de comunicação de dados para a AGERGS com alta disponibilidade, contingenciados e balanceados por meios físicos distintos, devidamente dimensionados para a plena prestação do serviço.

18.18. Manter, durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

18.19. Providenciar, concomitantemente à assinatura do contrato, seu cadastro na Unidade Cadastradora de Fornecedores na CELIC/RS – Subsecretaria da Administração da Central de Licitações do Rio Grande do Sul, caso não esteja cadastrada ou sua renovação, caso esteja com o cadastro vencido, bem como mantê-lo válido durante toda a vigência contratual;

18.20. Responsabilizar-se, sem qualquer espécie de solidariedade ou subsidiariedade por parte da AGERGS, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista, acidentária e civil em relação ao pessoal que a CONTRATADA alocar para a prestação dos serviços objeto do presente contrato.

18.20.1. Em caso de propositura de ação trabalhista, decorrente e relacionada com a prestação de serviços objeto deste contrato por empregado do CONTRATADO, na qual a AGERGS seja citada na condição de reclamada ou litisconsorte, em decorrência da subsidiariedade prevista no Enunciado 331 do Tribunal Superior do Trabalho, a AGERGS poderá exigir do CONTRATADO que caucione o valor da condenação em primeira instância correspondente, observada a Lei. 13.133/2021 e alterações posteriores, de forma autônoma e específica, como garantia de seu



pagamento, até liquidação e/ou encerramento da ação trabalhista respectiva.

18.20.1.1. Desde que expressamente autorizado pela CONTRATADA, a AGERGS poderá promover a liquidação e pagamento de condenação que lhe venha a ser imposta na situação prevista na cláusula anterior, mediante a compensação do valor correspondente na fatura/nota fiscal que venha a ser apresentada pela CONTRATADA para pagamento dos serviços objeto do presente contrato, até a liquidação e satisfação total e integral do crédito respectivo.

18.21. Obedecer na execução e desenvolvimento do seu trabalho, as determinações da Lei n.º 6.514, de 22 de dezembro de 1977, regulamentada pela Portaria n.º 3.214, de 08 de junho de 1978, do Ministério do Trabalho e suas alterações, além de outra legislação técnica vigente e as normas de procedimentos internos da AGERGS, de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho, que sejam aplicáveis à execução específica da atividade.

XIX - OBRIGAÇÕES DA AGERGS

19.1. Fornecer todas as informações necessárias para a realização dos serviços e garantir sua atualização permanente.

19.2. Acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços, por meio de fiscalização, monitoria do serviço, escuta das gravações das ligações, auditoria e outros meios que se fizerem necessários para garantir a qualidade dos serviços prestados.

19.3. Comunicar à CONTRATADA acerca das ampliações de serviços que acarretem aumento da demanda de ligações.

XX - GESTÃO DO CONTRATO



20.1. Quando da assinatura do contrato, o CONTRATADO, na qualidade de prestadora dos serviços, indicará um de seus funcionários, preferencialmente o Coordenador, para atuar como Gestor do contrato, podendo substituí-lo, a qualquer tempo, mediante aviso prévio à AGERGS ou a pedido desta.

20.2. Quando da assinatura do contrato, a AGERGS indicará um de seus funcionários para atuar como Gestor do contrato, podendo substituí-lo, a qualquer tempo, mediante comunicado à CONTRATADA.

20.2.1. Caberá ao Gestor da AGERGS:

a) Relacionar-se com o Gestor do CONTRATADO, no que se refere aos itens do contrato;

b) Acompanhar o cumprimento do Nível de Serviço – SLA – *Service Level Agreement*¹ por parte do CONTRATADO, fornecendo informações às áreas competentes da AGERGS, sempre que necessárias, para fins de aplicação de notificações, glosas e multas à CONTRATADA durante a execução do contrato;

c) Recusar os serviços que não estejam de acordo com as condições e especificações técnicas estabelecidas neste contrato;

d) Acompanhar o quantitativo de ligações atendidas para efeito de pagamento e penalidades;

e) Interagir com o CONTRATADO, nas medições mensais relativas aos serviços efetivamente prestados (quantidades de ligações atendidas e valores gastos) para fins de faturamento.

