

Sumário

1.	OBJETO.....	2
2.	JUSTIFICATIVA	2
3.	ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO	3
4.	CAPÍTULO 1 - CONCEITOS E REQUISITOS GERAIS.....	4
5.	CAPÍTULO 2 – RECURSOS HUMANOS	6
6.	CAPÍTULO 3 – INFRAESTRUTURA.....	28
7.	CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA.....	48
8.	PRAZO.....	49
9.	LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.....	49
10.	CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO	50
11.	FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	50
12.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	51
13.	VISITA TÉCNICA.....	53
14.	ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.....	53
15.	FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO	53
16.	ASSINATURAS.....	54
17.	ANEXO A - PADRÃO DE MONITORIA E ACOMPANHAMENTO.....	55
18.	ANEXO B - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS.....	56
19.	ANEXO C - TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO	72



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. **Contratação de Serviço de Call Center e atividades afins – Serviço de Central de Relacionamento com o cliente da CEDAE**

1.1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de Call Center e atividades afins de relacionamento com os usuários dos serviços prestados pela CEDAE, através do atendimento receptivo e ativo humano e eletrônico, por múltiplos canais de acesso, gestão dos processos de atendimento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão do atendimento, incluindo a disponibilização da infraestrutura tecnológica para atendimento, operação e gestão dos serviços, métodos e processos de trabalho, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreendem o serviço a ser prestado, atendendo às necessidades da Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação dos serviços constantes no objeto deste Termo de Referência justifica-se pela necessidade de atendimento ao planejamento estratégico da Companhia, através da compatibilização de seus objetivos organizacionais com os serviços a serem contratados, visando a qualidade e eficiência no atendimento das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços prestados pela CEDAE.

2.2. Nesse diapasão, com o objetivo de agilizar a comunicação entre a empresa e o usuário, se faz necessário disponibilizar canais de comunicação universais e de fácil acesso para todos os usuários dos serviços prestados pela CEDAE. Com a integração de todos os canais de atendimento, haverá maior controle e melhor performance na resolutividade das solicitações de serviços, pedidos de informações, registro de reclamações, elogios, sugestões e denúncias.

2.3. O presente Contrato se enquadra na modalidade Pregão Eletrônico por se tratar de serviços comuns de não engenharia, conforme artigo 3º. § 1º. do RILC.

3. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 3.1. Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação dos serviços de relacionamento com o cliente. No que concerne ao atendimento telefônico, a prestação desse serviço pela empresa contratada permitirá não apenas que o cliente entre em contato com a Central de Atendimento ao Cliente da CEDAE, sem custos financeiros, através de números “0800” disponibilizados, mas também que tenha acesso a todas as ligações telefônicas gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o seu resgate, podendo estas serem encaminhadas para os clientes.
- 3.2. No escopo da presente contratação está incluso além do serviço de atendimento e realização de chamadas (informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões), o atendimento multicanal, que contemplará o atendimento das demandas recebidas em diversos canais, tais como: atendimento pessoal, documentações de Órgãos Públicos e Cidadãos, canais web externos, gestão dos processos via e-mails ou via página na web da CEDAE, além de cadastro e acompanhamento de solicitações de atendimento – representadas pelas Ordens de Serviços. Para fins de agilizar o atendimento e obter o maior nível de gerenciamento, com a otimização dos procedimentos relacionados a este sistema proposto, deverá ser realizada a confecção de relatórios de atendimentos visando oferecer dados para uma gestão mais eficiente dos serviços prestados pela CEDAE.
- 3.3. A contratada prestará os serviços referidos em uma Central de Atendimento ao Cliente localizado na sede da CONTRATANTE (CEDAE) , de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, através do atendimento receptivo e ativo eletrônico e por múltiplos canais de acesso, tais como: atendimento pessoal, Telegram, WahtsApp, e-mail, web chat, chatbot, correspondência postal, sites externos, etc.. além da gestão dos processos de atendimento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão do atendimento, incluindo a disponibilização de infraestrutura da Central Telefônica que compreende o hardware de telecomunicações, URA, Sistema de Gravação, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreende o serviço a ser prestado,

atendendo às necessidades do relacionamento resolutivo com os usuários dos serviços prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE.

3.4. O funcionamento da Central de Atendimento da CEDAE (atendimento telefônico) será realizado em todos os dias da semana, 24 horas por dia.

3.5. Os requisitos para esta contratação estão dispostos no presente Termo em três capítulos principais:

- ❖ CAPÍTULO 1 - CONCEITOS E REQUISITOS GERAIS;
- ❖ CAPÍTULO 2 - RECURSOS HUMANOS;
- ❖ CAPÍTULO 3 - INFRAESTRUTURA.

4. CAPÍTULO 1 - CONCEITOS E REQUISITOS GERAIS

4.1. IMPLANTAÇÃO, FASE DE MOBILIZAÇÃO E TRANSIÇÃO DE CONTRATOS

4.1.1. O Período de mobilização e implantação, consiste no qual a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para estar em plenas condições de iniciar a prestação dos Serviço de Call Center e atividades afins – Serviço de Central de Relacionamento com o cliente da CEDAE.

4.1.2. Não haverá remuneração NO PERÍODO DE MOBILIZAÇÃO.

4.1.3. Tem início a partir da data da assinatura do contrato

4.1.4. Engloba toda a fase de preparação ao início da operação, incluindo a etapa de treinamento da equipe, a ser ministrado pela equipe da CONTRATADA, a partir de conteúdos disponibilizados pela CEDAE;

4.1.5. Durante o período de mobilização para início de operação, a CONTRATADA deverá absorver procedimentos e normas comerciais vigentes na estrutura da CEDAE, bem como outras informações pertinentes.

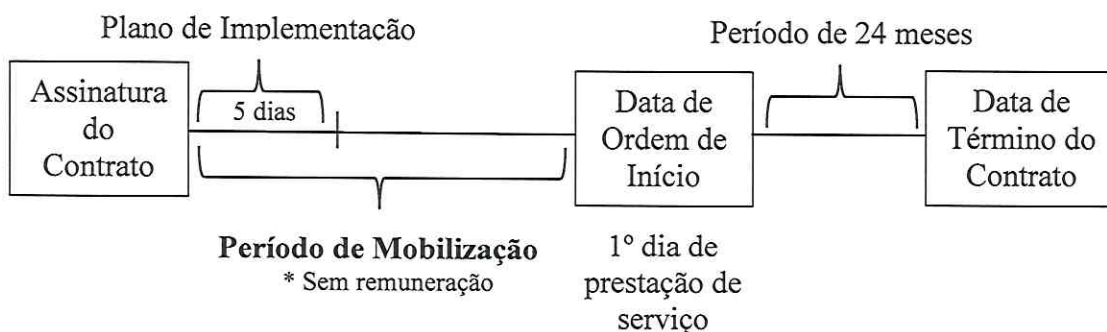
4.1.6. Em até 5 dias após a assinatura do contrato, deverá ser apresentado pela CONTRATADA um Plano de Implantação e Trabalho a ser aprovado pela CEDAE.

4.1.7. Os processos de recrutamento, seleção, contratação e treinamento de seus colaboradores, bem como a estruturação física inerente à operação e gestão dos serviços deverão ser realizados ANTES da data de início das operações. A CONTRATADA deverá apresentar o cronograma dessas atividades de forma a garantir o cumprimento do prazo acordado, conforme previsto no item anterior.

4.1.8. O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data indicada na Ordem de Início, que será emitida pela CEDAE após a assinatura do instrumento contratual.

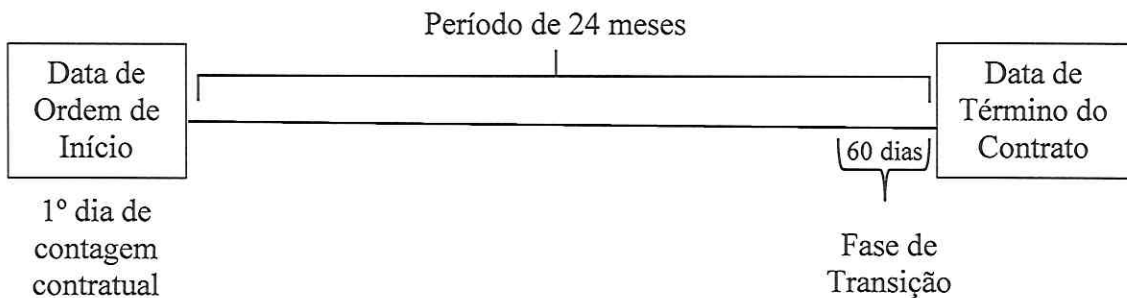
4.1.9. A **CONTRATADA manifesta previamente que, na hipótese da CEDAE reduzir consideravelmente suas operações em face do Projeto de Universalização e Desestatização do Saneamento Básico no Estado do Rio de Janeiro, aceitará a redução qualitativa ou quantitativa proposta pela CEDAE ou ainda a rescisão unilateral, desde que mediante comunicação por escrito e com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, renunciando a Contratada antecipadamente a qualquer direito, nessas situações, à indenização ou compensação.**

4.1.10. O não cumprimento injustificado do prazo de início dos serviços acarretará à CONTRATADA uma multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor contratual por dia de atraso, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor global vigente do contrato, sem prejuízo de outras sanções e indenizações eventualmente cabíveis. O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo em caso de não inicialização na data estipulada. As eventuais justificativas apresentadas para o descumprimento do prazo de início serão analisadas pela CEDAE que decidirá quanto à aceitação ou não dos argumentos apresentados, independente da aplicação da multa prevista.



4.2. TRANSIÇÃO DE CONTRATOS

4.2.1. A fase de transição final do contrato consiste no período de encerramento das atividades, quando a CONTRATADA deverá elaborar um planejamento em conjunto com a CEDAE para repasse dos procedimentos, informações e/ou documentos necessários a quem a CEDAE indicar. O prazo dessa etapa é até 60 (sessenta) dias anteriores ao término do contrato, podendo ser alterado a critério da CEDAE.



4.3. DA FISCALIZAÇÃO, AUDITORIA, GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

4.3.1. A FISCALIZAÇÃO mencionada neste item será realizada pelos empregados da CEDAE, nomeados para a Comissão de fiscalização e para a gerência do contrato, que farão a interface entre a CONTRATADA e a CEDAE.

4.3.2. A CEDAE exercerá auditoria nos Serviços de Atendimento contratados a qualquer tempo e sem prévio aviso, através da FISCALIZAÇÃO ou mão-de-obra terceirizada e sob sua responsabilidade para verificar se os indicadores definidos em contrato e demais condições estão sendo plenamente atendidos.

4.3.3. Caso sejam verificadas irregularidades em qualquer parâmetro, a CONTRATADA será notificada formalmente pela CEDAE e terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a partir da notificação, para corrigir o parâmetro fora das especificações, ou justificar qualquer irregularidade cuja resolução exija período superior ao prazo mencionado, sendo neste caso, necessária a aprovação da CEDAE. Independente da pronta adequação da irregularidade apontada, esta deverá ser considerada para fins de eventual desconto na medição da fatura imediatamente posterior.

4.3.4. A CEDAE determinará os parâmetros da prestação de serviços e acompanhará os indicadores de desempenho. Por outro lado, a CONTRATADA deverá ajustar seus processos de gestão, operacionais e de apoio, atender aos indicadores de desempenho estabelecidos, bem como realizar ações para ajustes e melhorias com foco na qualidade do Atendimento ao Cliente.

4.3.5. Além do quadro funcional definido neste Termo, a CONTRATADA deverá contar com um preposto que desempenhará o papel de relacionamento com a CEDAE.

4.4. PLANO DE IMPLANTAÇÃO E TRABALHO

4.4.1. Em até 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá elaborar, sob o acompanhamento da CEDAE, um Plano de Implantação e Trabalho, contendo basicamente os itens especificados abaixo:

- ❖ Cronograma completo de todas as etapas, entre a data de assinatura do contrato e início dos trabalhos, incluindo as atividades, ações, prazos, data de início, fim e de entrega (“delivery”) e atribuição de responsabilidades;
- ❖ Cronograma de recrutamento e seleção;
- ❖ Detalhamento do conteúdo e cronograma do treinamento inicial;
- ❖ Plano de contingência detalhado, incluindo greves, transportes, entre outros;
- ❖ Análise das interfaces com os demais sistemas corporativos e departamentais existentes ou em desenvolvimento;
- ❖ Análise dos atuais sistemas;
- ❖ Preparação dos ambientes (desenvolvimento, homologação e produção);
- ❖ Detalhamento e cronograma da Operação Assistida;
- ❖ Definição de prioridades, em conjunto com a CEDAE;
- ❖ Reavaliação e redefinição das Árvore de Voz do atendimento eletrônico;
- ❖ Fluxograma de eventos de um atendimento completo (eletrônico e humano), contendo todas as passagens possíveis dentro do sistema, considerando a

interação de todos os sistemas, recursos, aplicativos, equipamentos e bases de dados que compõem a solução de atendimento;

- ❖ Execução de treinamentos (técnicos e colaboradores);
- ❖ Execução dos testes paralelos;
- ❖ Geração e atualização da documentação dos desenvolvimentos efetuados nos sistemas envolvidos;
- ❖ Implementação das melhorias;
- ❖ Desenvolvimento das novas funcionalidades;
- ❖ Disponibilização de ambiente de desenvolvimento e homologação para testes de novas versões e ou funcionalidades;
- ❖ Consultoria técnica.

4.4.2. Todo o processo de implantação deverá ser documentado pela CONTRATADA, validado e aprovado pela CEDAE. Durante a fase de implantação, a CONTRATADA deverá disponibilizar recursos técnicos para reuniões de entendimento e priorização junto à CEDAE, com a disponibilização do acompanhamento detalhado de todas as atividades em andamento. A periodicidade das reuniões será definida pela CEDAE conforme necessidade de integração e comunicação de ambas as partes. A CONTRATADA deverá homologar internamente todas as ferramentas, aplicativos e funcionalidades. Após a homologação interna pela CONTRATADA, as soluções serão instaladas em PA's de atendimento e supervisão selecionadas para teste (definidas pela CEDAE) com acompanhamento pela CEDAE. Somente após a homologação e concordância da CEDAE, será feita a ampliação nas demais PA's, na quantidade e forma a serem definidas pela CEDAE.

4.4.3. Todas as homologações realizadas deverão seguir protocolo de testes definido e elaborado pela CONTRATADA, constando todos os itens a serem testados e com indicação dos resultados esperados. A CEDAE poderá incluir todos os itens que julgar procedentes nos protocolos de homologação.

4.5. PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO

4.5.1. A CONTRATADA apresentará à CEDAE para aprovação um programa de Comunicação Interna com a finalidade de planejar, gerenciar e implantar campanhas e divulgações, através de múltiplos canais de comunicação, tais como: jornal interno, intranet, banners, murais, entre outros.

4.6. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO ROTEIRO DE ATENDIMENTO

4.6.1. A CONTRATADA elaborará um roteiro de atendimento a ser utilizado no contato com clientes para fins do desenvolvimento dos serviços prestados. Deverá providenciar eventuais alterações solicitadas pela CEDAE. O Padrão de Roteiros de Atendimento deverá ser modular, apresentando diretrizes como: Abordagem/recepção, respostas às queixas e reclamações, negociação de prazos, encaminhamentos, fechamento e encerramento da ligação.

4.7. DEFINIÇÃO DAS CLASSIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS ATENDIDOS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.7.1. As demandas abertas na Central de Atendimento da CEDAE deverão ser classificadas como:

- ❖ Denúncias - Comunicação que indica alguma irregularidade;
- ❖ Elogios - Comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento pelo serviço prestado;
- ❖ Informações - Esclarecimento de qualquer natureza;
- ❖ Sugestões - Comunicação que proponha ação em prol da melhoria da companhia;
- ❖ Solicitações - Embora também possa indicar queixa / insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento;
- ❖ Reclamações - Comunicação que indica queixa / insatisfação ou manifestação que objetiva notificar a não prestação de serviço em sentido amplo, consideradas aqui a prestação insatisfatória de um serviço solicitado (*serviço não concluído no prazo*) ou o atendimento inadequado por parte da Companhia (*serviço mal finalizado*).

4.8. TREINAMENTO DE IMPLANTAÇÃO

4.8.1. A CONTRATADA ministrará treinamentos na implantação do projeto a todos os colaboradores envolvidos diretamente com a operação: Operadores de Telemarketing, Analista de Atendimento - Back Office, Assistente de Apoio ao Cliente, Analista de Treinamento, Supervisores de Atendimento ao Cliente, Analista de Suporte Computacional. Os custos dos treinamentos serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

4.8.2. A CONTRATADA realizará treinamento de implantações, preferencialmente, com mão de obra e meios próprios, podendo optar pela contratação de empresa especializada para tal, desde que conte com prévia aprovação da CEDAE.

4.9. MONITORIA A CARGO DA CONTRATADA

4.9.1. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Monitorias, contemplando a utilização e aprimoramento do Padrão de Monitoria e Acompanhamento, desenvolvido pela CEDAE, visando atender aos requisitos estabelecidos por esta para fins de garantir a fidedignidade das informações e qualidade do atendimento.

4.9.2. A CONTRATADA deverá realizar periodicamente processo de análise e revisão das monitorias realizadas, o que deverá contar com o acompanhamento do Supervisor de Atendimento ao Cliente, de forma a identificar desvios no atendimento, necessidade de reciclagens, capacitação e feedbacks, contribuindo para a qualidade na execução do Atendimento.

