

MEMORIAL DESCRITIVO

1) OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de central de atendimento telefônico na modalidade *Call center* ativo/ receptivo, atendimento por meio de correio eletrônico e “chat” on-line/ *WhatsApp*.

2) ESCOPO DO SERVIÇO

Prestação de serviços em atendimento ativo e receptivo, incluindo a infraestrutura de recursos humanos e suporte tecnológico necessário para o perfeito funcionamento que contemple:

Posições de Atendimento (PA) em período ininterrupto e reservas que poderão ingressar na operação da **SCGÁS**, a qualquer instante, com objetivo de atender eventuais emergências, demanda eventual e temporária de trabalho (definida pela **SCGÁS**) ou substituições de pessoal.

2.1) Posições de Atendimento (PA) exclusivas para atendimento receptivo e ativo sendo:

2.1.1 - 02 (duas) Posições de Atendimento (PA) exclusivas, 12 horas - das 08 horas às 20 horas, no período de segunda a sexta-feira.

2.1.2 - 01 (uma) Posição de Atendimento (PA) exclusiva, 24 horas- da 00 hora às 23h59min, no período de segunda-feira a domingo e inclusive feriados;

2.1.3 - 02 (duas) Posições de Atendimento (PA) incrementais, exclusivas, 12 horas - das 08 horas às 20 horas, no período de segunda-feira a sexta-feira.
Início previsto pra 13º mês de vigência do contrato.

2.1.4 - Posições de Atendimento (PA) volantes, exclusivas, 12 horas - das 08 horas às 20 horas, no período de segunda a sexta-feira, para atendimento de demanda eventual ou temporária, que possam entrar em operação, desde que autorizadas pela SCGÁS.

A **SCGÁS** deverá comunicar com antecedência de um mês a necessidade destes serviços.

O período da contratação será mensal, no total de 6 (seis) ao longo da vigência do contrato.

2.1.5 - Posições de Atendimento (PA) volantes, exclusivas, 6 horas - entre 08 horas às 20 horas, no período de segunda a sexta-feira, para atendimento de demanda eventual ou temporária, que possam entrar em operação, desde que autorizadas pela **SCGÁS**.

A **SCGÁS** deverá comunicar com antecedência de um mês a necessidade destes serviços.

O período da contratação será mensal, no total de 4 (quatro) ao longo da vigência do contrato.

- A mobilização da (PA) Posição de Atendimento incremental estará condicionada à apresentação, pela contratada, de estudo que comprove a impossibilidade de atendimento aos requisitos desta Especificação Técnica devido a um aumento expressivamente superior aos dados apresentados através de comprovações por relatórios conforme item 8.
A **SCGÁS** emitirá uma Autorização de Início de Serviços específica para a (PA) Posição de Atendimento Incremental e os pagamentos pelo serviço prestado se iniciarão após completar um mês da operação juntamente com o estabelecido em contrato.
- Os profissionais com funções de coordenador e supervisor da operação, não serão necessariamente de exclusividade da **SCGÁS**, estes desempenharão a gestão, controle, monitoria e treinamento operacional, atenderão a demanda, conforme orientação da contratante seguindo as normativas e procedimentos da gestão das informações/ relatórios/ treinamentos;
- A Contratada manterá os Operadores reservas, treinados para ingressar na Posição de Atendimento (PA) da Operação da **SCGÁS** a qualquer momento.
Os Operadores reservas capacitados, não precisarão ser exclusivos, poderão cobrir as pausas, atrasos, atestados médicos, folgas, férias, feriados, finais de semana, demanda eventual e atividade temporárias, garantindo o atendimento 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas conforme acordo trabalhista vigente;
- A Contratada deverá informar antecipadamente quando os coordenadores e supervisores estarão ausentes e quem responderá por estas atividades no período.

Nota 1: Atendimento humano ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias na semana.

Nota 2: O tempo de trabalho em efetiva atividade de telemarketing deverá estar em conformidade ao item 5 do Anexo II da NR-17 - Trabalho em Tele atendimento / Telemarketing.

Nota 3: A Jornada de trabalho de 36 (trinta e seis) horas semanais deve ser observada para os Operadores de Atendimento.

Nota 4: O Descanso Semanal Remunerado (DSR) dos colaboradores da proponente que venha a prestar o serviço de *Call center* ativo/ receptivo, não pode ser comprado, mesmo que haja interesse por parte dos colaboradores em vendê-lo.