20.2.2. Caberá ao Gestor do CONTRATADO:

a) Interagir com o Gestor da AGERGS no que se refere aos itens do contrato;

¹ O nível do serviço SLA, ou *Service Level Agreement*, é um contrato que define as especificações de um serviço, como o tempo e qualidade de resposta, tempo de entrega, tempo de resolução, e o que acontece quando os requisitos de qualidade não forem atendidos.



- b) Atender, prontamente, as requisições encaminhadas pelo Gestor da AGERGS no que se refere ao atendimento aos itens do contrato;
- c) Acompanhar e adotar medidas administrativas e técnicas para o cumprimento do SLA - *Service Level Agreement*;
- d) Garantir a veracidade de todas as informações fornecidas à AGERGS, inerentes a prestação dos serviços;
- e) Representar o CONTRATADO junto a AGERGS.

20.3. A CONTRATADA será responsável pelos prejuízos que vierem a ser causados à AGERGS em decorrência de informações incorretas por ela prestadas ou em virtude da omissão de informações.

20.3.1. Se necessário, a AGERGS e a CONTRATADA realizarão, ao menos uma vez por mês, uma reunião gerencial com o objetivo de analisar em conjunto os resultados operacionais dos indicadores de desempenho (SLA) da prestação dos serviços apresentados pela CONTRATADA, bem como de deliberar a respeito das providências a serem tomadas com vistas à melhoria nas condições de prestação dos serviços.

20.3.1.1. A periodicidade desta reunião poderá ser complementada pelo Gestor da AGERGS, caso seja constatado que os índices contratuais não estão sendo alcançados pela CONTRATADA.

20.3.1.2. A AGERGS poderá, a seu critério, solicitar à CONTRATADA reuniões e relatórios extraordinários para avaliação de situações ou ocorrências específicas que afetem os índices de SLA na prestação dos serviços.

XXI - COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

21.1. Todas as comunicações e notificações entre as partes serão feitas por escrito, ressalvados os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de até 5 (cinco) dias de sua ocorrência.



XXII - CONFIDENCIALIDADE

22.1. Manter a mais absoluta confidencialidade dos dados e informações obtidos de qualquer forma ou fornecidos pela AGERGS para a execução dos serviços, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros, bem como a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente à CONTRATADA, durante a vigência deste contrato e, após seu término, pelo prazo de 20 (vinte) anos, visto que os mesmos pertencem única e exclusivamente à AGERGS e aos respectivos órgãos, bem como informar à AGERGS quando do desligamento de qualquer componente da equipe alocada para a prestação dos serviços, objeto do presente contrato, para a tomada de providências de descredenciamento, sob pena de aplicação da sanção prevista no item 24.9. da Cláusula XXIV – RESCISÃO E PENALIDADES.

XXIII - RESCISÃO E PENALIDADES

23.1. Constituem motivos de rescisão de avença aqueles relacionados no artigo 78 da Lei Federal nº 8.666, de 21/06/1993 e alterações posteriores. A AGERGS assegura-se o direito de aplicar as sanções previstas na Lei Federal 14.133/2021 e regulamentadas neste item, pela inexecução total ou parcial das obrigações e condições contratuais.

23.2. Na hipótese de rescisão unilateral decretada pela AGERGS, por culpa do CONTRATADO, esta deverá indenizar pelas perdas e danos ocasionados, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas cabíveis.

23.3. Os casos fortuitos e/ou motivos de força maior serão excludentes da responsabilidade das partes contratantes de acordo com o disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

23.4. A AGERGS poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA pelo descumprimento de qualquer cláusula ou condição



contratual ou pela inexecução total ou parcial do objeto contrato as seguintes sanções:

23.4.1. Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades, de pouca gravidade, para as quais a CONTRATADA tenha concorrido diretamente;

23.4.2. Multa equivalente de até 10% (dez por cento) calculada sobre o valor da fatura do mês da ocorrência, para os casos concluídos como resultados insatisfatórios calculados pelos indicadores apontados na cláusula XIV – Indicadores e calculados de acordo com o item 14.7 FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO FINAL DO NÍVEL DE SERVIÇO.