4.9.3. Deverão ser elaborados relatórios de diagnóstico com base no histórico de monitorias realizadas, indicando os desvios identificados no atendimento com o objetivo de direcionar as ações de treinamento e reciclagem, além de permitir a adequação dos padrões de trabalho.

4.10. DOCUMENTAÇÃO OPERACIONAL

4.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer à CEDAE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a entrada em operação, toda a documentação referente às regras de negócio aplicadas no atendimento, tais quais foram implantadas, detalhando atividades, relatórios e procedimentos, de modo a garantir a transferência do conhecimento adquirido pela CONTRATADA para a CEDAE, incluindo, no mínimo, os itens especificados a seguir:

- ❖ Programa anual de comunicação;
- ❖ Manual de condutas e sanções administrativas;
- ❖ Detalhamento e cronograma dos ciclos de capacitação contínua;
- ❖ Roteiros e scripts de atendimento;
- ❖ Plano de monitorias;
- ❖ Programa de motivação e retenção de talentos;
- ❖ Programa de treinamento de saúde e segurança do trabalho;
- ❖ Programa de ginástica laboral e orientação postural.

4.10.2. Além dos itens acima citados, essa documentação deverá conter todo o mapeamento dos processos, regras de negócio e demais informações referentes ao conhecimento (“knowhow”) obtido pela CONTRATADA durante o desenvolvimento, implantação e integrações com o ambiente corporativo da CEDAE e com outras aplicações necessárias.

4.10.3. Na medida em que ocorram novos desenvolvimentos e customizações durante o decorrer da operação da Central de Atendimento, em função de alterações em processos, seja nos sistemas corporativos da CEDAE, seja na própria Central de atendimento, a CONTRATADA deverá transferir para a CEDAE, em forma de documentação, o conhecimento adquirido nesses desenvolvimentos em até 30 (trinta) dias após o aceite pela CEDAE de cada funcionalidade.

4.11. FATURAMENTO

4.11.1. O modelo de faturamento definido neste Termo de Referência será baseado na fórmula descrita no item 5.16 - FÓRMULA BASE PARA CÁLCULO DO FATURAMENTO, observado o cumprimento dos indicadores de desempenho, estabelecidos no ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS, em anexo.

4.12. REGIME DE REMUNERAÇÃO

4.12.1. Os serviços serão remunerados conforme planilha de preços ofertada pela CONTRATADA de acordo com os serviços prestados a serem aferidos nas medições mensais.

4.12.2. As rubricas previstas na composição dos custos de remuneração dos colaboradores tais como: auxílio médico, auxílio alimentação, vale transporte, etc., só serão devidos pela contratada na hipótese das mesmas serem efetivamente repassadas aos colaboradores. Não sendo repassadas e comprovadas, não haverá os respectivos pagamentos por parte da Contratante.

4.12.3. O custo total das ligações telefônicas recebidas pela CONTRATADA no atendimento do canal receptivo e ativo será de responsabilidade da CEDAE. Os demais custos de telefonia, incluindo chamadas realizadas para recrutamento e seleção, serão de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá providenciar a instalação de linhas telefônicas para esta finalidade.

4.13. INDUTOR DE FATURAMENTO

4.13.1. A remuneração da CONTRATADA será baseada na carga de trabalho e na infraestrutura efetivamente disponibilizada para a execução do serviço contratado de acordo com a especificação requerida pela CEDAE:

- ❖ Serviço de Atendimento
- ❖ Serviço de Apoio ao Atendimento
- ❖ Custo da infraestrutura disponibilizada

4.13.2. Os custos adicionais não explícitos na formação de preços deverão ser considerados pela CONTRATADA na elaboração de sua proposta. São exemplos desses custos: Administração, Planejamento, Controle de Tráfego, Treinamento, Recrutamento e Seleção.

4.13.3. O gerenciamento do absenteísmo, da rotatividade (Turn Over), licenças e férias, inerentes à gestão dos serviços prestados, será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá estabelecer ações e controles para assegurar à CEDAE o fornecimento de todos os postos de trabalho contratados, até mesmo contratando recursos adicionais, compatíveis com seu histórico de rotatividade e absenteísmo, para fins de garantir a aderência ao dimensionamento fornecido pela CEDAE.

4.13.4. A apuração do tempo total de conectividade deverá ser realizada através de sistemas de coleta de informação aprovados pela CEDAE, devendo ser fornecidos por empresas especializadas ou pelo fabricante do equipamento de Distribuição Automática de Chamadas – DAC.

4.13.5. Os custos e despesas referentes às áreas administrativas (Recursos Humanos, Comunicação, Ginástica Laboral, Recrutamento e Seleção, Suporte Técnico e outros) serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

4.14. GARANTIA DE CONTRATO

4.14.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual, optando por uma das modalidades previstas no §1º do art. 70 da Lei 13.303/16.

4.14.2. O comprovante deverá ser apresentado na Tesouraria da CEDAE, no 6º andar do prédio Sede, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do instrumento.

4.14.3. A garantia deverá ser prestada em percentual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, com exceção apenas da caução em dinheiro, que poderá ser prestada em percentual inferior, correspondente a 1,5% (um e meio por cento).

4.14.4. A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

4.14.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- I. Todos os prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- II. Multas punitivas aplicadas à **CONTRATADA**;
- III. Prejuízos diretos causados à **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- IV. Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

4.14.6. Se a **CONTRATADA** optar pelo “seguro-garantia”, deverá prestá-lo na modalidade “*Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço*” para cobertura dos itens I a III do parágrafo anterior, em percentual correspondente a 1% (um por cento), complementada com a garantia adicional na modalidade “*Seguro-Garantia de Ações Trabalhistas e Previdenciárias*” para o item IV, em percentual de 4% (quatro por cento), sendo o parâmetro de ambas garantias o valor atualizado do contrato.

4.14.7. Se da contratação resultar a transferência da posse direta de bens da CEDAE à **CONTRATADA**, em valor total superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), será exigido, ainda, o *seguro multirriscos básico*, que conterà as seguintes coberturas adicionais mínimas: Danos Elétricos, Subtração de Bens e Mercadorias, Responsabilidade Civil de Operações, Responsabilidade Civil do Empregador, Equipamentos Estacionários e Móveis, cuja cobertura alcançará o valor total dos bens entregues.

4.14.8. A garantia somente poderá ser liberada após o recebimento definitivo do objeto, cabendo à **CONTRATADA** formular tal solicitação.

4.14.9. A garantia que não for prestada em dinheiro deverá ser firmada com prazo de validade superior à vigência do contrato administrativo em, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias.

4.14.10. A **CONTRATADA** se declara ciente de que as alterações de valor e/ou de prazo efetuadas no contrato importarão na necessidade de reforço e/ou prorrogação da garantia prestada, não se eximindo a **CONTRATADA** desta responsabilidade mesmo quando silente o aditivo formalizado.

4.14.11. Nos casos em que os valores das multas vierem a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, sob pena de multa e/ou de rescisão administrativa do contrato.

4.14.12. A garantia que for prestada na modalidade fiança bancária deverá ser apresentada conforme modelo constante do Anexo VII da OS n. 14.927/2017.

4.14.13. O atraso da CONTRATADA em prestar ou revalidar a garantia autorizará a CEDAE a promover o bloqueio dos pagamentos devidos até o limite máximo de 5% (cinco por cento) do valor do contrato. Uma vez prestada a garantia, esta substituirá o bloqueio.

4.14.14. O bloqueio efetuado com base no parágrafo anterior não gerará direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.

4.14.15. A CEDAE se ressalva o direito de pleitear em juízo as perdas e danos que não puderem ser reparados através da garantia prestada.

4.15. MULTAS E CUSTOS GERADOS POR AGENTES EXTERNOS

4.15.1. As multas, penalidades ou outros custos gerados por agentes externos (PROCON, JEC, AGENERSA etc.) ou por ações judiciais devidas em razão do não atendimento do escopo contratual, ou quando a CONTRATADA não tenha disponibilizado os recursos especificados pela CEDAE, ou ainda custos decorrentes de erros de seus Colaboradores, incidirão integralmente sob a responsabilidade da CONTRATADA e não serão computados para fins do teto das sanções especificadas neste Termo de Referência e no Edital de Licitações/Contrato.

4.16. FÓRMULA BASE PARA CÁLCULO DO FATURAMENTO

$\text{Custo Mensal} = \text{Serviço de Atendimento} + \text{Serviço de Apoio ao Atendimento} + \text{Custo da infraestrutura disponibilizada}$

4.16.1. Custo do Serviço de Atendimento Disponibilizado

A CEDAE pagará à CONTRATADA um valor proporcional conforme cumprimento de aderência de tempo de login na régua de PA.

ITEM	QUANTIDADE
Operador de Telemarketing	15
Operador de Telemarketing com adicional Noturno	4

4.16.2. Contabilização do Serviço de Apoio ao Atendimento

A CEDAE pagará à CONTRATADA um valor proporcional conforme cumprimento de aderência de tempo de login na régua de PA.

ITEM	QUANTIDADE
Analista de Atendimento - Back Office	4
Assistente de Apoio ao cliente	2
Analista de Treinamento (Multiplicador do Conhecimento)	1
Supervisor de Atendimento ao Cliente	1
Analista de Suporte Computacional	1

4.16.3. Custo da infraestrutura disponibilizada

A CEDAE pagará à CONTRATADA um valor fixo por elemento de infraestrutura a seguir discriminada.

ITEM	QUANTIDADE
Serviço de telefonia PABX / DAC – Hardware, softwares e Gerenciador	1
URA – Integração / Desenvolvimento / Manutenção	1
Sistema de atendimento para pessoa com deficiência auditiva e de fala (Whatsapp)	10
Notebook* (conforme necessidade a ser definida pela contratante)	28
Web e-mail (individuais para todos os colaboradores)	28

4.17. COMPOSIÇÃO DO TEMPO DE LOGIN

4.17.1. Na remuneração do tempo logado é considerado o tempo total de login dos Operadores de Telemarketing e Apoio ao Atendimento, incluindo a concessão de pausas. Caberá à CONTRATADA incluir no seu custo qualquer pausa legal ou administrativa que não esteja contemplada neste documento, não podendo ser repassadas à CEDAE e nem considerado no dimensionamento da Régua de PA's.

4.17.2. As régua de PA's requeridas pela CEDAE já consideram que um Colaborador poderá estar num dos seguintes estados:

- ❖ Em atendimento (logada e em atividade – tempo em atendimento);
- ❖ Em espera para atendimento (logada, disponível e ociosa);
- ❖ Em pausa (logada e indisponível para atendimento);

4.17.3. O total de déficits deverá promover um desconto proporcional da fatura do mês em que der causa. Caberá à CONTRATADA identificar previamente a necessidade de complementação das escalas, com o objetivo de evitar eventuais descumprimentos das régua de PA's previstas.

4.18. PAUSAS

4.18.1. A CEDAE entende que a CONTRATADA necessita conceder pausas aos Colaboradores, em conformidade com a NR17 e com a CLT, e outras pausas necessárias, estritamente autorizadas pela CEDAE.

4.18.2. Nos horários de “pico”, com maior número de chamadas, previstos pela CEDAE, só poderão ser concedidas as pausas referentes à NR17 e CLT. A administração das equipes e de suas respectivas pausas são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

4.18.3. Independente da natureza, a CONTRATADA deverá aperfeiçoar a alocação das pausas, priorizando o aproveitamento dos períodos de baixa demanda de chamadas.

4.18.4. A CONTRATADA deverá viabilizar em seu sistema o acompanhamento em tempo real das pausas concedidas.

4.19. VOLUMETRIA

4.19.1. Teleatendimento (Serviço de Atendimento)

Para a volumetria do **teleatendimento (Serviço de Atendimento)**, foi utilizada como base no período de outubro de 2022 a março de 2023 = 182 dias corridos

Premissas	Valores
Total de ligações Recebidas	23.240 (Soma das Ligações Recebidas no Período)
Total de ligações Atendidas	22.961(Soma das Ligações Atendidas no Período)
Total de ligações Abandonadas	279 (Diferença entre ligações Recebidas e Atendidas)
Média de ligações por mês	3.827 (Ligações Atendidas no Período / Número de Meses)
Média de ligações por dia	126 (Ligações Atendidas no Período=22.961 / Número de Dias = 182)
TMA (Tempo Médio de Atendimento)	00:08:00
Nível de Serviço	80 % / 30 Segundos

Fonte dos dados: Sistema Asternic (<https://www.asternic.net/index.php>)

4.19.1.1. Para a volumetria do teleatendimento (Serviço de Atendimento), foi utilizada a curva de 60 minutos com base no período de outubro de 2022 a março de 2023 possibilitando a criação da régua de PA's.

Dados do período de 01/10/2022 a 31/03/2023						
Hora	Recebidas	Média	Atendidas	abandonadas	TME	TMA
00:00 - 00:59	36	0,36	35	1	00:00:23	00:11:45
01:00 - 01:59	13	0,13	12	1	00:00:41	00:09:17
02:00 - 02:59	8	0,08	8	0	00:00:15	00:10:58
03:00 - 03:59	1	0,01	1	0	00:00:14	00:05:56
04:00 - 04:59	7	0,07	6	1	00:05:08	00:05:58
05:00 - 05:59	23	0,23	22	1	00:00:54	00:08:29
06:00 - 06:59	165	1,65	161	4	00:00:29	00:06:57
07:00 - 07:59	531	5,31	512	19	00:00:24	00:06:42
08:00 - 08:59	1648	16,48	1617	31	00:00:15	00:06:57
09:00 - 09:59	2419	24,19	2394	25	00:00:08	00:07:12
10:00 - 10:59	2744	27,44	2714	30	00:00:12	00:07:36
11:00 - 11:59	2476	24,76	2463	13	00:00:07	00:07:49
12:00 - 12:59	1953	19,53	1942	11	00:00:06	00:07:38
13:00 - 13:59	1976	19,76	1967	9	00:00:06	00:07:44
14:00 - 14:59	2090	20,9	2078	12	00:00:06	00:07:48
15:00 - 15:59	2058	20,58	2021	37	00:00:19	00:08:13

16:00 - 16:59	1750	17,5	1727	23	00:00:11	00:08:24
17:00 - 17:59	1172	11,72	1153	19	00:00:20	00:08:23
18:00 - 18:59	764	7,64	754	10	00:00:12	00:07:57
19:00 - 19:59	536	5,36	533	3	00:00:10	00:07:53
20:00 - 20:59	402	4,02	392	10	00:00:24	00:08:18
21:00 - 21:59	259	2,59	244	15	00:00:49	00:07:42
22:00 - 22:59	137	1,37	136	1	00:00:24	00:06:51
23:00 - 23:59	72	0,72	69	3	00:00:22	00:08:49
Total / Média:	23.240		22.961	279	0:00:32	0:07:58

Fonte dos dados: Sistema Asternic (<https://www.asternic.net/index.php>)

4.19.2. Apoio ao atendimento

Para a volumetria do **Apoio ao Atendimento**, foi utilizada como base no período de outubro de 2022 a março de 2023 = 126 dias úteis

4.19.2.1. DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAIS VIRTUAIS

A tabela abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas nos canais virtuais de primeira instância.

Canal	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Total	Média Diária	Média Mensal
Agência Virtual	22	20	23	37	56	70	228	2	38
Fale Conosco	1345	1178	1145	1368	942	1200	7.178	57	1196
Nina	73	47	71	67	28	42	328	4	55
Reclame Aqui	40	44	56	51	41	76	308	2	51
Total	1480	1289	1295	1523	1067	1388	8042	64	1340

Fonte dos dados: SIGS (<https://cedae.service-now.com/navpage.do>)

4.19.2.2. DEMANDAS RECEBIDAS DO CANAL DE TELEATENDIMENTO (SERVIÇO DE ATENDIMENTO) POR ASSUNTOS

A tabela abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas, bem como a média de análises diária e mensal dos assuntos comerciais mais demandados.

Assunto	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Total	Média Diária	Média Mensal
Fusão de Débitos	29	29	31	34	27	27	177	2	30
Restituição de Valores	35	25	18	42	19	22	161	1	27
Revisão de Contas	215	183	146	161	105	209	1019	7	170
Pagamento Não Reconhecido	27	45	32	25	23	31	183	2	31
Pagamento em Duplicidade	32	17	29	30	19	30	157	2	26
Cancelamento de Cobrança	20	47	46	34	47	51	245	2	41
Parcelamento	438	373	342	386	251	259	2049	13	342
Alteração de Titularidade	196	210	173	242	163	223	1207	9	202
Total	686	647	590	692	480	563	3658	29	610

Fonte dos dados: SIGS (<https://cedae.service-now.com/navpage.do>)

4.19.3. TOTAL DE DEMANDAS TRATADAS PELO APOIO AO ATENDIMENTO (CANAIS VIRTUAIS + RECEBIDAS DO CANAL DE TELEATENDIMENTO)

Canal	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Total	Média Diária	Média Mensal
Total de Demandas Recebidas	2166	1936	1885	2215	1547	1951	11700	93	1950

4.19.4. Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala (surdos/mudos) - WhatsApp

Para fins de estimar a volumetria do atendimento de pessoas com deficiência auditiva e de fala (surdos/mudos) - WhatsApp, deverá ser utilizado o percentual de 5%* da média de ligações mensais recebidas, indicadas no presente item. Assim sendo, estima-se o volume de 192 contatos via WhatsApp.

*Percentual apurado pelo IBGE referente à população brasileira de surdos e mudos.