Nota 5: O proponente deverá encaminhar anualmente os Acordos Coletivos da categoria da classe trabalhista e aplicar o reajuste conforme o aprovado por lei.

Nota 6: No atendimento receptivo, a proponente pagará uma remuneração variável mensal aos Operadores de Atendimento que estiverem dentro da Operação da **SCGÁS**,

após apresentação de provas de aplicação da Pesquisa de Satisfação de Atendimento que pontuará o atendimento telefônico no término da ligação, através de uma gravação digital.

Nota 7: A proponente pagará remuneração variável pelos critérios;

- i. Atendimento correto conforme o roteiro da **SCGÁS** e avaliação do setor de Monitoria de Qualidade da proponente, mediante comprovação de relatórios.
- ii. Qualidade dos Registros de protocolos e no preenchimento dos cadastros, mediante comprovação de relatório.
- iii. Campanhas (exemplo premiação ao Operador de Atendimento que realizou a maior quantidade de atualizações de cadastros no mensais ou no semestre)
- iv. TMA – Tempo médio de atendimento

Nota 8: A proponente deve fornecer vale alimentação aos seus funcionários sendo seu valor mínimo igual ao preconizado na Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações de Santa Catarina (SINTTEL-SC).

Nota 9: Deve ser feito o registro do intervalo obrigatório na folha ponto para repouso e alimentação conforme parágrafo 1º do Art. 71 da CLT, combinado com o item 5.4.2. NR 17.

Nota 10: A empresa proponente registrará a jornada de trabalho (Ponto) dos Operadores de Atendimento do *Call center* e fará a gestão de acordo com o Art.75 CLT.

Nota 11: A proponente deverá atender as normas da Lei Geral da Proteção de Dados - LGPD e encaminhar para **SCGÁS** o Termo de Confidencialidade dos Operadores de Atendimento e reservas, Supervisores, Coordenadores e Gerentes.

Nota 12: A proponente deverá garantir serviços do atendimento de *Call center* no período de 24 horas e 7 dias da semana com uma tolerância de 4 horas mensais, para o retorno dos serviços.

Nota 13: Os serviços de operação e gestão do *Call center* serão executados nas dependências da proponente, que devem ser localizadas em um dos seguintes Municípios: Florianópolis, São José, Biguaçu, Palhoça e Santo Amaro da Imperatriz.

Nota 14: O serviço de operação, gestão, treinamento e monitoria de qualidade de atendimento, devem ser executados nas dependências da proponente de segunda a sexta-feira, feriados e nos finais de semana.

Nota 15: Os serviços de operação só poderão ocorrer em outros locais, por motivo de força maior ou caso fortuito, sendo em condições específicas, desde que, mantenham-se o sigilo de segurança das informações, cumpram-se os acordos legais trabalhistas e contratuais vigentes e previamente autorizados pela **SCGÁS**.

Nota 16: A contratada deverá dispor de departamento de pessoal (Recursos Humanos) para execução de atividades administrativas conforme legislação trabalhista, compondo, recrutamento, seleção, demissão, controle de documentos entre outros.

Nota 17: A Contratada deverá compor de área de suporte em Tecnologia da Informação (TI) no local, para pronto atendimento, manutenção e substituição imediata de equipamentos quando necessário, assegurando o funcionamento dos equipamentos e a qualidade dos serviços prestados.

Nota 18: Os serviços realizados pela contratada referente a manutenção de sistemas de hardware e software, deverão ocorrer em horários de baixa demanda e previamente agendados com o consentimento da **SCGÁS**.

Estas manutenções devem estar registradas com data e horários nos Relatórios previstos no controle deste contrato.

Nota 19: A proponente deverá possuir internamente serviços de Gestão de Monitoramento e Qualidade, este analisará os áudios dos atendimentos ativos e receptivos da Operação da **SCGÁS**, através de escutas, controles, indicadores, desempenho, qualidade e eficiência, definidos por quantidade de demandas resolvidas, falhas, percentual de conversas conduzidas com o contato, Tempo Médio de Atendimento – TMA e o nível de satisfação dos clientes para melhorias no atendimento operacional.

2.2) Premissas *Call center* receptivo;

- Tempo médio de duração da ligação com o cliente: 240 (duzentos e quarenta) segundos
- Tempo médio de duração das atividades pós-ligação (atividades do Operador): 360 (trezentos e sessenta) segundos.
- Tempo médio total de ocupação da Posição Atendimento (PA): 600 (seiscentos) segundos.
- Número mínimo de chamados por hora: 18 (dezoito) chamados em horário comercial.
- Tempo máximo de espera para ser atendido: 20 (vinte) segundos.
- Mínimo de chamados atendidos com tempo inferior a 20 (vinte) segundos: 85% dos chamados.