23.5. A paralisação dos serviços de teleatendimento por mais de 1 (uma) hora no dia, obrigará a CONTRATADA pagar à AGERGS, 1% (um por cento) sobre o valor do faturamento mensal do contrato a cada hora de paralisação, desde que comprovada a responsabilidade do CONTRATADO, decorrente de:

- i. telefonia (sistema de telefonia e interligação com a rede pública de telefonia);
- ii. rede local;
- iii. links de comunicação de dados;
- iv. *front end*;
- v. infraestrutura elétrica;
- vi. problemas com recursos humanos em geral.

23.6. Multa equivalente a 10% (dez por cento) sobre o valor do faturamento mensal, no seguinte caso:

23.6.1. ICA mensal igual ou inferior a 80% (atendimento de 80% ou menos das ligações em até 20 segundos no mês) por três meses não consecutivos;



23.7. O atraso na implantação da Central de Atendimento obrigará a CONTRATADA pagar a AGERGS multa equivalente a 5% (cinco por cento) por dia de atraso sobre o valor mensal do contrato.

23.8. Multa equivalente a 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total do contrato, no caso de rescisão, por culpa ou requerimento do CONTRATADO, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da AGERGS.

23.9. Multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor total do contrato, devidamente corrigido pelo IPC-FIPE, pelo descumprimento do estipulado no item 22.1. da cláusula XXII - CONFIDENCIALIDADE deste contrato, sem prejuízo da cobrança de todos os prejuízos materiais e morais, custas, despesas processuais, honorários advocatícios, correção monetária e demais cominações processuais e legais, pelo ajuizamento da competente ação judicial de perdas e danos contra a CONTRATADA decorrente de violação do disposto no item 25.1. da Cláusula XXV.

23.10. Suspensão temporária de licitar ou contratar com a AGERGS, pelo prazo de até cinco anos;

23.11. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a AGERGS enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a AGERGS pelos prejuízos resultantes.

23.12. Ficará a critério da AGERGS a aplicação cumulativa ou não das sanções acima.

23.13. As penalidades serão aplicadas sem prejuízo das multas previstas no ato convocatório, após ter sido garantido o exercício do direito de defesa.

23.14. As multas previstas neste contrato poderão ser descontadas dos pagamentos devidos ou cobrados do CONTRATADO, através de cobrança direta e autônoma, pela via administrativa ou judicial.



23.15. No caso de não existirem pagamentos pendentes, a CONTRATADA deverá efetuar a quitação da multa em até 48 (quarenta e oito) horas contadas do recebimento do documento de cobrança respectivo, no Departamento Administrativo-Financeiro da AGERGS, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos procedimentos judiciais cabíveis.

23.16. Os valores referentes às multas, indenizações e demais importâncias quando não ressarcidos pela CONTRATADA, serão atualizados pelo IPC-FIPE, calculado “*prorata-die*” e acrescido de juros de mora de 12% (doze por cento) ao ano.

23.17. As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, de comum acordo, mediante aviso prévio com, no mínimo, 90 (noventa) dias de antecedência.

XXIV - VIGÊNCIA

24.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados do início da prestação dos serviços, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que não haja manifestação em contrário das partes no prazo de até noventa dias do término contratual ou de suas prorrogações.

XXV - DISPOSIÇÕES GERAIS

25.1. As partes contratantes ficarão sujeitas às normas dispostas na Lei 14.133/2021, Lei Federal n.º 10.520 de 17/07/2002, Lei Federal n.º 8.666, de 21/6/93 e alterações posteriores.

25.2. O cumprimento, durante a execução dos serviços, das leis federais, estaduais, e municipais vigentes, correrão por conta do CONTRATADO, sendo esta a única e exclusiva responsável pelas infrações que houver.



25.3. O contrato obrigará as partes contratantes por si e por seus sucessores e não pode ser cedido ou transferido, total ou parcialmente, a terceiros estranhos a esta contratação.

25.4. Qualquer omissão ou tolerância das partes no exigir o estrito cumprimento das cláusulas e condições do contrato ou no exercer uma prerrogativa dele decorrente, não constituirá renúncia e nem afetará o direito da parte contratante em exercê-lo a qualquer tempo.

25.5. As cláusulas do contrato prevalecerão sempre em relação a qualquer acordo verbal ou escrito ajustado anteriormente ou posteriormente à data de sua assinatura, a menos que sejam expressamente revogadas pelas partes através de retificação a este contrato.

25.6. O disposto no contrato não poderá ser alterado ou emendado pelas partes, a não ser por meio de Termo Aditivo.