4.20. DIMENSIONAMENTO

4.20.1. TABELA DE DIMENSIONAMENTO DE TELEATENDIMENTO (SERVIÇO DE ATENDIMENTO)

Hora	Dados:		Segundos em até		TMA	(Erl)	Agentes (Necessários)	Agentes (Real)	Agentes (Disponível)	PA's Físicas Necessárias			Escala		
	Forecast	Capacity	NS	NS						Dif	Pausa	6h		Qtd Operadores	
														10	19
00:00	0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	00:00_06:00	10	2		
01:00	0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	01:00_07:20	10	2		
02:00	0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	02:00_08:20	19	2		
03:00	0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	03:00_09:20	19	2		
04:00	0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	04:00_10:20	19	2		
05:00	0	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	05:00_11:20	19	2		
06:00	2	5	98%	480	0	1	2	2	1	0	06:00_12:20	19	2		
07:00	5	10	97%	480	1	2	4	4	2	(0)	07:00_13:20	19	2		
08:00	16	22	94%	480	2	4	6	6	2	(0)	08:00_14:20	19	2		
09:00	24	22	78%	480	3	5	8	6	0	(2)	09:00_15:20	19	2		
10:00	27	34	92%	480	4	6	8	7	1	(1)	10:00_16:20	19	2		
11:00	25	34	96%	480	3	6	10	7	2	(3)	11:00_17:20	19	2		
12:00	20	28	96%	480	3	5	9	7	2	(2)	12:20_18:40	19	1		
13:00	20	28	96%	480	3	5	8	7	2	(1)	13:40_20:00	19	1		
14:00	21	28	95%	480	3	5	8	7	2	(1)	14:20_20:40	19	2		
15:00	21	16	70%	480	3	5	6	5	0	(1)	15:20_21:40	19	1		
16:00	18	34	99%	480	2	4	7	7	3	0	16:00_22:20	19	1		
17:00	12	10	78%	480	2	3	5	3	0	(2)	17:00_23:20	19	2		
18:00	8	22	100%	480	1	3	6	5	2	(1)	18:00_00:20	19	2		
19:00	5	16	100%	480	1	2	5	5	3	(0)	19:00_00:20	19	2		
20:00	4	22	100%	480	1	2	5	5	3	0	20:00_01:20	19	2		
21:00	3	10	100%	480	0	1	3	3	2	0	21:00_02:20	19	2		
22:00	1	5	99%	480	0	1	2	2	1	0	22:00_03:20	19	2		
23:00	1	5	100%	480	0	1	2	2	1	0	23:00_04:20	19	2		
232		381	91%	480				19					19		



4.20.2. TABELA DE DIMENSIONAMENTO DO APOIO AO ATENDIMENTO

4.20.2.1. Com base na volumetria obtida no SIGS, verificou-se que o recebimento médio de demandas mensais é de 1950 registros e 93 diários.

Visto que o TMA de um Analista de Atendimento - Back Office é de 00:20:00 hs, e a jornada de trabalho é de 08:00hs diárias, verificou-se que o número necessário de colaboradores é de 4 pessoas.

4.20.2.2. Cálculo de dimensionamento:

- Média mensal = $(11.700 \text{ registros} / 6 \text{ meses}) = \underline{1950 \text{ registros}}$
- Média diária = $(11.700 \text{ registros} / 126 \text{ dias úteis trabalhados}) = \underline{93 \text{ registros}}$
- Quantidade de registros hora = $(60 \text{ minutos} / \text{TMA } 00:20:00) = \underline{3 \text{ registros}}$
- Quantidade de registros por dia =
 - Jornada de trabalho em minutos de 1 pessoa =
 - 8 horas trabalhadas * 60 min. = 480 min.
 - Quantidade máxima de demandas tratáveis por dia por pessoa =
 - 480 min. de jornada de trabalho / 20 min. de TMA = 24 registros por dia
- Quantidade de registros demandados por dia 93 / 24 máxima de demandas tratáveis por dia por pessoa = **4 pessoas**

4.21. RÉGUA DE PA

4.21.1. O objetivo da Régua de Posições de Atendimento (PA's) é definir o dimensionamento, a distribuição e a disponibilidade dos Operadores de teleatendimento.

4.21.2. A prestação do serviço realizado pelos Operadores de teleatendimento, será mensurada em intervalos de 60 minutos. Diariamente deverão ser acumulados os quantitativos de PA's logadas, considerando dias úteis, sábados, domingos e feriados.

4.21.3. A Contratada e a CEDAE devem aprimorar continuamente o dimensionamento por faixa horária de acordo com a maturação da operação e sazonalidades. A distribuição

da régua de PA's poderá sofrer alteração de acordo com a necessidade da demanda da CEDAE, desde que formalizado com antecedência e adotados os procedimentos cabíveis.

4.21.4. Teleatendimento (Serviço de Atendimento) – Escala de Colaboradores

Horário	QUANTIDADE
00:00_06:00	2
01:00_07:20	-
02:00_08:20	-
03:00_09:20	-
04:00_10:20	-
05:00_11:20	-
06:00_12:20	2
07:00_13:20	2
08:00_14:20	2
09:00_15:20	2
10:00_16:20	-
11:00_17:20	2
12:20_18:40	1
13:40_20:00	1
14:20_20:40	2
15:20_21:40	-
16:00_22:20	1
17:00_23:20	-
18:00_00:20	2
19:00_00:20	-
20:00_01:20	-
21:00_02:20	-
22:00_03:20	-
23:00_04:20	-
Total	19

4.21.5. Apoio ao Atendimento

COLABORADORES	QUANTIDADE
Analista de Atendimento - Back Office	4
Assistente de Apoio ao cliente	2
Analista de Treinamento	1
Analista de Suporte Computacional	1
Supervisor de Atendimento ao Cliente	1
Total	9

4.22. GESTÃO E CONTROLE DE TRÁFEGO

4.22.1. A CONTRATADA realizará a gestão do controle de tráfego visando evitar a ocorrência de filas, a proposição de alterações nas régua de PA's e de aperfeiçoamento da sistemática de concessão de pausas, inclusive de treinamento. O profissional que desempenhará esta função deverá fazer parte do quadro funcional da CONTRATADA, sem integrar a composição de cargos prevista neste Termo.

4.22.2. A previsão e o controle de tráfego deverão ser realizados, conforme suas variáveis, através de séries temporais e previsão de erros, considerando ainda a sazonalidade, os feriados, as campanhas, etc. As previsões devem ser intra-ano (mês a mês), intra-mês (dia a dia) e intra-dia (hora a hora/ 10-10 minutos), com a análise de tendência e ruídos, bem como recomposição da série temporal.

4.22.3. No caso de chamadas acima do previsto para o horário, a CONTRATADA deverá comunicar à CEDAE e alocar, conforme a necessidade, Operadores de Telemarketing, Supervisores de atendimento ao Cliente, Analista de Atendimento - Back Office, Assistente de Apoio ao cliente, Analista de Treinamento, em número suficiente para o atendimento da demanda, evitando filas superiores a 60 segundos.

4.23. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES

4.23.1. A CONTRATADA reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à CEDAE, estabelece contato com informações confidenciais e privadas da empresa que podem e devem ser conceituadas como sigilosas. Assim, a CONTRATADA obriga-se, por seus administradores, empregados, prepostos e contratados a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação da CEDAE a que tenham acesso, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação de serviços, comprometendo-se ainda a cumprir as regras estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados pessoais – LGPD – Lei n.13.709/2018 e a divulgar à CEDAE sua Política de Privacidade de Dados (ou similar), relacionando as ações desempenhadas pela empresa e seus respectivos responsáveis, incluindo seu Data Protection Officer - DPO nomeado.

4.23.2. A CONTRATADA e a CEDAE expressamente reconhecem que todo e qualquer material utilizado durante a prestação de serviços, inclusive notas pessoais envolvendo

matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido utilizados, criados ou estado sob o controle de qualquer das partes, será igualmente resguardado pelo mútuo compromisso de Sigilo e Confidencialidade. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação de vínculo entre a CONTRATADA e a CEDAE e abrangem, além das informações de que as partes venham a tomar conhecimento, aquelas que já possuem na presente data.

4.23.3. A CONTRATADA se compromete a tomar ciência e a cumprir as normas internas da CEDAE que dizem respeito a sua Política de Segurança da Informação, Política de Privacidade e Proteção de Dados, Código de Ética e Conduta da CEDAE e demais normativas de Compliance, publicadas em seu site de Internet (<https://cedae.com.br/governancacorporativa>).

4.23.4. Questões de ordem técnica que impactarem em risco à Segurança da Informação do ambiente de sua responsabilidade ou de responsabilidade da CEDAE, deverão ser prontamente comunicadas à TI da CEDAE e serem tratadas em conjunto, no que couber.

4.23.5. O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo de Referência implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das regras de sigilo e confidencialidade.

4.23.6. Anualmente, a CONTRATADA deverá submeter seus sistemas e infraestrutura a Teste de Vulnerabilidade a ser realizado por empresa especializada e de responsabilidade da CONTRATADA, e encaminhar os resultados para TI da CEDAE. Vulnerabilidades relatadas deverão ser tratadas e solucionadas em prazo máximo de 30 dias. Tais testes também poderão ser realizados pela CEDAE, caso seja do seu interesse, e também terão prazo de solução de 30 dias. Tais avaliações visam manter o ambiente o mais protegido possível contra ataques de indisponibilidades, fraudes e exposição de dados.

4.23.7. A CONTRATADA garante à CEDAE que as informações e os serviços por ela fornecidos, em decorrência desta contratação, não infringem quaisquer patentes, marcas, direitos, direitos autorais ou “trade secrets”.

4.23.8. Todas as informações e estatísticas de atendimento utilizadas e/ou geradas são informações de propriedade exclusiva da CEDAE e devem ser tratadas como CONFIDENCIAIS pela CONTRATADA e seus empregados. Não será permitido o acesso às áreas de operação de pessoas portando equipamentos tais como: câmeras

fotográficas, memórias (pen drive), entre outros aparelhos eletrônicos similares. O acesso de pessoas externas aos serviços contratados deverá ser autorizado previamente pela CONTRATADA.

4.23.9. A CONTRATADA deverá manter e exigir, por meio de documento próprio, que a mão-de-obra empregada na execução dos serviços mantenha sigilo de todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução do contrato, zelando para que estas permaneçam estritamente no âmbito da CEDAE. Para esse fim, a mão-de-obra deverá obrigar-se, em documento escrito e sob as penas da lei, a não divulgar nem fornecer dados e informações referentes aos serviços realizados ou sobre o local de trabalho, a qualquer tempo, em qualquer lugar ou a qualquer pretexto que seja. Vide Termo de Responsabilidade e Sigilo anexo C.

4.23.10. A CONTRATADA deverá adotar em sua rede de dados corporativa políticas e diretrizes de segurança compatíveis com a Norma Internacional de Gestão de Segurança da Informação ISO/IEC 27001. Tais normas deverão ser divulgadas para a CEDAE em papel timbrado e assinadas por pessoal responsável, de forma a ser avaliada. O mesmo documento será utilizado como base para os gestores do contrato durante o prazo de vigência do mesmo, assegurando assim sua obediência. Assim sendo, a integridade das informações contidas em sua rede de dados deverá ser garantida pela CONTRATADA.

4.23.11. Os acessos da CONTRATADA à rede de dados corporativa da CEDAE seguirão as normas e diretrizes de segurança da CEDAE, sendo que a gestão de todas as conexões, regras de acesso e logs serão de gestão da CEDAE, assim como a gestão dos ativos internos da CEDAE.

4.23.12. Toda a informação trafegada, deverá ser armazenada pela CONTRATADA, com cópias devidamente salvaguardadas, em conformidade a todas as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, que poderão ser requisitadas pela CEDAE a qualquer tempo.

5. CAPÍTULO 2 – RECURSOS HUMANOS

5.1. MODELO DE CONTRATAÇÃO

5.1.1. Todos os recursos humanos alocados deverão ser contratados pelo Regime CLT e serão remunerados em conformidade com os valores definidos na proposta ofertada, relativos aos serviços prestados pela CONTRATADA.

5.1.2. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA adotará uma metodologia para recrutamento e seleção, com a utilização da série histórica dos dados de perfis dos Operador de Telemarketing com melhor desempenho operacional, as causas de desligamentos, resultados das pesquisas de clima organizacional, entre outros fatores considerados relevantes no processo.

5.1.3. A partir dos resultados destas análises, deverá ser elaborado um modelo estatístico a ser revisado semestralmente devendo ser aprovado pela CEDAE. O modelo utilizado tem como objetivo direcionar o processo de recrutamento e seleção para os perfis com maior probabilidade de retenção e desempenho adequado.

5.1.4. Os profissionais contratados deverão atender à descrição de cargos e possuir salários definidos neste Termo. **TODOS OS COLABORADORES SERÃO PRESTADORES DE SERVIÇO EXCLUSIVOS DA CEDAE.**

5.2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

5.2.1. A CONTRATADA adotará uma metodologia de avaliação de desempenho e produtividade anual dos seus empregados, que em conjunto com as avaliações da monitoria, assiduidade, produtividade e comportamento, servirão de subsídio para a gestão de eventuais recompensas e promoções de recursos humanos.

5.3. MOTIVAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

5.3.1. A CONTRATADA deverá elaborar um programa de Motivação e Retenção de Talentos com periodicidade de revisão semestral, que deverá contemplar pelo menos uma campanha motivacional por mês e descrever quais serão as ações adotadas.

5.3.2. A CONTRATADA adotará medidas com o objetivo de incentivar o desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional dos colaboradores.

5.4. MANUAL DE CONDUTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

5.4.1. A CONTRATADA desenvolverá um manual de condutas e sanções administrativas, contemplando os direitos e deveres dos seus colaboradores, além das medidas a serem adotadas para cada tipo de desvio previamente mapeado. O referido manual deverá estar em consonância com o disposto no Código de Ética e Conduta da CEDAE, fazer referência à confidencialidade das informações e incluir práticas de “coaching”. No referido documento deverá ser contemplado escalas de sanções com o fim de atuação com caráter pedagógico. O conteúdo deverá ser aprovado pela CEDAE e amplamente divulgado a todos os colaboradores.

5.5. SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

5.5.1. A CONTRATADA deverá atender os requisitos mínimos de Segurança, Medicina e Meio Ambiente do Trabalho, obedecer às determinações da Lei nº 6.514/77 e normativas correlatas; cumprir as disposições do Código de Ética e Conduta da CEDAE, NR-17, PPRA e PCMSO vigentes na operação.

5.5.2. A CONTRATADA deverá apresentar um programa de treinamento em Saúde e Segurança do Trabalho aderente à Norma Regulamentadora 17, da Portaria 3751 de 23 de novembro de 1990, em todos seus itens e subitens, assim como em seu Anexo II, incluindo capacitação em Ergonomia. Todos os custos são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

5.5.3. A CONTRATADA manterá um programa de Ginástica Laboral e Orientação Postural, além de avaliar periodicamente todos os empregados quanto à correta utilização dos equipamentos disponíveis (cadeiras, mesas, computadores, headsets, etc.).

5.6. ESTRUTURA DE CARGOS

5.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mão-de-obra dedicada e exclusiva para atuação na Central de Relacionamento com o Cliente da CEDAE ou em local relacionado na sede da contratante, contratando profissionais para os cargos de Operadores de Telemarketing, Analista de Atendimento - Back Office, Assistente de Apoio ao cliente,

Analista de Treinamento, Supervisores de Atendimento ao Cliente, Analista de Suporte Computacional, de acordo com a quantidade definida para realização dos serviços operacionais de atendimento, suporte e gestão da operação.

5.6.2. É de responsabilidade da CONTRATADA a garantia da disponibilidade dos recursos alocados, devendo utilizar sua expertise para determinar rotatividade, absenteísmo, férias e demais itens que afetem a disponibilidade da equipe, atendendo ao dimensionamento mínimo especificado.

5.7. PERFIL E COMPETÊNCIA

5.7.1. OPERADOR DE TELEMARKETING

5.7.1.1. Colaborador da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CONTRATANTE ou, excepcionalmente, desde que autorizado pela Contratante, em regime HOME OFFICE, com jornada de trabalho de 37,2 horas semanais (6:20hs por dia x 6 dias da semana), que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Realizar o atendimento receptivo e ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados;
- ❖ Prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, quanto aos procedimentos da CEDAE, através de informações disponibilizadas pela CEDAE, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- ❖ Entender a necessidade dos interlocutores, analisar o problema e direcionar a solução;
- ❖ Atender o interlocutor através dos canais de atendimento disponíveis;
- ❖ Abrir Ordem de Serviço no SASB (sistema próprio da CEDAE) ou outro que venha a substituí-lo;
- ❖ Registrar os dados dos interlocutores no sistema de abertura de chamadas;

- ❖ Realizar chamadas telefônicas e enviar e-mails para os setores internos da Companhia com o objetivo de equacionar as demandas dos clientes;
- ❖ Realizar chamadas via telefone, e-mail, SMS e outros meios de comunicação remota;
- ❖ Qualificar o atendimento, enriquecer o banco de dados, manter o cadastro do cliente atualizado e completo;
- ❖ Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- ❖ Agir com calma e tolerância ante a situações que ultrapassem aos procedimentos previamente estabelecidos e pelos quais foi treinado;
- ❖ Atendimento de serviços multicanal web (e-mail, chat boot, telegram, WhatsApp, site e outros canais necessários).
- ❖ Registrar todas as informações no(s) Sistema(s) Operacional(is) disponibilizado(s);
- ❖ Realizar outras atividades pertinentes.