2.3) Premissas *Call center* ativo (de segunda a sexta 9h00min – 19h00min).

- Paradas Programadas de manutenção: média de 180 (cento e oitenta) ligações efetivas mês, para agendamentos com atualização dos respectivos cadastros no sistema da **SCGÁS**, esta quantidade poderá ser alterada conforme a expansão da base de clientes da Operação da **SCGÁS**;
- Pesquisa de Preços: cerca de 50 (cinquenta) ligações mensais efetivas para os clientes da **SCGÁS** do segmento de postos de combustíveis (gasolina, etanol e GNV) nas regiões determinadas dentro do estado de Santa Catarina;
- Atualização Cadastral dos clientes **SCGÁS**: serão realizadas cerca de 3.000 (três mil) ligações efetivas no primeiro ano do contrato realizadas em dois semestres, prevendo um crescimento médio de 25% ao ano até o término do contrato.

- Notificação aviso atraso de pagamento financeiro: cerca de 100 (cem) ligações mensais efetivas para informação de atraso de fatura, com atualizações de cadastros dos clientes da **SCGÁS**, antecipando o aviso de corte de fornecimento de gás, prevendo um crescimento médio de 25% ao ano até o término do contrato.

2.4). Serviços de Atendimento Ativo e Receptivo

Os Operadores de Atendimento registrarão os atendimentos no sistema da **SCGÁS** e possuirão uma conta de e-mail específica para os atendimentos receptivos e ativos conforme procedimentos, por telefone, e-mail, Chat e *WhatsApp*.

Procedimentos necessários na Operação;

- Central de atendimento receptivo 0800 e tridígito 117;
- Canal Técnico;
- Fale Conosco - canal de acesso **SCGÁS**;
 - Quero Gás - canal de acesso **SCGÁS**, através do e-mail querogas@scgas.com.br;
 - Obra Segura - canal de acesso **SCGÁS**, através do e-mail obrasegura@scgas.com.br;
- Chat - canal de acesso via site **SCGÁS**;
- *WhatsApp* – acesso utilizado nas Posições de Atendimento (PA) para o uso profissional exclusivo para a Operação da **SCGÁS**;
- Alarme de Variação de Pressão – canal de e-mail Automático de Supervisão de rede de variação de pressão monitorado pela **SCGÁS**;
- Nota de atendimento – índice pesquisa aplicada no final do atendimento do através de uma gravação.

No final do atendimento receptivo o proponente aplicará uma gravação referente uma pesquisa onde as Notas de 1(um) até 5 (cinco) serão utilizadas para avaliação Qualidade de Atendimento dos Operadores.

2.5) O número DDG 0800 0485050 e tridígito 117 serão disponibilizados pela **SCGÁS** para a operacionalização da proponente, sendo que, os custos decorrentes das despesas de telefonia receptiva ficarão a cargo do contratante.

2.6) As ligações ativas e *WhatsApp* serão realizadas pelo número (máscara e/ou um número fixo com DDD (48) da proponente, sendo que, os custos decorrentes das despesas com as ligações ativas e do *Whatsapp* ficarão a cargo da contratada.

2.7) Infraestrutura e Estrutura Organizacional

- A proponente deverá possuir infraestrutura, adequada para atender as necessidades do contrato que garanta a qualidade e agilidade dos serviços.
- A Estrutura Organizacional do proponente deverá compor de;

- Área de Monitoria e Qualidade de Serviços;
- Área de Serviços de Tecnologia da Informação (TI);
- Área de Recursos Humanos;
- Sala de Treinamento - com recursos audiovisuais permitindo a reprodução de vídeos e som, como televisão, projetor, aparelhos de som, computadores com acesso USB que permitam o trabalho com imagens, vídeos, gravação de áudio, músicas e conteúdo multimídia;
- Local de descanso;
- Refeitório;
- Estacionamento - uma vaga para a contratante;
- Sala de Operação - para uso exclusivo da **SCGÁS** com ventilação permanente, higienização e limpeza frequentes, nesta estarão instaladas as Posições de Atendimento (PA) e equipamentos definidos no item 5 deste edital.

3) DESCRIÇÕES PREVISTOS EM INSTRUMENTOS LEGAIS COLETIVOS

A proponente deverá manter vigentes todas as obrigações trabalhistas legais previstas em instrumentos de negociação coletivas.

Aos Operadores de Atendimento, Supervisores, Coordenadores e Operadores reserva que ocupem a Posições de Atendimento (PA), não imputará nenhuma responsabilidade direta à **SCGÁS** nos termos do artigo 1º, da Lei no. 13.303/2016.

3.1) - Atribuições, qualificação técnica, perfil, escolaridade e experiência exigido para a equipe:

3.1.1 - Operador de Atendimento

- Realizará atendimento ativo e receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados (*scripts*), utilizando o sistema de atendimento telefônico da proponente;
- Realizar atendimentos através das ferramentas tecnológicas Chat ou *WhatsApp* do proponente (com tecnologia para digitação, áudio e anexos);
- Prestar informações e esclarecimentos ao público em geral sobre os produtos e serviços oferecidos pela **SCGÁS**;
- Registrar e qualificar, correta e integralmente, todos os manifestos, solicitações e cadastro dos clientes no sistema de atendimento da **SCGÁS** e encaminhar para tratamento pelo Segundo Nível;
- Registrar e qualificar, correta e integralmente, as ligações recebidas via ferramenta Virtual Holding do sistema no sistema de atendimento da **SCGÁS** e encaminhar para tratamento pelo Segundo Nível;
- Fazer cadastramento e atualização de dados cadastrais dos clientes;
- Receber as solicitações providas do Quero Gás (e-mail), do Fale Conosco (site), Alarmes de vigilância eletrônica, Chat e *WhatsApp* realizando abertura de

manifestos e encaminhamento, via sistema de atendimento da **SCGÁS**, para tratamento pelo Segundo Nível;

- Registrar o Alarme de monitoramento de rede, acionar os técnicos da **SCGÁS**;
- Acionar os técnicos da **SCGÁS** e terceirizadas para atendimentos de emergência;
- Realizar ligações comunicando atraso de pagamento e eminência de corte de fornecimento de gás faturas solicitando previsão de pagamento;
- Receber comprovantes de pagamento por e-mail, chat ou *WhatsApp* e encaminhar para o financeiro da **SCGÁS**;
- Fornecer a segunda via da fatura aos clientes da **SCGÁS** por e-mail, chat ou *WhatsApp*;
- Realizar agendamentos de paradas para manutenção, preventiva e emergencial, nos clientes da **SCGÁS**;
- Realizar pesquisa de preços de combustíveis (gasolina, etanol e GNV);
- Realizar ligações de retorno de solicitações (ativo), obedecendo aos procedimentos da **SCGÁS**;
- Realizar testes a fim de verificar erros e validar melhorias no sistema *Siebel Open UI* e/ou outro sistema operacional utilizado pela contratante;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Executar quaisquer outras atividades inerentes aos serviços de *Call center* ativo e receptivo;

3.1.1.2 Perfil profissional:

- Escolaridade mínima: ensino médio completo;
- Conhecimento de microinformática, sistemas operacionais Windows, Internet, Intranet, Chat e *WhatsApp*;
- Boa fluência verbal, dicção, audição;
- Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Capacidade para obedecer a procedimentos rotineiros;
- Agilidade na digitação, precisão nos registros e aplicar técnica de soletração - alfabeto fonético;
- Organização, disciplina e pontualidade;
- Comportamento ético;
- Paciência e capacidade de trabalhar sob pressão;
- Iniciativa;
- Empatia;
- Cordialidade.

3.1.2 Profissional ou equipe da empresa proponente, para desenvolver as seguintes atividades:

- Supervisionar as chamadas telefônicas e utilização das ferramentas tecnológicas, chat, *WhatsApp*, os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os interlocutores e os Operadores de Atendimento;
- Acompanhar a escala de trabalho da equipe, bem como os horários de entrada e saída, atrasos, intervalos para lanches etc.;
- Fazer cumprir a ocupação das Posições de Atendimento;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os Operadores de Atendimento;
- Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos Operadores de Atendimento ou grande fluxo de ligações;
- Promover a escuta direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das Posições de Atendimento (PA), objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- Avaliar o desempenho, identificar necessidades, promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- Acompanhar casos mais críticos de reclamações e comunicar tal fato ao gestor da **SCGÁS**;
- Acompanhar as sugestões e reclamações relatadas pelos clientes para posterior encaminhamento à **SCGÁS**;
- Atualizar continuamente os *scripts* e padrões básicos de atendimento, com a aprovação prévia da **SCGÁS**;
- Realizar reuniões periódicas com a equipe, comunicando instruções, direcionando atribuições, identificando prioridades etc.;
- Elaborar e gerenciar os treinamentos necessários;
- Manter gestão da **SCGÁS** atualizada com os assuntos do *Call center*;
- Ter total conhecimento de todos os produtos e serviços oferecidos e buscar informações complementares quando necessário;
- Elaborar e apresentar os relatórios operacionais de atendimento e relatórios gerenciais solicitados pela **SCGÁS**;
- Demais atividades pertinentes.