5.7.1.2. **Perfil profissional:**

- ❖ Mínimo Ensino Médio completo;
- ❖ Conhecimentos em Windows, Internet, Pacote Office 365 e Web e-mail;
- ❖ Boa comunicação (verbal / escrita);
- ❖ Boa dicção e audição;
- ❖ Desejável experiência em SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.

5.7.1.3. **Habilidades:**

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;
- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;

- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude: iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.

5.7.2. ANALISTA DE ATENDIMENTO - BACK OFFICE

5.7.3. Empregado da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CONTRATANTE, com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Servir como base de apoio ao teleatendimento e todos os canais de tratamento do relacionamento da Cedae com seus clientes, acompanhando e tratando as demandas registradas e dirimindo as dúvidas suscitadas;
- ❖ Digitar documentos e informações eletrônicas;
- ❖ Criar ferramentas estatísticas e relatórios usando tabelas;
- ❖ Organizar e atualizar dados relevantes usando aplicativos de banco de dados;
- ❖ Comunicar e fornecer informações interna e externamente usando métodos relevantes para ajudar com as operações organizacionais e servir como elo de ligação entre os grupos;
- ❖ Analisar e interpretar demandas e outros dados para produzir relatórios relevantes;
- ❖ Interpretar instruções e outros assuntos e implementar ações de acordo com os procedimentos administrativos;
- ❖ Pesquisar e formatar informações para a tomada de decisões estratégicas por outros departamentos;

- ❖ Participar de reuniões, conferências e atividades de projetos em grupo;
- ❖ Fazer Relatórios;
- ❖ Fazer Remessa de documentos;
- ❖ Alterar as características das matrículas recebidas pelos Operadores de telemarketing;
- ❖ Apoiar os clientes, na utilização dos serviços;
- ❖ Prestar esclarecimentos sobre os procedimentos pré-definidos;
- ❖ Encaminhar os problemas dos clientes para o fluxo interno da Equipe Técnica da CEDAE;
- ❖ Realizar atualização de bancos de dados por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento da CEDAE;
- ❖ Prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- ❖ Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- ❖ Atendimento de serviços multicanal web (e-mail, chat boot, Telegram, WhatsApp, site e outros canais necessários).
- ❖ Agir com calma e tolerância frente a situações que ultrapassem aos procedimentos previamente estabelecidos e pelos quais foi treinado;
- ❖ Realizar chamadas via telefone, e-mail, SMS e outros meios de comunicação remota;
- ❖ Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- ❖ Acompanhar prazos para atendimento das demandas;
- ❖ Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- ❖ Realizar o atendimento telefônico e presencial dos clientes, se necessário, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados.

5.7.3.1. Perfil profissional:

- ❖ Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office 365 e Web e-mail;
- ❖ Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- ❖ Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- ❖ Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

5.7.3.2. **Habilidades:**

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;
- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;
- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude e iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.

5.7.4. **ASSISTENTE DE APOIO AO CLIENTE**

- 5.7.4.1. Empregado da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CONTRATANTE, com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Realizar o atendimento telefônico e presencial dos clientes, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados.
- ❖ Apoiar o atendimento dos Operador de Telemarketing;
- ❖ Alterar as características das matrículas recebidas pelos Operador de Telemarketing;
- ❖ Apoiar os clientes, na utilização dos serviços;
- ❖ Prestar esclarecimentos sobre os procedimentos pré-definidos;
- ❖ Encaminhar os problemas dos clientes para o fluxo interno da Equipe Técnica da CEDAE;
- ❖ Realizar atualização de bancos de dados por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento da CEDAE;
- ❖ Prestar esclarecimentos e orientações aos interlocutores, expressando-se com clareza objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- ❖ Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- ❖ Agir com calma e tolerância frente a situações que ultrapassa aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- ❖ Realizar chamadas via telefone, e-mail, SMS e outros meios de comunicação remota;
- ❖ Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- ❖ Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento de Assistente de Apoio ao Cliente e demais atividades pertinentes;
- ❖ Acompanhar prazos para atendimento das demandas.

5.7.4.2. Perfil Profissional:

- ❖ Escolaridade mínima: ensino superior completo ou cursando;
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office e Web e-mail;
- ❖ Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- ❖ Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando diante de situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- ❖ Capacidade comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros.

5.7.4.3. **Habilidades:**

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;
- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;
- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude: iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.

5.7.5. ANALISTA DE TREINAMENTO (MULTIPLICADOR DO CONHECIMENTO)

5.7.5.1. Empregado da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CONTRATANTE, com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Elaborar e aplicar programas de treinamento, reciclagem e desenvolvimento;
- ❖ Elaborar Material para programas de treinamento, reciclagem e desenvolvimento;
- ❖ Manter atualizada a intranet / Help do call center da Central de Relacionamento com o Cliente. Para tal ofício deverá buscar informações, acaso necessário;
- ❖ Atendimento de serviços multicanal web (e-mail, chat boot, telegram, whatsapp, site e outros canais necessários).
- ❖ Realizar o levantamento de necessidades de Treinamento, utilizando recursos, como: instrumento de diagnósticos, entrevistas, reuniões, observações e interação com Equipe de Qualidade;
- ❖ Atuar como elemento multiplicador de conhecimento / treinamento;
- ❖ Garantir a manutenção e aplicação do Programa de Capacitação e Reciclagem.

5.7.5.2. Perfil profissional:

- ❖ Escolaridade mínima Ensino Superior Completo em áreas correlatas;
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office 365 e Excel avançado e Web e-mail);
- ❖ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;

5.7.5.3. Habilidades:

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;

- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;
- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude: iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.

5.7.6. SUPERVISOR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

5.7.6.1. Empregado da empresa CONTRATADA, alocado nas dependências da CEDAE, com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Supervisionar a equipe de trabalho, incluindo seu período de descanso;
- ❖ Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Colaboradores;
- ❖ Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Colaboradores;
- ❖ Atendimento de serviços multi canal web (e-mail, chat boot, telegram, whatsapp, site e outros canais necessários);
- ❖ Responder às solicitações dos Órgãos externos da Companhia;
- ❖ Elaborar relatórios;
- ❖ Realizar a supervisão das Posições de Atendimento – PA's de atendimento da CONTRATADA, oferecendo suporte aos operadores de telemarketing para sanar

dúvidas, sugerir soluções para os problemas no relacionamento e, em último recurso, intervir no atendimento para interagir com o cliente;

- ❖ Fazer auditorias “online” dos atendimentos, realizar feedbacks aos Operador de Telemarketing, avaliar os relatórios de não conformidades, sugerir e realizar treinamento, acaso necessário;
- ❖ Garantir a aderência e assiduidade da equipe;
- ❖ Motivar, comprometer, integrar e manter a equipe atualizada;
- ❖ Identificar problemas e propor soluções;
- ❖ Realizar a gestão “online” do desempenho das PA’s sob sua responsabilidade (indicadores de desempenho);
- ❖ Seleção de pessoal;
- ❖ Demais atividades pertinentes.

5.7.6.2. **Perfil profissional:**

- ❖ Escolaridade mínima: Ensino superior completo
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office 365 e Excel avançado e Web e-mail);
- ❖ Conhecimento básico de Internet;
- ❖ Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- ❖ Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento.

5.7.6.3. **Habilidades:**

- ❖ Bom relacionamento interpessoal;
- ❖ Boa comunicação, dicção e fluência;
- ❖ Rapidez de raciocínio;
- ❖ Facilidade de aprendizado;

- ❖ Capacidade de negociação;
- ❖ Bom senso;
- ❖ Atitude e iniciativa;
- ❖ Serenidade;
- ❖ Organização;
- ❖ Boa digitação;
- ❖ Facilidade na solução de problemas.

5.7.7. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL

5.7.7.1. Empregado da empresa CONTRATADA, disponível em horário comercial – de acordo com determinação da CEDAE, para prestação de serviço exclusivo e dedicado à CEDAE com jornada de trabalho de 40 horas semanais, que terá as seguintes atribuições básicas:

- ❖ Suporte técnico nas áreas de Tecnologia da Informação, visando manter a disponibilidade, implementar melhorias nas aplicações existentes;
- ❖ Instalação e configuração de IIS (Permite compartilhar informações com usuários na Internet, em uma intranet ou extranet);
- ❖ Conhecimento em banco de dados;
- ❖ Realização de Backup de arquivos dos servidores de aplicação e de banco de dados;
- ❖ Criação de tabelas relacionadas e estrutura de dados capazes de receber uma nova aplicação;
- ❖ Pesquisa de oportunidades de melhorias nos sistemas;
- ❖ Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas;

- ❖ Testes e implementação de melhorias nos sistemas existentes e novos desenvolvidos;
- ❖ Suporte aos usuários dos sistemas;
- ❖ Elaboração das documentações dos sistemas;
- ❖ Executar análise para implantação e suporte de informações e soluções tecnológicas;
- ❖ Geração de relatórios;
- ❖ Rotinas de segurança;
- ❖ Trabalhar com arquitetura Cliente/Servidor e sistemas integrados;
- ❖ Realização de todas as alterações solicitadas pela CEDAE nos sistemas utilizados;
- ❖ Demais atividades correlatas.

5.7.7.2. **Perfil Profissional:**

- ❖ Curso superior completo;
- ❖ Conhecimentos em Windows; Internet, Pacote Office 365 e Excel avançado e Web e-mail);
- ❖ Experiência na área de TI (Tecnologia da Informação) e Gestão da Informação;
- ❖ Conhecimentos de Cibersegurança.

5.7.7.3. **Habilidades:**

- ❖ Administração do tempo;
- ❖ Planejamento;
- ❖ Organização;
- ❖ Solução de problemas;
- ❖ Tomada de decisão;
- ❖ Cooperação;

- ❖ Atendimento com foco no cliente.

6. TREINAMENTOS INICIAIS

6.1. Conteúdo Geral

6.1.1. Os treinamentos iniciais deverão contemplar no mínimo, o conteúdo citado a seguir:

6.1.2. PROGRAMAS DE INTEGRAÇÃO (2 horas):

6.1.2.1.1. Contempla o contrato de trabalho, normas, diretrizes, políticas e missão da área junto à CEDAE.

6.1.3. PROGRAMA DE FORMAÇÃO PARA ESPECIALISTAS EM ATENDIMENTO AO CLIENTE (6 horas)

6.1.3.1.1. Contempla os aspectos comportamentais e conteúdo de formação para a linha de frente, atendendo aos temas a seguir relacionados:

- ❖ Contextualização da Central de Atendimento;
- ❖ Padrões de atendimento telefônico;
- ❖ Comunicação falada/escrita;
- ❖ Legislação vigente;
- ❖ Sigilo profissional.

6.1.4. FORMAÇÃO DOS GESTORES / LÍDERES (8 horas)

6.1.4.1.1. Direcionado a todos os cargos, com exceção dos Operadores de Telemarketing. Visa o adequado gerenciamento da equipe, contemplando os conteúdos a seguir relacionados:

- ❖ Gestão de equipe;

- ❖ Qualidade do serviço;
- ❖ Satisfação dos Clientes;
- ❖ Produção e produtividade;
- ❖ Treinamento de uso dos softwares.
- ❖ Demais conteúdos pertinentes.

6.1.5. TREINAMENTO INSTITUCIONAL - CONTEÚDO CEDAE

6.1.5.1. Os treinamentos do conteúdo CEDAE, serão supervisionados por profissionais da CEDAE com turmas de no máximo 50 (cinquenta) pessoas. Todos os custos inerentes ao Treinamento (salários, material, multiplicadores, locomoção para treinamento em campo etc.) são de responsabilidade da CONTRATADA, exceto os relacionados à Equipe de profissionais da CEDAE.

6.1.6. CEDAE (2 horas) / TREINAMENTOS TÉCNICOS (60 horas)

6.1.6.1.1. O conteúdo dos treinamentos iniciais deverá ser utilizado quando da contratação de novos empregados pela CONTRATADA.

6.1.6.1.2. Os colaboradores que comprovadamente tenham realizado os treinamentos acima citados, anteriormente, poderão realizar um treinamento de revisão do conteúdo que contemple no mínimo 50% da carga horária total proposta para o treinamento original.

6.1.6.1.3. O material de treinamento, como apostila, caderno e outros que se fizerem necessário, serão custeados pela CONTRATADA.

- ❖ Processos SASB – Sistemas Aplicativos de Saneamento Básico
- ❖ Cadastro dos interlocutores no sistema de atendimento
- ❖ Consultas;
- ❖ Abertura de O.S. (ordem de serviço);

- ❖ Registros de reclamações / informações.
- ❖ Entre outros.

6.2. PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO CONTÍNUA

6.2.1. A CONTRATADA adotará políticas de treinamento, reciclagem e capacitação de forma contínua, contemplando todos os cargos que atuam na Central de Atendimento.

6.2.2. O Material de capacitação contínua será custeado pela CONTRATADA.

6.2.3. A CONTRATADA deverá apresentar de acordo com o prazo e as definições citadas no “Planejamento da Implantação”, o Programa de Capacitação e Reciclagem mensal, contemplando no mínimo os itens a seguir:

- ❖ Conteúdo relacionado aos procedimentos da CEDAE;
- ❖ Qualidade no atendimento;
- ❖ Postura e Comportamento;
- ❖ Comunicação verbal e escrita;
- ❖ Sistemas e softwares utilizados na Central de Atendimento.

6.2.4. Deverão ser elaborados planos com as programações mensais de capacitação e desenvolvimento, separados por função.

6.2.5. Dentro do programa de Capacitação Contínua, a CONTRATADA deverá prever também treinamentos em campo para todos os colaboradores, contemplando os itens abaixo:

- ❖ Visita à ETA (Estação de Tratamento de Água) e/ou;
- ❖ Visita à ETE (Estação de Tratamento de Esgoto);

6.2.6. Para tais visitas o transporte poderá ser fornecido pela CEDAE, em caso de disponibilidade.

6.2.7. Os treinamentos do Programa de Capacitação Contínua serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

6.2.8. Os Supervisores de Atendimento ao Cliente e eventualmente outros profissionais da Central de Atendimento deverão participar dos Treinamentos e/ou Palestras Institucionais ministrados e designados pela CEDAE para posterior replicação à Equipe de Atendimento. Os treinamentos poderão ser presenciais ou online e poderão ser realizados em qualquer Município do Estado do Rio de Janeiro, sendo que os custos de local, deslocamento, refeição e hospedagem destes empregados são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

6.2.9. A CONTRATADA deverá realizar no mínimo de 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos mensais de treinamento por colaborador, contemplando novos produtos, serviços e procedimentos da CEDAE.

6.3. MONITORIA E ACOMPANHAMENTO

6.3.1. O indicador de MONITORIA tem como objetivo avaliar a qualidade do atendimento prestado ao cliente da CEDAE, dentro do período de medição de referência. A avaliação será realizada por meio de escuta, visualização e leitura do atendimento, que serão selecionados em conjunto pela CONTRATADA e CEDAE, com atribuição de notas e pesos (VIDE EXEMPLO EM ANEXO A), considerando os parâmetros de avaliação a seguir:

- ❖ Conhecimento Técnico – Produtos, Serviços e Processos da CEDAE;
- ❖ Domínio de Procedimento - Conhecimento das normas e procedimentos relacionados ao produto/cliente, bem como das leis e resoluções pertinentes;
- ❖ Domínio de Sistema - Habilidade para acessar as telas do sistema, consulta e análise de cadastro, agilidade na identificação dos assuntos registrados no sistema. Familiaridade com as telas do sistema;
- ❖ Conhecimento de Técnicas de Atendimento;
- ❖ Avaliação do “Passo a Passo” do Atendimento;
- ❖ Planejamento - Atendimento até o segundo toque, com todos os procedimentos do registro anterior concluídos.

- ❖ Abordagem - Realização do script de abertura, identificação do cliente e personalização do atendimento.
- ❖ Diagnóstico - Identificar a situação apresentada - perguntar, ouvir e interpretar. Confirmar o que foi solicitado com perguntas pertinentes.
- ❖ Emissão da mensagem - Habilidade para expor fatos que contribuam para elucidar dúvidas, orientar e superar objeções do cliente (argumentação).
- ❖ Fechamento - Conduz o contato para o encerramento. Colocar-se à disposição para mais esclarecimentos.
- ❖ Confirmação do contato - Faz um breve relato das informações / soluções / instruções fornecidas durante o contato.
- ❖ Encerramento do contato - Encerra a ligação, colocando-se à disposição para mais informações. Agradece o contato.
- ❖ Qualidade da Comunicação
- ❖ Saber ouvir - Escutar atentamente, ouvir, compreender, assumir atitude ativa e interagir com o cliente.
- ❖ Voz - Volume, modulação, tom e dicção.
- ❖ Fala - Utilização de “gerundismos”, diminutivos, vícios de linguagem, termos negativos, erros de linguagem, redundâncias, estrangeirismos, termos técnicos, expressões depreciativas, impositivas e informalidades.
- ❖ Postura
- ❖ Representatividade da empresa - Atitude em conformidade com princípios reconhecidamente descritos e aceitos como éticos (não mencionar informações confidenciais e uso de termos que desqualifiquem a empresa).
- ❖ Ausência prolongada - Não deixar o cliente sem informações durante o atendimento.
- ❖ Registro de Contato- Registro das informações no momento do atendimento.