3.1.2.1 Perfil profissional:

- Escolaridade mínima: nível superior completo ou em curso;
- Domínio de microinformática, sistemas operacionais Windows, Internet, Intranet, Chat e *WhatsApp*;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade;
- Liderança;
- Organização;
- Relacionamento interpessoal;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Gestão de conflitos;
- Gestão de riscos;

- Gestão de pessoas;
- Trabalho em equipe;
- Capacidade analítica.

Nota 1: A empresa proponente deve garantir a supervisão do serviço prestado para a **SCGÁS** de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Nota 2: Exceção feita ao horário comercial, (considera-se horário comercial de segunda a sexta-feira das 08h00min até as 18h00min), a supervisão não precisa ser feita presencialmente no local onde será prestado o serviço escopo do contrato sendo aceito o acompanhamento da supervisão através de sobre aviso.

3.2) Seleção de Pessoal

É de responsabilidade da proponente todo o processo de seleção, recrutamento, contratação, treinamento, monitoria e eventual promoção dos seus empregados alocados na operação do Call center, sem qualquer vínculo empregatício com a **SCGÁS**.

A **SCGÁS** poderá participar dos processos seletivos conduzidos pela proponente, com vistas e auxiliar na escolha dos colaboradores que prestarão os serviços. O processo de seleção deverá conter no mínimo entrevista pessoal e teste de redação.

A **SCGÁS** solicita quando houver promoção de carreira de um Operador de Atendimento para outra área do proponente, que haja um período mínimo de 7 (sete) dias para a transferência de conhecimento.

4) TREINAMENTO

4.1) Treinamentos Básicos de responsabilidade da proponente:

4.1.1 Para Operador de Atendimento:

- Orientação básica sobre o *Call center*;
- Programa de qualificação para Operador de Atendimento;
- Relações Humanas;
- Atendimento telefônico, *script* e treinamento da voz;
- Atendimento via chat e *WhatsApp* com opções de digitação, áudio e anexos;
- Sistema de atendimento telefônico da proponente;
- Atendimento do *Virtual Holding* do sistema da proponente;
- Curso básico de língua portuguesa;
- Noções de ergonomia;
- Estágio no posto de trabalho;
- Ferramentas de Internet.
- Curso de Comunicação assertiva e não violenta
- Treinamento de capacitação técnica dos sistemas e procedimentos operacionais da **SCGÁS**;

- i. Orientações sobre o Fluxo de Atendimento de chamado da **SCGÁS** emergenciais e não emergenciais;
- ii. Orientações Canais de Atendimento da **SCGÁS**;
- iii. Pesquisas a serem realizadas pelo Operador Atendimento;
- iv. Sistema *Siebel Open UI* e/ou outro sistema operacional utilizado pela **SCGÁS**;
- v. Conexão a *Virtual Private Network* (VPN) **SCGÁS**.

4.1.2 Para os profissionais de gestão:

- Orientação básica sobre o *Call center*;
- Programa de qualificação para os Operadores de Atendimento;
- Relações Humanas;
- Atendimento telefônico, *script* e treinamento da voz;
- Atendimento via chat e *WhatsApp* com opções de digitação, áudio e anexos;
- Sistema de atendimento telefônico da proponente;
- Atendimento do *Virtual Holding* do sistema da proponente;
- Curso básico de língua portuguesa;
- Noções de ergonomia;
- Estágio no posto de trabalho;
- Técnicas de motivação de grupo;
- Internet;
- Treinamento em supervisão de equipe;
- Ferramentas de Gestão (acompanhamento de indicadores de desempenho, controle do ponto, tratamento de anomalias, elaboração de Plano de Ação, etc.).