6.3.2. A ponderação dos itens será revisada periodicamente a critério da CEDAE.

6.3.3. A CONTRATADA deverá possuir uma solução de informática (software) onde as avaliações possam ser feitas tendo como base a tabela de notas e pesos estabelecidos no ANEXO A, que poderá ser reformulada a critério da CEDAE.

6.3.4. As monitorias serão divididas em dois seguimentos, sendo eles:

6.4. MONITORIAS A CARGO DA CONTRATADA

6.4.1. As monitorias a cargo da contratada serão realizadas pelo supervisor de atendimento ao Cliente. Todos os monitoramentos devem ser seguidos por feedback aos colaboradores, sendo positivo ou negativo.

6.4.2. A CONTRATADA deverá viabilizar meios para que o colaborador receba formalmente o feedback das monitorias realizadas, gerando um relatório, onde deve constar a data e a hora de início e término do feedback, que deverá ser encaminhado à comissão de fiscalização.

6.4.3. Monitorias realizadas pelo supervisor de atendimento ao Cliente

6.4.4. Deve abranger todos os canais de atendimento, contemplando uma quantidade mínima de 01 (uma) por semana. Ao final de cada ciclo de monitorias, deverá elaborar relatório individual, por colaborador, com a indicação dos pontos positivos e negativos que deverão ser entregues à CEDAE por meio de um histórico / dossiê do colaborador, provido através da solução de informática (software) adotada pela CONTRATADA para a realização das monitorias.

6.4.5. MONITORIAS A CARGO DA CEDAE

6.4.5.1. Deve abranger todos os canais de atendimento, preferencialmente em tempo real, contemplando uma quantidade mínima equivalente a 1 (uma) monitoria por cargo/mês.

6.5. INDICADORES DE DESEMPENHO

6.5.1. Os indicadores de desempenho a serem medidos para a avaliação e faturamento dos serviços da CONTRATADA são os demonstrados no ANS – ANEXO B. A avaliação dos indicadores será realizada através de relatório fornecido pela CONTRATADA, com a utilização de metodologias adequadas e aprovadas pela CEDAE.

6.6. RELATÓRIOS

6.6.1. A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento e entrega dos relatórios de gestão mensal, contendo informações de controle da operação, com formatação e periodicidade definidas pela CEDAE, observadas as necessidades a seguir:

- ❖ Relatórios de Treinamentos e Planos de Capacitação e Reciclagem;
- ❖ Relatórios de Monitorias;
- ❖ Relatório de navegação na URA
- ❖ Relatórios de Indicadores de desempenho:
 - Chamadas Ativas Originadas
 - Chamadas Ativas Atendidas e Percentual
 - Chamadas Ativas Não Atendidas e Percentual
 - Tempo Médio de Espera - TME;
 - Tempo Médio de Atendimento - TMA;
 - Tempo Médio de Atendimento Ativa
 - Tempo Maior de Atendimento Ativa
 - Tempo Total Conversação Ativa
 - Nível de Serviço – SLA (Service Level Agreement);
 - Chamadas Recebidas e Percentual;
 - Chamadas Atendidas e Percentual;
 - Chamadas Ativas Atendidas e Percentual;

- Chamadas Ativas Não Atendidas e Percentual;
- Chamadas Abandonadas e Percentual;
- Retenção na URA;
- Tempo médio de espera em fila (Wait);
- % de Absenteísmo;
- % Turn Over;
- Pausas Produtivas;
- Pausas Improdutivas e
- Transferência de chamadas.
- ❖ Relatórios de posições disponíveis e logadas;
- ❖ Relatórios de Satisfação dos Colaboradores;
- ❖ Relatórios de Satisfação dos Clientes
- ❖ Relatórios de produtividade:
 - Tipos de Atendimentos;
 - Quantidade de Atendimentos;
 - Tipos de Serviços Solicitados/Atendidos;
 - Quantidade de Serviços Solicitados/Atendidos;
 - Quantidade de Serviços Solicitados/Atendidos por assunto, gerência, departamentos e agências de atendimento da CEDAE.
- ❖ Relatório de performance do Atendimento do Apoio.
- ❖ Relatório de controle de tráfego;
- ❖ Relatório de feedbacks de monitoria;
 - O relatório de feedbacks de monitoria deverá contemplar o tempo total de cada feedback dos Operador de Telemarketing.
- ❖ Relatório de disponibilidade do serviço;
- ❖ Gravação de ligação;

- ❖ Gravação de vídeo de telas;
- ❖ Os relatórios devem ser disponibilizados através de Acesso on-line em tempo real e via web; Meio eletrônico; Impresso.

6.6.2. A CEDAE pode, a qualquer momento, solicitar relatórios customizados.

6.6.3. A periodicidade dos dados dos relatórios será hora a hora, diária e mensal ou conforme período solicitado pela CEDAE.

7. CAPÍTULO 3 – INFRAESTRUTURA

7.1. DA DISPONIBILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

7.1.1. É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização da infraestrutura predial. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da infraestrutura tecnológica.

7.2. SISTEMAS DE ATENDIMENTO DA CEDAE - SIGS, SASB/e-SASB.

- ❖ SIGS - Sistema Integrado de Gestão de Serviços;
- ❖ SASB/e-SASB (Sistemas Aplicativos de Saneamento Básico);

7.2.1. O Sistema SIGS é o Sistema corporativo da CEDAE destinado ao gerenciamento dos serviços de atendimentos e chamados nos postos de atendimento dos serviços de Call-Center da CEDAE. O sistema SIGS opera em ambiente de “nuvem”, não sendo necessário instalação de qualquer recurso local na estação de trabalho.

7.2.2. O SASB/e-SASB é o sistema corporativo da CEDAE destinado ao gerenciamento dos dados cadastrais e comerciais dos clientes. O sistema SASB opera em ambiente de grande porte Unisys.

7.2.3. A versão para internet do sistema SASB é chamada de e-SASB e pode ser acessada pelos principais navegadores de internet (Chrome, Firefox e Edge e Internet Explorer).

7.2.4. O controle de ordens de serviços é gerenciado pelo Sistema SASB e opera de forma integrada ao Sistema SIGS. O conjunto de sistemas da CEDAE serão utilizados para o atendimento ao cliente na central de atendimento para:

- ❖ Fornecer e manter os dados comerciais do cliente CEDAE, como informações de débitos, consumo etc.;
- ❖ Informar sobre a CEDAE e seus produtos;
- ❖ Abrir, acompanhar e encerrar as solicitações, as ordens de serviços (O.S.), entre outros.

7.2.5. O conjunto de sistemas da CEDAE opera em ambiente corporativo, localizado na sede da CEDAE.

7.2.6. O conjunto de sistemas da CEDAE opera em ambiente corporativo destinado ao atendimento aos clientes da CEDAE (SIGS e SASB/e-SASB) e apresenta disponibilidade 24 horas x 7 dias da semana, podendo haver paradas emergenciais para fins de manutenção.

7.3. FRONT-END – SIGS

7.3.1. A CONTRATADA deverá absorver os sistemas de atendimento utilizados pela CEDAE e integrá-los ao seu PABX e aos demais sistemas da CEDAE. Se necessário, a TI da CEDAE dará o suporte no que tange ao ambiente CEDAE. Todas as informações inseridas nesse sistema deverão ser preservadas e disponibilizadas à CEDAE, sempre que solicitado.

7.3.2. O Front-End, CRM CEDAE e SIGS da CEDAE operam em plataforma WEB e deverão ser integrados aos sistemas de telefonia.

7.3.3. O Front-End, CRMCEDAE e SIGS são integrados ao ambiente de telefonia utilizando-se de apenas 1 login para acesso tanto ao FRONT END quanto ao ambiente de telefonia.

7.4. INTRANET

7.4.1. A CONTRATADA deverá atualizar e melhorar sempre que necessário a ferramenta atualmente em uso na operação, foi desenvolvida em linguagem HTML, com informações de roteiro de atendimento, conteúdo de placa anunciadora, perguntas e respostas com foco nas atividades intrínsecas do Serviço de Atendimento a Clientes da CEDAE.

- ❖ As informações de serviços e produtos (material de treinamento, folders, comunicados, banners etc.) serão disponibilizados pela CEDAE com o objetivo de atualizar a base de conhecimento (Intranet) com a disponibilização das seguintes funcionalidades:
- ❖ Disponibilizar comunicados emergenciais que devem ser transmitidas ao público;
- ❖ Indicar locais com elevatórias em manutenção;
- ❖ Modificações no sistema comercial;
- ❖ Atualização de dispositivos e procedimentos da CEDAE;
- ❖ Atualização de cadastro de endereços e telefones úteis;
- ❖ Atualização da relação completa dos endereços dos Polos de Manutenção de Água e de Esgoto que atendem cada um dos distritos operados pela CEDAE;
- ❖ E outras informações pertinentes.

7.4.2. A Intranet deverá possuir suporte para viabilizar inclusões, alterações e exclusões de quaisquer informações nela publicadas de forma remota e a manutenção das informações a qualquer momento pelo Supervisor de Atendimento ao Cliente ou Equipe de Apoio da Operação.

7.5. CORREIO ELETRÔNICO / WEB E-MAIL

7.5.1. A CONTRATADA deverá fazer uso do sistema de correio eletrônico próprio, devendo garantir a confidencialidade das informações que serão tramitadas. Inclusive, deverá ser garantido que não sejam acessadas por colaboradores que forem desligados do quadro funcional da CONTRATADA, assim como por terceiros.

7.5.2. A CONTRATADA deverá garantir, ainda, a integridade e acessibilidade dos dados, que deverão ser repassados em caráter definitivo à CEDAE ao término do contrato ou quando solicitado pelos gestores do contrato. Os dados deverão estar em formato legível através de arquivos Outlook Data Files (extensão.PST) gravados em mídia ótica catalogadas e indexadas por mês e ano.

7.5.3. A conta de e-mail deverá possuir as especificações mínima abaixo:

7.5.3.1.1. Armazenamento mínimo de 200 GB;

7.5.3.1.2. Envio de recebimento de arquivos anexos de no mínimo 25MB;

7.5.3.1.3. Possibilitar envio de imagens no corpo do e-mail;

7.5.3.1.4. Dimensionamento de imagens no corpo do e-mail;

7.6. INFRAESTRUTURA EM HOME OFFICE

7.6.1. Em caso de necessidade, em razão de fatos extraordinários, é de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de infraestrutura e todos os meios necessários para o pleno funcionamento das atividades de forma remota, em home office.

7.6.2. A CONTRATANTE pagará ajuda de custos a ser repassada aos colaboradores, no valor de 20% do valor do salário mínimo vigente, na hipótese de necessidade de realização dos serviços em home office, a ser definida e autorizada pela Contratante.

7.7. SERVIÇO DE TELEFONIA PABX / DAC / DISCADOR - HARDWARE E SOFTWARE GERENCIADOR

7.7.1. O sistema de telefonia para PABX deve possuir a capacidade mínima para 2 (dois) E1's, com capacidade total de 60 canais e possibilitar a transferência de ligações telefônicas entre os ramais.

7.7.2. A CONTRATADA deverá atender às demandas de ligações referentes aos serviços de atendimento telefônicos ativo e receptivo da CEDAE através de uma plataforma sólida de telefonia, capaz de receber três número 0800 distintos oferecendo a qualidade e a segurança exigida e adequada, através da utilização de equipamento do tipo PABX/DAC com a implementação de recursos CTI, cujos softwares utilizados, com as devidas licenças dos seus fabricantes, permitam a realização dos seguintes procedimentos:

- ❖ Oferecer infraestrutura para atendimento simultâneo, com qualidade de voz, estabilidade e disponibilidade dos serviços de telefonia compatíveis com as expectativas e níveis de serviço contratados;
- ❖ Apresentar escalabilidade necessária para a rápida expansão do número de linhas e ramais disponíveis até o limite de 25% da quantidade contratada, ante a eventual necessidade de crescimento, sem impacto nos níveis de serviço contratados;
- ❖ Realizar a distribuição inteligente das ligações entre os atendentes disponíveis, tomando-se por base as opções escolhidas pelo cliente durante o atendimento eletrônico (URA), priorizando a distribuição do atendimento para o atendente disponível há mais tempo;
- ❖ Possibilitar a realização e recebimento de chamadas (call center ativo e receptivo);
- ❖ Realizar o monitoramento silencioso e a intercalação das ligações por parte do supervisor de Atendimento ao Cliente e do monitor de atendimento ou do preposto do CEDAE, para fins de auditoria de qualidade ou envio de instruções aos atendentes.
- ❖ Sincronismo de voz e dados;

- ❖ Tarifador para que sejam emitidos relatórios contento informações tais como: ligações efetuadas, recebidas e seu custo;
- ❖ Reconhecimento do número telefônico do cliente, permitindo a sua identificação e registro de histórico de contatos com a CONTRATADA, apresentando os dados na tela do terminal do Operador de Telemarketing de forma automática;
- ❖ Reconhecimento e Sintetização de Voz (Automatic Speech Recognition - ASR), Conversão de Texto em Voz (Text-To-Speech-TTS), além de reconhecimento decádico, pelas portas simultâneas;
- ❖ Suporte às funções do programa CTI;
- ❖ Controle do telefone: atender (answer), desligar (hang up), colocar em espera (hold), fazer conferência (conference), **realização de chamada de retorno (call-back) em caso de queda ou para casos que o cliente não pode ou não quis aguardar na fila de espera, para serem atendidos (recuperação de uma chamada);**
- ❖ O discador deverá possibilitar a classificação de chamadas, o agente pode anotar uma observação, criar um agendamento para o sistema discar automaticamente para o cliente na data e hora combinada, entre outras ações.
- ❖ O discador deverá possibilitar o preenchimento de uma lista com todos os números que receberão as ligações. Depois disso, o sistema se encarregará de fazer todas as chamadas automaticamente. Caso a chamada não seja atendida, caia na caixa postal ou a linha esteja ocupada, ela volta para a fila. Caso contrário, a ligação é encaminhada no mesmo instante a um atendente.
- ❖ Identificação de chamada suspeita, configurar bloqueio de chamadas e configurar telefone próprio;
- ❖ Ramais SIP;
- ❖ Coordenar a transferência da chamada e dos dados entre dois atendentes, ou seja, passar a chamada junto com a tela de dados;
- ❖ Permissão para configurar um número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC;
- ❖ Utilização de mensagem de espera em fila, fornecida pela CEDAE;

7.7.3. A CONTRATADA deve dispor de Central Telefônica (CPCT/CPA-T) que possua representação comercial e infraestrutura de atendimento local, no Rio de Janeiro, garantindo assim maior segurança, eficácia, agilidade e continuidade no atendimento;

7.7.4. Esta Central deverá permitir que todas as linhas telefônicas disponibilizadas na Central da CEDAE tenham suas chamadas direcionadas, e possam ser transferidas para os ramais internos do SAC / Ouvidoria da CEDAE. A CEDAE será responsável pelo pagamento das referidas contas telefônicas.

7.7.5. A CEDAE poderá, caso seja acordado entre as partes, disponibilizar acesso remoto à solução através de VPN;

7.8. SISTEMA DE ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA E DE FALA (SURDOS/MUDOS) - WHATSAPP

7.8.1. A Central de Atendimento deverá utilizar como referência as normas descritas no Decreto 6.523/08, prevendo atendimento “24x7” às pessoas com deficiência auditiva e de fala, através de linha telefônica exclusiva (0800) que será direcionada aos 10 pontos de atendimento Whatsapp previstos no item “Custo da infraestrutura disponibilizada”. O sistema deve possuir:

- ❖ Número único para os 10 atendentes;
- ❖ Interface amigável;
- ❖ Whatsapp API;
- ❖ Chatbots;
- ❖ Permitir Integração do WhatsApp ao sistema de atendimento da CEDAE;
- ❖ Gerar relatórios para gestão do atendimento;

7.8.2. A linha disponibilizada para o atendimento será fornecida pelo CONTRATANTE e os demais equipamentos, manutenção, desenvolvimento e customização que se fizerem necessários serão fornecidos pela CONTRATADA.

7.9. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

7.9.1. A Central de Atendimento terá gravação de 100% (cem por cento) das chamadas de todas as PA's da Central de Atendimento CEDAE, bem como a gravação em vídeo da tela dos colaboradores durante o atendimento; gravação de textos de e-mail, com recuperação via web, inclusive dos Analistas de Atendimento, com o reforço de que, caso o DAC seja TDM, os ramais serão digitais, de acordo com os seguintes pré-requisitos:

- ❖ Integração com o CTI;
- ❖ Recuperação audível de 100% (Cem por cento);
- ❖ Fornecimento das gravações de áudio solicitadas pelos clientes, em até 48 horas, dentro do período de até 90 dias, através de mídia digital por correio e/ou e-mail;
- ❖ Armazenamento das gravações de áudio em meio eletrônico por 24 (vinte e quatro) meses, sendo entregues formalmente à CEDAE após esse período em SSD externo custeado pela CONTRATADA;
- ❖ As gravações de áudio deverão estar mapeadas em formato que seja possível a escuta sem o uso de aplicações adicionais, possibilitando a localização rápida pelo número do protocolo, pela data, pela hora e pelo telefone de contato.
- ❖ Recuperação das gravações imediatamente após os terminos das ligações;
- ❖ Sistema que permita a pesquisa e reprodução das gravações:
 - Acesso remoto para escuta das gravações;
 - Conversão dos arquivos de gravação para MP3 ou WAV ou FLV;
 - Parâmetros de pesquisa:
 - Data/hora;
 - Login do atendente cadastrado no DAC;
 - Grupo de Atendentes;
 - Número de telefone do cliente.
 - Gravação de voz, telas e textos dos diversos canais e supervisão.
- ❖ O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os Agentes IP's;

- ❖ Possibilitar através da captura de voz, obter uma visão abrangente e objetiva das interações do cliente;
- ❖ O sistema deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz.
- ❖ A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;

7.10. URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL COM ATENDEDOR DIGITAL E ESPERA PERSONALIZADA

7.10.1. Este serviço destina-se ao atendimento eletrônico com vistas a prestar informações padronizadas, a partir de consultas ao sistema de registro de atendimento e à base de conhecimentos, por meio de mensagens previamente gravadas.

7.10.2. Este canal também deverá realizar encaminhamento de respostas a partir de procedimentos definidos pela CEDAE.

7.10.3. A CONTRATADA deverá executar as seguintes atividades:

- ❖ Manter o serviço de atendimento eletrônico via URA em funcionamento ininterrupto, ou seja, durante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados;
- ❖ Utilizar árvore de voz homologada pela CEDAE;
- ❖ Realizar a distribuição de chamadas direcionadas para o atendimento humano, por meio do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA;
- ❖ Implementar processos automatizados de atendimento sem interação humana de acordo com as necessidades da CEDAE; e,
- ❖ Integrar-se aos sistemas da CEDAE.
- ❖ **Possibilitar a realização de chamada de retorno (call-back) em caso de queda ou para casos que o cliente não pode ou não quis aguardar na fila de espera, para serem atendidos (recuperação de uma chamada);**

7.10.4. Todos os atendimentos realizados por telefone trafegarão inicialmente pela URA, que deverá ser integrada à plataforma de telecomunicações PABX-IP/DAC a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

7.10.5. A CONTRATADA deverá manter a quantidade de portas/canais de URA diretamente proporcional à quantidade de canais digitais dos feixes E1 ativos.

7.10.6. A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CEDAE, sugerir a construção e/ou alteração contínua de árvores de voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos, como o emprego das tecnologias ASR, TTS.

7.10.7. Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma da URA e aptos a realizar a customização de ambiente, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação, construção de relatórios e outras funcionalidades correlatas;

7.10.8. A URA deverá possuir integração Web Service com o fim de possibilitar o acesso do sistema SIGS, SASB/e-SASB (ou outro que venha a substituí-lo) e das informações dos clientes e/ou da CEDAE.

7.10.9. A CONTRATADA deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela CEDAE.

7.10.10. As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à CONTRATADA terão os seguintes prazos para execução:

- ❖ Emergenciais: alterações efetuadas em até 02 (duas) horas;
- ❖ Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
- ❖ Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;

- 7.10.11. As gravações de fraseologias da URA deverão ser submetidas à análise e aprovação pela CEDAE e correrá, única e exclusivamente, às expensas da CONTRATADA;
- 7.10.12. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas em estúdio, salvo os casos emergenciais e/ou prioritários, que deverão ser feitos pela própria empresa, utilizando os recursos disponíveis através de tecnologia TTS e gravadas em estúdio o mais breve possível.
- 7.10.13. Os ajustes da URA pela CONTRATADA deverá ser executada sempre no horário de menor tráfego de atendimento da Central e previamente autorizada pela CEDAE;
- 7.10.14. A URA deverá prever a exibição das gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da CEDAE;
- 7.10.15. A URA deverá prever a execução de Pesquisa de Satisfação após a finalização do atendimento humano, através de transferência, quando houver solicitação da CEDAE. Quando solicitadas e/ou autorizadas pela CEDAE, a forma e conteúdo das pesquisas serão definidas entre as partes e poderão também serem utilizadas as ferramentas como SMS, e-mails etc.;
- 7.10.16. **Modelo atual da pesquisa:**
1. *Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota você atribui ao atendimento de nosso operador?*
 2. *Sua demanda foi resolvida nesse atendimento, disque 1 para sim, ou disque 2 para não.*
 3. *Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual o seu nível de satisfação com a CEDAE?*
- 7.10.17. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida para o atendimento humano, imediatamente, até que o problema seja sanado e a URA normalizada.

7.11. SERVIÇO DE ATENDIMENTO MULTICANAL WEB

7.11.1. O serviço de atendimento Multicanal Web será realizado pela CONTRATADA a partir da disponibilização dos seguintes meios de comunicação:

- ❖ *E-mail*: Meio utilizado para resposta às demandas dos usuários;
- ❖ *Chatbot (NINA)*: Programa específico para simulação de interação/conversação com os usuários a partir do envio de perguntas em linguagem natural. O programa consulta uma base de conhecimento e em seguida fornece uma resposta que simula o comportamento humano;
- ❖ *Redes Sociais*: Meio disponibilizado na *internet* para respostas aos consumidores via *Telegram e WhatsApp (Ou outro canal indicado pela CEDAE)*;

7.11.2. As seguintes atividades compõem os processos do serviço de atendimento Multicanais WEB:

- ❖ Atendimento, registro e solução das solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e críticas recebidas por outros meios de comunicação (e-mail, web chat, chatbot, correspondência postal, caixa de sugestões, sites externos, Telegram, WhatsApp e etc.), com a prestação de esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a CEDAE; e
- ❖ Encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento. Ou seja, recomendado o repasse às áreas internas competentes para o devido tratamento e solução.

8. DESCRIÇÃO DA TOPOLOGIA DA REDE DE VOZ E DADOS

8.1. Circuitos de Voz

- 8.1.1.1. O circuito de voz E1 com capacidade de 60 canais em operação, será fornecido pela Tecnologia de Informação da CEDAE.
- 8.1.1.2. Os 3 (três) números 0800 serão contratados e gerenciados pela CEDAE, sendo:
- ❖ 0800 para Atendimento do SAC - Convencional
 - ❖ 0800 para Ouvidoria
 - ❖ 0800 para Atendimento a Surdos/Mudos
- 8.1.1.3. Permanecerá sob a responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento e disponibilização de equipamentos e licenças necessárias para a ativação no DAC.
- 8.1.1.4. É de responsabilidade da CONTRATADA a notificação em caso de mau funcionamento dos links de voz;

8.2. Circuitos de Dados (WAN)

- 8.2.1.1. O circuito de dados (WAN) será fornecido pela Tecnologia de Informação da CEDAE.

8.3. SOFTWARE

- 8.3.1. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA manter durante todo o período de vigência do contrato todos os softwares fornecidos atualizados na sua última versão e em pleno funcionamento, durante todo o período do contrato.
- 8.3.2. O Sistema de gerenciamento de telefonia deverá rodar instalado em servidor da CONTRATADA e instalado em infraestrutura da CEDAE em formato local (ON-PRIMESE).

8.3.3. O Sistema de URA deverá rodar instalado em servidor da CONTRATADA e instalado em infraestrutura da CEDAE em formato local (ON-PRIMESE).

8.3.4. A CONTRATADA deverá informar à CEDAE sobre qualquer necessidade de atualização de software, antes que se faça a sua aplicação. A decisão de aplicação, bem como os prazos para a instalação desta, será tomada em conjunto (CEDAE e a CONTRATADA), sendo críticas ou não, visando garantir que não haja prejuízos nas atuais funcionalidades e/ou cause limitações futuras no ambiente da Central de Atendimento. Estas aplicações têm como intuito garantir que não ocorram falhas de segurança, correção de “bugs”, release de versões, etc.

8.3.5. Todos os sistemas deverão ser aprovado pela CEDAE.

8.3.6. A CONTRATADA será responsável por formalizar um (ou mais) documento(s) contendo todas as informações referentes aos equipamentos, licenças de software e documentos fiscais que comprovem seu uso e a legalidade dos mesmos, sendo que este documento será encaminhado à CEDAE para acompanhamento de compliance e responsabilização.

8.4. SUPORTE TÉCNICO

8.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico à operação na periodicidade de 24 horas por dia e 7 dias na semana.

8.4.2. A CONTRATADA deverá executar testes para validar as principais funcionalidades da Central de Atendimento e também atuar de forma preventiva na verificação de pontos críticos através de:

- ❖ Trabalhos preventivos e preditivos durante as verificações de funcionamento, visando identificar possíveis falhas e apontar causas;
- ❖ Atendimento corretivo imediato das solicitações abertas pelos usuários;
- ❖ Informação das atividades e envio de relatórios para os responsáveis indicados pela CEDAE;

- ❖ Manter registradas e documentadas as ocorrências referentes às eventuais falhas técnicas em todo o ambiente;
- ❖ Interface com os usuários para diminuir dúvidas técnicas sobre os sistemas;
- ❖ Apontamento de eventuais ações preventivas necessárias que devem ser realizadas em conjunto com a CEDAE em qualquer plataforma.

8.4.3. A CONTRATADA deverá apresentar e/ou desenvolver solução que monitore automaticamente toda a solução de atendimento, principalmente as funções e integrações do CTI e URA. A solução deverá ter alarmes automáticos a partir de determinado SLA ou atributo definido em conjunto com a CEDAE. Esses alarmes deverão ser encaminhados através de e-mail e/ou SMS aos responsáveis estabelecidos pela CEDAE e pela CONTRATADA.

8.5. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE TELEFONIA

8.5.1. O Sistema de gerenciamento de telefonia deverá ser aprovado pela CEDAE.

8.5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema para acompanhamento dos indicadores operacionais de telefonia, possibilitando a gestão de tráfego de ligações, jornada de trabalho dos colaboradores (Login, Logout, pausa, etc..). Este deverá possibilitar o monitoramento de no mínimo os itens elencados abaixo:

- ❖ Grupos DAC's
- ❖ Ramais
- ❖ Logins
- ❖ Logouts
- ❖ Quantidade de Chamadas Ativas Originadas
- ❖ Qtde Chamadas Ativas Atendidas e Percentual
- ❖ Qtde Chamadas Ativas Não Atendidas e Percentual
- ❖ Tempo Médio de Atendimento Ativa
- ❖ Tempo Maior de Atendimento Ativa
- ❖ Tempo Total Conversação Ativa
- ❖ Quantidade de Chamadas Receptivas Recebidas



- ❖ Quantidade de Chamadas Receptivas Atendidas
- ❖ Tempo Médio de Atendimento Receptiva
- ❖ Tempo Maior de Atendimento Receptiva
- ❖ Tempo Total Conversação Receptivas
- ❖ Nível de Serviço de chamadas Atendidas
- ❖ Quantidade de Chamadas Atendidas em Fila
- ❖ Tempo Total Fila Espera Atendidas
- ❖ Maior tempo de uma chamada em fila
- ❖ Quantidade de Chamadas Receptivas Atendidas sem Fila
- ❖ Percentual de Chamadas Atendidas Até o Nível
- ❖ Quantidade de Chamadas Atendidas Acima do Nível e Percentual
- ❖ Quantidade de Chamadas Receptivas de Transbordo e Percentual
- ❖ Tempo Total Falado
- ❖ Quantidade de mute (hold)
- ❖ Tempo Total Mute
- ❖ Tempo Médio Mute
- ❖ Quantidade Total Chamadas Atendidas
- ❖ Tempo Médio de Abandono em Campainha
- ❖ Quantidade de Chamadas Abandonadas em Fila e Percentual
- ❖ Quantidade de Chamadas Abandonadas antes do nível de serviço em Fila e Percentual
- ❖ Tempo Médio de Abandono em Fila
- ❖ Tempo Total de Abandono em Fila e Percentual
- ❖ Histórico Progressivo de Abandonos
- ❖ Histórico Progressivo de Atendimento
- ❖ Média de Chamadas por Agentes e Percentual
- ❖ Tempo Médio de Atendimento Total
- ❖ Tempo Total Presente e percentual
- ❖ Tempo Total Clerical (intervalo entre ligações) e Percentual
- ❖ Tempo Total em Pausa e Percentual
- ❖ Tempo Total Pausa Produtiva e Percentual
- ❖ Tempo Total Pausa Improdutiva e Percentual

- ❖ Quantidade de Agentes em Pausa
- ❖ Quantidade de Agentes Logados
- ❖ Quantidade de Agentes Disponíveis
- ❖ Quantidade de Agentes Indisponíveis
- ❖ Quantidade de Agentes Necessários
- ❖ Tempo Total Logado
- ❖ Tempo Total Falado e Percentual
- ❖ Tempo Total Improdutivo e Percentual
- ❖ Tempo Médio de Espera
- ❖ Dimensionamento
- ❖ Quantidade Máxima de Canais Utilizados
- ❖ Quantidade de Chamadas Finalizadas na URA por opção de atendimento
- ❖ Quantidade de Chamadas Abandonadas na URA e Percentual
- ❖ Tempo de Navegação na URA
- ❖ Tempo Médio de Navegação na URA
- ❖ Tempo de Navegação na URA + Fila
- ❖ Tempo Médio de Navegação na URA + Fila

8.5.3. Todos os relatórios devem prever a possibilidade de filtro por data de início e fim, formato de exibição dos campos de tempo (HH:MM:SS, Minutos ou Segundos), lista de grupos cadastrados no sistema e campos do relatório.

8.6. ESPECIFICAÇÃO DE SERVIDOR QUE SE FIZEREM NECESSÁRIOS

8.6.1. Especificações técnicas mínimas para a aquisição de um servidor genérico de qualidade, visando atender às necessidades da organização.

8.6.2. Limita em no máximo 3 servidores.

8.6.3. Devem possuir um gabinete adequado para acomodação dos componentes e ser compatível com racks padrão, ocupando no máximo 2 unidades de serviço (Us).

8.6.4. Devem ser equipados com uma fonte de alimentação redundante com potência adequada para suportar todos os componentes.

8.6.5. Devem ser fornecidos com garantia mínima de 2 anos, que inclua substituição de peças defeituosas e suporte técnico remoto.

8.6.6. Deve ser fornecida documentação técnica detalhada referente aos servidores, incluindo manuais de instalação, configuração e manutenção.

8.6.7. Devem atender em plenitude as demandas da operação.

8.7. NOTEBOOK PARA HOME OFFICE

8.7.1. Os notebooks devem possuir as configurações mínimas estabelecidas abaixo:

8.7.2. Processador Intel(R) Core(TM) i5-7500 CPU @ 3.40GHz 3.41 GHz

- ❖ Vídeo Integrada
- ❖ 8Gb de memória RAM;
- ❖ SSD 256 GB;
- ❖ Placa de Rede 100/1000;
- ❖ Monitor de 15.6 Polegadas ou superior;
- ❖ Windows 10 Pro (Sistema operacional de 64 bits, processador baseado em x64).

8.7.3. Os notebooks somente serão fornecidos pela Contratada, em caráter excepcional, acaso haja necessidade de realização dos serviços em home office, a ser definida e autorizada pela Contratante.

8.8. PONTO ELETRÔNICO

8.8.1. A contratada deverá realizar o controle de frequência de seus colaboradores através de ponto eletrônico com a possibilidade de marcação remota, devidamente homologado junto ao Ministério do Trabalho e Previdência.

8.9. RESERVA DE EQUIPAMENTOS

8.9.1. A CONTRATADA deverá manter em estoque uma reserva de equipamentos para que haja a substituição imediata de equipamentos defeituosos.

8.9.2. Os equipamentos deverão estar devidamente identificados de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CEDAE.

8.9.3. Será de responsabilidade da Contratada o fornecimento de todos os insumos e refis necessários ao correto funcionamento de todos os equipamentos. O fornecimento deverá ser de forma imediata quando solicitado.

8.10. INFRAESTRUTURA DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

8.10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe para suporte em tecnologia da informação, manutenção, gerenciamento de falhas, suporte a perfil de usuários, diário de bordo, registro de atividades de manutenção, Help-Desk, bem como assegurar despesas e custos administrativos referentes a estes processos.

8.11. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.11.1. São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA, além de outras obrigações constantes deste Termo de Referência e daquelas estabelecidas em lei, em especial as definidas nos diplomas federal e estadual sobre contratações, as seguintes:

8.11.2. Instalar e ativar toda a solução ofertada objeto deste Termo de Referência de maneira adequada e por completo com todos os recursos especificados e ofertados entregando-o totalmente operacional;

8.11.3. Configurações e customizações requeridas para mitigar ocorrências de indisponibilidade da solução, motivadas por falhas de desempenho e de disponibilidade.

- 8.11.4. Configuração lógica dos componentes da solução proposta, de forma a viabilizar integralmente os testes a serem realizados como parte da homologação da solução e o adequado funcionamento em ambiente de produção;
- 8.11.5. Demonstração de todas as características técnicas e funcionalidades previstas na contratação, durante a fase de homologação da solução que será requerida a critério da CEDAE;
- 8.11.6. Todos os equipamentos que compõem a solução ofertada deverão ser novos, estar em produção e estar nas condições originais de fabricação, ou seja, sem modificação, retirada ou acréscimo de componentes externos e / ou internos à montagem original do fabricante. Não serão aceitos equipamentos já descontinuados pelo fabricante
- 8.11.7. Deverão ser fornecidos todos os softwares, cabos de força e lógicos, conectores, adaptadores, acessórios de fixação, necessários para o pleno funcionamento do equipamento/solução ofertada.
- 8.11.8. Todas as versões de sistema operacional ou software armazenado nos equipamentos deverão ser fornecidos nas releases mais atualizadas, adequadas às necessidades requeridas neste Termo de Referência, evitando falhas de segurança.
- 8.11.9. Prever durante a vigência da garantia / suporte técnico a atualização para os equipamentos dentro da mesma versão por outra mais atualizada visando manter o equipamento atualizado e livre de bugs, falhas de segurança etc.
- 8.11.10. A CONTRATADA obriga-se a fornecer toda mão de obra especializada que atenda aos requisitos estabelecidos para as equipes de trabalhos, para a realização dos serviços descritos neste Termo de Referência incluindo todas as obrigações trabalhistas relacionadas a Implantação e a continuidade dos serviços da solução ofertada, incluindo o apoio e suporte técnico e logísticos eventualmente necessários ao adequado funcionamento da solução;
- 8.11.11. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação na fase da licitação;

8.11.12. Reparar e corrigir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

8.11.13. Cabe ressaltar que é exclusivamente da CONTRATADA a responsabilidade pela integração dos sistemas da CONTRATANTE com os da CONTRATADA, bem como informar e apresentar o planejamento de cada atividade demandada a Equipe da CEDAE, toda e qualquer intervenção necessária, programações e/ou configurações, Licenças etc., que serão realizadas;

8.11.14. Todos os softwares necessários deverão ser fornecidos pela CONTRATADA nas versões e releases mais atualizadas, adequadas às necessidades.

8.11.15. Durante a vigência do contrato a CONTRATADA deverá prever a atualização dentro da mesma versão por outra mais atualizada visando manter o equipamento atualizado e livre de bugs, falhas de segurança etc.

9. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

9.1. MENOR PREÇO GLOBAL - Justifica-se o critério por se tratar de prestação de serviço com infraestrutura/recursos tecnológicos atrelados a mão de obra, onde a empresa prestará o serviço de forma sistemática, não cabendo o loteamento em sua contratação.

9.1.1. TIPO DE CONTRATAÇÃO E REGIME/FORMA DE EXECUÇÃO/FORNECIMENTO

9.1.1.1. SERVIÇO

9.1.1.2. de natureza contínua ou de escopo;

9.1.1.3. com mão de obra alocada ou sem mão de obra alocada;

9.1.1.4. regime de execução por preço unitário; Regime de execução por preço global; ou Regime de execução por tarefa.

9.1.1.5. AQUISIÇÃO:

9.1.1.6. forma de fornecimento integral; forma de fornecimento parcelada; forma de fornecimento contínua.



10. PRAZO

- 10.1. O período de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data indicada na Ordem de Início, que poderá ser emitida pela CEDAE após a assinatura do instrumento contratual. Esta contratação poderá ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos até o limite de 05 (cinco) anos totais de vigência, desde que observadas as previsões constantes no presente termo e na legislação vigente.
- 10.2. A CONTRATADA manifesta previamente que, na hipótese de a CEDAE reduzir suas operações em face do Projeto de Universalização e Desestatização do Saneamento Básico no Estado do Rio de Janeiro, aceitará a redução qualitativa ou quantitativa proposta pela CEDAE ou ainda a rescisão unilateral, desde que mediante comunicação por escrito e com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, renunciando a Contratada antecipadamente a qualquer direito, nessas situações, à indenização ou compensação. requisitos constantes do art.203 do RILC.

11. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1.1. **A Central de Atendimento aos Clientes, ou local relacionado, será operada em instalação da CEDAE, instalada no município do Rio de Janeiro/RJ, cidade onde se encontra a sede da Cia, em razão da necessidade de agilizar a comunicação das informações nos processos; reduzir custos para a Administração Pública com a diminuição de gastos com as atividades de fiscalização e treinamento; e a necessidade de integração entre a Central de Relacionamento e a área responsável pela informática da CEDAE, com o intuito de facilitar o controle e o gerenciamento dos sistemas informatizados.**



12. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

12.1. Deverá ser observada, no que couber, a Ordem de Serviço “E” nº 14.693 de 23 de maio de 2017, que estabelece os procedimentos para a emissão provisória e definitiva para os contratos administrativos celebrados com a CEDAE, cujas condições se encontram estabelecidas no edital de licitação.

13. FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. A CEDAE pagará mensalmente, em 24 (vinte e quatro) parcelas, à CONTRATADA, o valor dos serviços executados no período, observando, como limite, os valores reservados para esta contratação, conforme proposta de preços apresentada pela CONTRATADA e cronograma físico financeiro vinculados ao contrato.

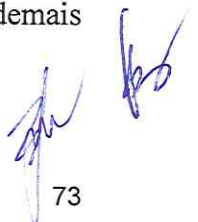
13.2. O pagamento dos serviços prestados será efetuado mensalmente pela CEDAE mediante apresentação pela CONTRATADA do “Demonstrativo de Faturamento” – calculado em conformidade com o item 4.16 - FÓRMULA BASE PARA CÁLCULO DO FATURAMENTO deste Termo. O “Demonstrativo de Faturamento” deverá ser apresentado pela CONTRATADA, considerando os serviços prestados para a Central de Atendimento da CEDAE, no início do mês subsequente ao da prestação do Serviço, até o quinto dia útil deste mês, sendo que o pagamento será efetuado dentro dos prazos previstos em contrato. Não haverá remuneração à CONTRATADA no período de Treinamento, Recrutamento e Seleção anteriores ao início efetivo da prestação de serviços, definida na ORDEM DE INÍCIO. A medição e as demais informações apresentadas pela CONTRATADA estarão sujeitas à auditoria da CEDAE a qualquer tempo, sem prévio aviso.

13.3. Demais condições previstas no Edital de Licitação.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1. A contratada será responsável pelo cumprimento de todas as obrigações constantes neste Termo e em especial:
- 14.2. Iniciar integralmente a execução dos serviços em conformidade com o descrito no Termo de Referência.
- 14.3. Informar, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo ou que impossibilite assumir as atividades, a serem executadas.
- 14.4. Reparar, consertar, corrigir, modificar, refazer, desfazer ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços executados em desacordo com o estabelecido pela CEDAE.
- 14.5. Atender prontamente, sem quaisquer ônus para a CEDAE, quaisquer exigências formuladas pelo gestor do contrato, inerentes à execução dos serviços.
- 14.6. Fornecer a mão-de-obra necessária à execução dos serviços de Relacionamento dos Clientes da CEDAE, devidamente qualificada e legalmente habilitada para a sua execução, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência na prestação dos serviços.
- 14.7. Apresentar à CEDAE os documentos que comprovem a qualificação de cada empregado disponibilizado para a execução das respectivas atividades quando do início dos serviços ou sempre que solicitado pela CEDAE.
- 14.8. Assegurar à mão-de-obra empregada na execução dos serviços todas as garantias previstas nas legislações trabalhista, previdenciária e social, em conformidade com o Art. 77 da Lei 13.303/16.
- 14.9. Comunicar imediatamente à CEDAE, qualquer alteração na relação nominal da mão-de-obra empregada na execução dos serviços.
- 14.10. Realizar, às suas expensas, na forma da legislação aplicável, tanto na admissão como durante a vigência do contrato, os exames médicos exigidos para os empregados

- disponibilizados para a execução dos serviços contratados, apresentando-os à CEDAE quando solicitado.
- 14.11. Prover a mão-de-obra necessária a garantir a perfeita execução dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão ou outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente, efetuando a reposição da mão-de-obra nos respectivos postos, em caráter imediato, face à eventual ausência.
- 14.12. Manter seus empregados nos horários predeterminados pela CEDAE, devidamente habilitados para execução do serviço, identificados através de crachás, com fotografia recente, e conforme padrão a ser entregue pela Fiscalização.
- 14.13. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade da mão-de-obra empregada na execução dos serviços, apresentando relatórios mensais de frequência.
- 14.14. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CEDAE para o acompanhamento da execução do serviço, prestando, imediatamente, todos os esclarecimentos que forem solicitados no que se refere à execução dos serviços contratados.
- 14.15. Manter e exigir, por meio de documento próprio, que a mão-de-obra empregada na execução dos serviços mantenha sigilo de todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução do contrato, zelando para que estas permaneçam estritamente no âmbito da CEDAE. Para esse fim, a mão-de-obra deverá obrigar-se, em documento escrito e sob as penas da lei, a não divulgar nem fornecer dados e informações referentes aos serviços realizados ou sobre o local de trabalho, a qualquer tempo, em qualquer lugar ou a qualquer pretexto que seja.
- 14.16. Executar os serviços nos dias, horários e condições estabelecidos pela CEDAE.
- 14.17. Cumprir, rigorosamente, o Código Civil, as Normas Técnicas da ABNT, as Normas de Medicina e Segurança do Trabalho, o Acordo Coletivo da categoria e demais normas legais e regulamentares pertinentes aos serviços executados.



- 14.18. Garantir aos empregados alocados na operação CEDAE a possibilidade de escolher entre Vale Alimentação ou Vale Refeição, devendo fazer a opção por escrito perante a empresa.

15. VISITA TÉCNICA

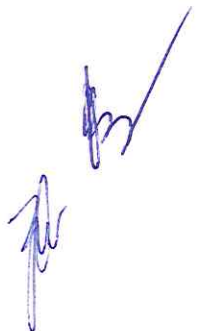
- 15.1. As licitantes poderão realizar visita técnica, cujo atestado será fornecido pelos representantes dos Serviço de Atendimento ao Clientes da Cedae, por Severina Ferreira da Silva ou Eduardo Freire da Silva Vargas, comprovando que a licitante tomou conhecimento sobre as condições locais e/ou informações técnicas, bem como de todas as dificuldades inerentes à execução dos serviços. As visitas poderão ser programadas, através do telefone 2332-3056, no horário de 09:00 horas às 18:00 horas, ou através do e-mail e.vargas@cedae.com.br, e realizadas até 01 (um) dia anterior à data de realização da licitação.

16. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

- 16.1. Anexo (B).

17. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO


- 17.1. Sim.



18. ASSINATURAS



Eduardo Freire da Silva Vargas
Gerente de Gestão Comercial - GGC
Matr. 0-016416-1



Reynaldo de Souza Dutra
Coordenador de Acomp. de Anormalidades do Faturamento - GGC-3.2
Matr. 0-016415-6

INDICAÇÃO DE EMPREGADOS PARA GERENTE DO CONTRATO E COMISSÃO
DE FISCALIZAÇÃO_ **DEFINIR**

Gerente:

Comissão de Fiscalização:

19. ANEXO A - PADRÃO DE MONITORIA E ACOMPANHAMENTO

		FEVEREIRO	
		NUMERO DO ATENDIMENTO	
		DATA	
		HORÁRIO	
Prontidão // abertura // ausência // personalização // entonação // tratamento // finalização // empatia (20 pontos)	2	Pronto Atendimento - O operador deve atender de imediato a ligação do cliente (5 segundos).	
	3	Usou de forma correta o script inicial de atendimento.	
	3	Ausência em linha (retomou ao cliente em até 60 segundos (será considerado até 2 minutos, caso necessite buscar mais informações, desde que o operador sinalize o cliente).	
	3	Personalização do atendimento: Forma de tratamento (utilizar o pronome de tratamento "senhor" "senhora", seguido do nome, a não ser que o mesmo tenha solicitado o contrário).	
	3	Finalizou de forma correta, com base no roteiro de atendimento (agradecendo a ligação em nome da Cedae).	
	6	Demonstra bom tom de voz e pró atividade em entender e atender a necessidade do cliente.	
Registro / Procedimento / Sistema (40 pontos)	10	Solicitou todos os dados necessários e faz a busca pelo cadastro.	
	7	Registrou corretamente (realizou atualização se necessário, Tabulação correta, relato coerente com a informação transmitida ao cliente).	
	7	Correta utilização do sistema (Registro SASB)	
	8	Prestou informações completas	
	8	Demonstrou conhecimento do produto	
Vocabulário (10 pontos)	10	Fluência verbal (gerundismo, pronúncia, pleonismo, redundância, termos técnicos, concordância verbal e nominal). Vícios de linguagem (utilização de gírias, repetição constante de uma mesma palavra durante o atendimento).	
Condução (10 pontos)	5	Gerar dúvidas ao cliente (utilização de palavras como: pode ser que sim, provavelmente, acho que sim, não sei)	
	4	Haver domínio do atendimento por parte do cliente	
	1	Conversa paralela (conversas sem utilização do mute por parte do	
Cordialidade (5 pontos)	5	Ausentar-se sem solicitar um momento / Agradecer pelo aguardo / Agradecer pelos dados obtidos.	
Atenção (15 pontos)	5	Interromper e falar junto com o cliente	
	5	Ouvir atentamente, não perguntar novamente algo que o cliente já tenha mencionado	
	5	Analisar todo o registro do atendimento ou demanda recebida antes de finalizar/enviar.	
Total	100		
Não Conformidades Altas (Deverão zerar a planilha de Monitoria, ou seja, deverá ser atribuída a pontuação máxima (100)	100	Desligar o cliente (derrubar a ligação)	
	100	O cliente desligar por falta de atendimento, pois ficou no aguardo por mais de 60 segundos, sem o retorno do operador.	
	100	Fornecer qualquer informação incorreta ao cliente	
	100	Não encaminhar para pesquisa de satisfação	
	100	Tratar o cliente de forma grosseira e desrespeitosa (Utilizar palavras de baixo calão ou ofensivas).	
	100	Não informar número de protocolo	

20. ANEXO B - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

Visando medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados, é estabelecido o presente Acordo de Nível de Serviços - ANS, que define as condições essenciais para a execução do objeto contratado e a forma pela qual ele será medido, controlado e acompanhado pela CEDAE durante o período de execução do contrato.

1 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1 Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA resultará diretamente no valor mensal a ser pago no período avaliado;

1.3 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;

1.4 O percentual máximo de descontos cumulativos, referentes aos Indicadores de Desempenho, aplicados pela CEDAE não excederá a 10% (dez por cento) da medição mensal. Em caso de reincidência, esse limite de desconto incidirá no máximo para 03 (três) meses consecutivos. Em caso de incidência de descontos em percentual superior ao indicado, a CONTRATADA outorgará à CEDAE, na fatura imediatamente posterior ao referido descumprimento, um desconto equivalente ao percentual não descontado em razão do limite mensal;

1.5 A CEDAE poderá alterar os procedimentos e metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.



2 – DO ESCOPO DO SERVIÇO

Contratação de empresa especializada em serviços de planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação dos serviços de Atendimento ao Cliente da CEDAE .

2.1 - Descrição do Serviço:

A prestação desse serviço pela empresa contratada permitirá não apenas que o cliente entre em contato com os canais de atendimento aos clientes da CEDAE, sem custos financeiros, sobretudo, através de contatos telefônicos em números “0800”, com o acesso a todas as ligações telefônicas gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o seu resgate, podendo estas serem encaminhadas para os clientes.

No escopo da presente contratação está incluso além da gestão da Central de Atendimento ao Cliente da CEDAE ou local relacionado, através das chamadas atendidas (informações, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões), recebidas pelo “0800”, outros canais, tais como: por atendimento pessoal, por documentações de Órgãos Públicos e Cidadãos, por canais web externos a gestão dos processos via e-mails ou via página na internet da Cedae, além de cadastro e acompanhamento de solicitações de atendimento – representadas pelas Ordens de Serviços. Para fins de agilizar o atendimento e obter o maior nível de gerenciamento, com a otimização dos procedimentos relacionados aos serviços propostos, deverá ser realizada a confecção de relatórios de atendimento visando oferecer dados para uma gestão mais eficiente dos serviços prestados pela CEDAE.

A contratada prestará o serviço em uma Central de Atendimento ao Cliente ou local relacionado a ser operada na sede da contratada, através do atendimento receptivo e ativo eletrônico, por múltiplos canais de acesso, tais como: atendimento pessoal, Telegram, WahtsApp, e-mail, web chat, chatbot, correspondência postal, sites externos, etc., gestão dos processos de atendimento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão do atendimento, incluindo a disponibilização de infraestrutura da Central Telefônica que compreende o hardware de telecomunicações, URA, Sistema de Gravação, aparelhos telefônicos e Headsets, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreende o serviço a ser prestado, atendendo às

necessidades dos Serviços de Atendimento ao Cliente da Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE.

2.2 - Objetivos:

Tendo em vista a necessidade de darmos continuidade aos serviços de atendimento aos clientes da CEDAE, em atendimento a legislação vigente, solicitamos autorização para contratação de nova prestadora de serviço, através de certame licitatório.

Este contrato permitirá não apenas que o cliente continue a entrar em contato com os serviços de atendimento ao cliente da CEDAE sem custos financeiros, mas também serem atendidos pelos multicanais referenciados no capítulo anterior. Destaca-se que todas as ligações telefônicas deverão ser gravadas e armazenadas em equipamentos que permitam o resgate das gravações das ligações, podendo essas serem encaminhadas para os clientes.

Os serviços de atendimento ao cliente também iram atuar ativamente, encaminhando as respostas finais aos consumidores via e-mail, SMS ou telefone, consoante disposto no item 3.1 “c” da INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº.57/2016

O objetivo, portanto, do presente acordo de serviço é a continuidade da prestação dos serviços de atendimento ao cliente da CEDAE com o estabelecimento de condições essenciais para a mensuração de resultados e do nível de qualidade dos serviços contratados.



2.3 - Análise de Desempenho do Serviço (Relatórios):

A presente contratação, objetiva a prestação de serviços de Atendimento ao Cliente da CEDAE. O serviço a ser medido é a forma de prestação e a entrega dos indicadores exigidos na execução dos referidos serviços.

A fiscalização a ser realizada será contínua, com geração de relatórios mensais, que serão fornecidos pela contratada.

As medições serão realizadas através da avaliação da comissão de fiscalização, nomeada pelo Presidente da Cia., acerca da efetiva entrega dos serviços contratados, com a mensuração do atendimento dos indicadores previstos na presente contratação.

2.4 - Comunicação:

As comunicações entre a contratada e a CEDAE poderão ser realizadas através do e-mail e do telefone evargas@cedae.com.br / 2332-3042, bem como através de protocolos realizados na sede da CEDAE, situada na Avenida Presidente Vargas, 2655, Cidade Nova, Rio de Janeiro-RJ.

A contratada deverá fornecer idênticos meios de contato à CEDAE, isto é, através de e-mail, telefone de contato ou, ainda, por via presencial.

3 - DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

3.1 Fiscalização do Contrato:

3.1.1 Os Fiscais do Contrato designados pela CEDAE acompanharão a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela CONTRATADA.

3.1.2 Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, os Fiscais do Contrato notificarão o preposto da CONTRATADA para que este solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

3.1.3 A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

3.1.4 Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, os Fiscais do Contrato preencherão termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

3.1.5 O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda da Comissão de Fiscalização do Contrato.

3.1.5.1 O direito ao contraditório e ampla defesa será concedido à CONTRATADA através do registro pelo preposto da CONTRATADA, no próprio termo de notificação;

3.1.5.2 A contratada poderá apresentar justificativas para a prestação do serviço em menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo órgão ou entidade, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle.

3.1.5.3 Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da irregularidade, pelo órgão ou entidade.

3.1.6 Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, a Comissão de Fiscalização do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.

3.1.7 A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pela Comissão de Fiscalização do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CEDAE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

3.1.8 O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

3.1.9 Verificada a regularidade da fatura, a Comissão de Fiscalização juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

3.2) Indicadores de Desempenho do Serviço Prestado e Faixa de Ajuste no Pagamento:

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	META	INCIDÊNCIA DE DESCONTO
A	Índice de Disponibilidade do Serviço	%	100	SIM
B	Monitoria a cargo da CEDAE	Nota	80	SIM
C	Monitorias a cargo da contratada	%	100	SIM
D	Realização de feedback	%	100	SIM
E	Programas de Capacitação Contínua	%	100	SIM
F	Posição Logada	%	95	SIM
G	Nível de Serviço (atendimento até 60 segundos)	%	100	SIM
H	Controle de Pausas	%	100	SIM
I	TME – Tempo Médio de Espera	Segundos	60	SIM
J	TMA – Tempo Médio de Atendimento	Minutos	10	SIM
K	Abandono em Espera	%	5	SIM
L	Índice de Satisfação dos Interlocutores	%	80	NÃO
M	Índice de Atendimentos Registrados	%	100	SIM
N	Transf. de Chamadas para pesquisa de satisfação	%	100	SIM
O	Gravação das ligações	%	100	SIM
P	Gravação das telas	%	100	SIM

Para fins dos índices descritos na tabela acima, considera-se:

- Os Indicadores de Desempenho serão utilizados para apoiar a gestão e monitorar o desempenho da Contratada, podendo incidir no faturamento mensal, através da aplicação de descontos, tendo como referência o mês anterior ao de faturamento.

- Os índices abaixo mensurados poderão deixar de ser exigidos em situações excepcionais mediante autorização documentada da Comissão de Fiscalização.

A - Índice de Disponibilidade do Serviço

Esse indicador visa garantir a disponibilidade integral do serviço 7 dias por semana, 24 horas por dia.

META: 100%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Índice de Disponibilidade do Serviço} = \frac{\text{Tempo Total de Disponibilidade}}{\text{Tempo Total do Período de Medição}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela de Disponibilidade do Serviço – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 % a 99,99%	0 %
99,70% a 99,50%	- 5 %
Abaixo de 99,49%	- 10 %

B - Monitoria a cargo da CEDAE

METAS:

A meta da nota será de 80.

FORMULA DE DESCONTO:

- Fórmula de cálculo de notas de monitoria:

$$\text{Notas de Monitoria} = \frac{\Sigma \text{Notas das Monitorias Realizadas}}{\text{Quantidade de Monitorias Realizadas}}$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Monitoria a cargo da CEDAE – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
80	0 %
79	-0,5 %
78	-1 %
77	-1,5 %
76	-2 %
75	-2,5 %
74	-3 %
73	-3,5 %
72	-4 %
71	-4,5 %
Abaixo de 71	-5 %

C - Monitorias a cargo da contratada

A fim de garantir a quantidade de monitorias realizadas são estabelecidos os parâmetros abaixo.

METAS:

- Quantidade - A meta da quantidade de monitorias é de 100%.
- Não serão monitorados os colaboradores que compõem o Apoio ao Atendimento.

FORMULA DE DESCONTO:

- Fórmula de cálculo da quantidade de monitorias de supervisão e monitor de atendimento:

$$\text{Realização de Monitorias} = \left(\frac{\text{Quantidade de Monitorias Realizadas}}{\text{Quant. de operad..Ativos no Mês} \times \text{Quant. de operadore contratados}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Monitorias a cargo da contratada – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99 %	-0,5 %
98 %	-1 %
97 %	-1,5 %
96 %	-2 %
95 %	-2,5 %
94 %	-3 %
93 %	-3,5 %
92 %	-4 %
91 %	-4,5 %
Abaixo de 91 %	-5 %

D - Realização de feedback

A fim de garantir a quantidade de feedbacks realizados são estabelecidos os parâmetros abaixo.

METAS:

- Feedback - A meta da quantidade de feedback realizados é de 100% do total de monitorias sendo:
(Quant. de operad. Ativos no Mês × Quant. de operador contratados).

FORMULA DE DESCONTO:

- Fórmula de cálculo da quantidade de feedback aplicado:

$$\text{Realização de feedback} = \left(\frac{\text{Quantidade de feedback Realizados}}{\text{Quant. de operad.. Ativos no Mês} \times \text{Quant. de operadore contratados}} \right) \times 100$$

Tabela Feedback – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100%	0 %
99 %	-0,5 %
98 %	-1 %
97 %	-1,5 %
96 %	-2 %
95 %	-2,5 %
94 %	-3 %
93 %	-3,5 %
92 %	-4 %
91 %	-4,5 %
Abaixo de 91 %	-5 %



E - Programas de Capacitação Contínua

O indicador programas de capacitação contínua visa mensurar a realização de treinamentos das equipes da CONTRATADA, excluindo os treinamentos de novos Operadores de Telemarketing. A CONTRATADA deverá apresentar a lista de presença, tema abordado e carga horária dos treinamentos aplicados, bem como resumo da carga horária de treinamentos realizados por colaborador.

METAS: A meta é de 100% da carga horária determinada de 03 horas mensais por colaborador

Obs.: Este indicador poderá deixar de ser exigido em caso de autorização prévia da contratante, em situações excepcionais.

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Treinamento} = \left(\frac{\text{Quantidade de colaboradores que realizaram a carga horária prevista}}{\text{Quantidade de colaboradores ativos no Mês}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela programas de capacitação contínua – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	-0 %
99 %	-0,5 %
98 %	-1 %
97 %	-1,5 %
96 %	-2 %
95 %	-2,5 %
94 %	-3 %
93 %	-3,5 %
92 %	-4 %
91 %	-4,5 %
Abaixo de 91 %	-5 %

F - Posição Logada

Esse indicador de Posição Logada visa mensurar a aderência (Tempo de Login) da CONTRATADA, que deverá apresentar a quantidade de PA's Logadas.

META: 95%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Tempo total de login} = \left(\frac{\text{Quantidade de minutos de login disponibilizados no mês}}{\text{Quantidade de minutos de login previstos no mês}} \right) \times 100$$



TABELA DE DESCONTO:

Tabela Posições Logada – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
Igual ou superior a 95 %	- 0 %
94 %	- 5 %
93 %	- 6 %
92 %	- 7 %
91 %	- 8 %
90 %	- 9 %
Abaixo de 90 %	- 10 %

G - Nível de Serviço (atendimento até 30 segundos)

Esse indicador serve para mostrar a qualidade do atendimento do call center levando em conta o total de ligações que são atendidas em um determinado tempo.

META: 80% das ligações sendo atendidas em até 30 segundos.

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Nível de Serviço} = \left(\frac{\text{Quantidade de chamadas atendidas em até 30 segundos}}{\text{Quantidade de chamadas atendidas no período}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Nível de Serviço – SLA (Service Level Agreement) – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
80 %	-0 %
79 %	-1 %
78 %	-2 %
77 %	-3 %
76 %	-4 %
75 %	-5 %
74 %	-6 %
73 %	-7 %
72 %	-8 %
71 %	-9 %
Abaixo de 71%	-10 %

H - Controle de Pausas;

Esse indicador visa medir a quantidade de tempo em pausa referente a descanso e alimentação e se está sendo cumprido conforme especificado na NR17.

META: 100% do tempo de pausas fixado na legislação, por cada colaborador.

TOLERÂNCIA: 105% do tempo de pausas fixado na legislação, por cada colaborador.

FORMULA DE DESCONTO:

$$Pausa = \left(\frac{\text{Quantidade de operadores com realização de pausas dentro do limite}}{\text{Quantidade total de operadores ativos no mês}} \right) \times 100$$

Obs.: Deverão ser considerados proporcionalmente ao número de dias efetivamente trabalhados, os casos de colaboradores que não estiveram ativos durante todo o mês de referência.

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Controle de Pausas – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
91 a 99 %	-1 %
81 a 90 %	- 2 %
71 a 80 %	- 3 %
61 a 70 %	- 4 %
51 a 60 %	- 5 %
41 a 50 %	- 6 %
31 a 40 %	- 7 %
21 a 30 %	- 8 %
11 a 20 %	- 9 %
0 a 10 %	-10 %

I - TME – Tempo Médio de Espera

Esse indicador mostra o tempo total que os clientes aguardam na fila para serem atendidos pelo atendimento humano.

META: de 60 segundos

Obs.: conforme previsto na [Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, Art. 1º](#) delimita que o tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente é de 60 segundos.

FORMULA DE DESCONTO:

$$TME = \frac{\text{Tempo Total de Todos Clientes que Aguardaram na Fila de Espera}}{\text{Total Ligações Atendidas por Colaborador}}$$



O desconto será baseado na média apurada em sistema.

O tempo de espera das chamadas atendidas por atendente humano que não passaram pela fila de espera é considerado como 0 (zero);

TABELA DE DESCONTO:

Tabela TME – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
00:00:00 - 00:01:00	0 %
00:01:01 - 00:01:10	-1 %
00:01:11 - 00:01:20	-2 %
00:01:21 - 00:01:30	-3 %
00:01:31 - 00:01:40	-4 %
00:01:41 - 00:01:50	-5 %
00:01:51 - 00:02:00	-6 %
Acima de 120 segundos	-10 %

J - TMA – Tempo Médio de Atendimento

Esse indicador mostra quanto tempo os agentes estão levando para realizar o atendimento a partir da interação com o cliente

O objetivo desse indicador é controlar o tempo de atendimento para que seja possível atender aos clientes com qualidade, presteza, cortesia e agilidade. Será considerado apenas o tempo de atendimento, não sendo considerados os tempos de indisponibilidade ou de qualquer pausa.

META: A meta é de oito minutos (00:08:00) deve ser alcançada por no mínimo 85% dos colaboradores.

FORMULA DE DESCONTO:

Fórmula de cálculo do Tempo médio de Atendimento:

$$TMA = \frac{\text{Tempo Total de Atendimento}}{\text{Total Ligações Atendidas por Colaborador}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela TMA – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
00:00:00 - 00:08:00	0 %
00:08:01 - 00:08:30	-1 %
00:08:31 - 00:09:00	-2 %
00:09:01 - 00:09:30	-3 %
00:09:31 - 00:10:00	-4 %
00:10:01 - 00:10:30	-5 %



00:10:31 - 00:11:00	-6 %
Acima de 00:11:00	-10 %

K - Abandono em Espera

Esse indicador serve para mostrar a quantidade de ligações abandonadas na fila de espera do call center.

META: 5%

FORMULA DE DESCONTO:

$$TAB = \left(\frac{\text{Ligações abandonadas em fila após 60 segundos}}{\text{Total de Ligações Recebidas}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Abandono em Espera – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
5 %	0 %
5,1 %	-1 %
5,2 %	-2 %
5,3 %	-3 %
5,4 %	-4 %
5,5 %	-5 %
5,6 %	-6 %
5,7 %	-7 %
5,8 %	-8 %
5,9 %	-9 %
Acima de 5,9 %	-10 %

L - Índice de Satisfação dos Interlocutores

Esse indicador serve para pôr na balança a qualidade do serviço que está sendo oferecido pelo seu call center e o quanto em percentual os clientes estão satisfeitos com o atendimento, e será apurado pela pesquisa de satisfação.

A matriz definida pela CEDAE é de 1 (um) a nota máxima 5 (cinco).

META: 80%

Não será atribuído descontos para este indicador

M - Índice de Atendimentos Registrados

Esse índice visa apurar por meio de comparativo, por atendente, entre o número de registros efetuados no sistema de atendimento da CEDAE e as chamadas atendidas.

META: 100% ou +

FORMULA DE DESCONTO:

$$IAR = \frac{\text{Registros Efetuados no sistema}}{\text{Chamadas atendidas}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Índice de Satisfação dos Interlocutores – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

N - Transferência de Chamadas para pesquisa de satisfação

Esse indicador visa mensurar a quantidade de ligações que estão sendo transferidas para a pesquisa de satisfação.

META: 100%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Transferência para pesquisa} = \left(\frac{\text{Quantidade de transferências realizadas}}{\text{Quant. de ligações Atend onde o cliente não encerra a ligação antes da transferência}} \right) \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:



Tabela de Transferência de Chamadas por Pesquisa de Satisfação – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

O - Gravação das ligações

Esse indicador visa garantir a gravação integral das ligações.

META: 100%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Gravação das Ligações} = \frac{\text{Total de ligações gravadas}}{\text{Total de Ligações Atendidas}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Gravação das Ligações – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %



P - Gravação das telas

Esse indicador visa garantir a gravação de vídeo integral das telas dos colaboradores.

META: 100%

FORMULA DE DESCONTO:

$$\text{Gravação de Telas} = \frac{\text{Total de videos gravados}}{\text{Total de Ligações Atendidas}} \times 100$$

TABELA DE DESCONTO:

Tabela Gravação de Vídeo de Telas – Indicador de Desempenho	
Resultado	Desconto
100 %	0 %
99%	- 1 %
98 %	- 2 %
97 %	- 3 %
96 %	- 4 %
95 %	- 5 %
94 %	- 6 %
93 %	- 7 %
92 %	- 8 %
91 %	- 9 %
Abaixo de 91 %	- 10 %

Os descontos previstos neste item incidirão sobre o faturamento conjunto dos serviços de atendimento, de apoio ao atendimento e custo de infraestrutura.

Rio de Janeiro, 1 de junho de 2023.

Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE	Contratado
--	-------------------

21. ANEXO C - TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO

Pelo presente instrumento, eu, <Nome Completo>, na qualidade de <Cargo/Função> da empresa <Razão Social da Empresa>, <CNPJ>, <no endereço> <sediada na cidade> comprometo-me perante à COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS – CEDAE ao seguinte:

Tratar a informação como patrimônio da CEDAE e como recurso que tem valor;

Utilizar as informações disponibilizadas e os sistemas/produtos cuja propriedade ou direito de uso foram adquiridos pela CEDAE, exclusivamente para o desempenho das minhas atividades profissionais junto à CEDAE;

Guardar sigilo e zelar pela privacidade das informações que tiver acesso, sem divulgá-las para pessoas não autorizadas;

Guardar segredo de minha autenticação de acesso (senha) ao ambiente computacional, não cedendo, não transferindo, não divulgando e não permitindo o seu conhecimento por terceiros;

Acessar somente as informações disponibilizadas pela CEDAE às quais estou autorizado;

Certificar-me que a sessão aberta no ambiente computacional com a minha identificação foi fechada e as informações que exigem sigilo foram adequadamente guardadas, ao me ausentar do local de trabalho ou após o término de minhas atividades diárias;

Seguir as orientações da CEDAE relativas à instalação, manutenção e uso adequado dos equipamentos;

Comunicar à CEDAE a ocorrência de qualquer evento que implique no impedimento de cumprir os procedimentos de segurança estabelecidos;

Utilizar apenas produtos fornecidos pela CEDAE, com cópias originais e contratados oficialmente, e autorizados para o meu uso;

Responder, perante à CEDAE, auditorias e autoridades do País, por acessos e tentativas de acessos indevidos realizados com a minha identificação/autenticação e uso indevido da informação;

Não praticar quaisquer atos que possam afetar a confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações a que terei acesso;

Estar ciente de que toda informação armazenada e processada no ambiente computacional pode ser monitorada, registrada e utilizada em procedimentos de auditoria. As informações que estão em arquivos pessoais podem ser verificadas mediante autorização das áreas de auditoria ou através de decisões judiciais;

Não transferir nenhum tipo de arquivo que pertença a CEDAE para outro local seja por meio magnético ou não;

Desta forma, assumo inteira responsabilidade pelas consequências legais pela utilização indevida das informações disponibilizadas pela CEDAE, inclusive por danos materiais ou financeiros, devidamente comprovados, em virtude de não observância do acima exposto.

O presente Termo é firmado em 2 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito.

Rio de Janeiro, ____ de ____ de ____

<Nome Completo>

<CPF:>

<RG:>

<Razão Social e CNPJ da empresa a que pertence o funcionário>