4.1.3 Para os profissionais de supervisão:

- Treinamento de capacitação técnica dos sistemas e procedimentos operacionais da **SCGÁS**
 - i. Orientações sobre o Fluxo de Atendimento de chamado da **SCGÁS** emergenciais e não emergenciais;
 - ii. Orientações Canais de Atendimento da **SCGÁS**;
 - iii. Pesquisa a serem realizadas pelos Operadores Atendimento;
 - iv. Sistema *Siebel Open UI* e/ou outro sistema operacional utilizado pela **SCGÁS**;
 - v. Conexão a VPN **SCGÁS**.

Nota: Deverá ser comprovada a realização de treinamentos específicos ao objeto contratual no prazo de até **60 (sessenta)** dias da assinatura do Contrato, sendo necessária a devida comprovação por funcionário sempre que houver substituição de profissional.

4.2) Treinamentos de responsabilidade da **SCGÁS**:

- Treinamento Institucional de apresentação da **SCGÁS**;

- Orientação sobre os produtos e serviços da **SCGÁS**;

Nota: Os treinamentos de responsabilidade da **SCGÁS** serão realizados logo após a contratação, conforme cronograma do Plano de Trabalho.

4.3) O local e toda infraestrutura necessária, tais como microcomputador, projetor multimídia, Caixa de som, flip chart, canetas e papel para realização dos treinamentos, deverão ser fornecidos pela proponente. Em se tratando dos módulos sob a responsabilidade da **SCGÁS**, esta fornecerá o material didático para realização dos treinamentos.

4.4) A proponente manterá os Operadores de Atendimento e reservas treinados para a necessidade de substituição temporária ou permanente.

A proponente manterá nas Posições de Atendimento (PA), Manuais orientativos *scripts* do sistema, vídeos aula explicativos e atualizados, para consultas dos Operadores de Atendimento da **SCGÁS**.

4.5) Treinamentos de reciclagem e para os novos Operadores de Atendimento são de responsabilidade da proponente, podendo contar ou não com a participação da **SCGÁS**.

5) PROTEÇÃO DE DADOS

- O Proponente deverá estar em plena conformidade com as exigências da Lei N° 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.
- Os colaboradores do proponente devem respeitar os princípios da finalidade e necessidade previstos no artigo 6° da LGPD a fim de garantir a coleta mínima e atendimento restrito da finalidade de cada operação de tratamento de dado pessoal.
- As áreas do proponente que eventualmente realizam o tratamento de dados pessoais considerados sensíveis da **SCGÁS**, em especial dados relacionados à saúde dos empregados e terceiros, devem preferencialmente utilizar meios que garantam a proteção maior destas informações, segregando estes dados dos demais a fim de prevenir acessos indevidos e evitar constrangimentos maiores ao titular.
- É dever do proponente garantir o acesso de forma restrita às informações da **SCGÁS** apenas às pessoas internas responsáveis pelo tratamento direto dos dados, e se for o caso, permitir o acesso somente após o registro de solicitação formal de acordo com compatibilidade da finalidade informada.
- O proponente deve manter os dados da **SCGÁS** armazenados em local seguro e ambiente restrito, de acordo unicamente com o que é permitido pela LGPD.
- Caso houver a identificação de eventual risco e/ou incidente relacionado à proteção de dados pessoais, a comunicação deve ser feita de forma imediata à **SCGÁS** através do Fiscal e Gerente deste Contrato.

- É dever dos colaboradores do proponente que eventualmente possuem privilégios de acesso a dados pessoais da **SCGÁS** participarem de treinamentos e eventos de conscientização voltados para a proteção de dados pessoais e privacidade, bem como de suas respectivas atualizações. “

6) INFRAESTRUTURA

6.1) Ambiente físico, equipamentos e mobiliário.

O Ambiente físico deverá compor de 08 (PA) Posições para atendimento e uma (PAex) Posição de Atendimento Exclusiva, para o Fiscal do Contrato a ser disponibilizados ambiente físico, equipamentos e mobiliário nos locais das prestações dos serviços de *Call center*, nas instalações da proponente, de acordo com a NR-17 do Ministério do Trabalho, conforme descrito abaixo:

- a. Cadeiras com ajustes do encosto e altura do assento, mesas com apoio para os braços, ajustes da altura do teclado e do vídeo independentes, descanso para os pés flexíveis, Posições de Atendimento (PA) instaladas separadamente em boxes com tratamento acústico;
- b. Iluminação conforme NBR 5413 – Iluminação de Interiores, comprovada através de laudo técnico;
- c. Ruído ambiente deverá ser inaudível ao cliente. Para tanto, os fones de ouvido deverão prever a eliminação de ruído;
- d. Os headsets devem:
 - Ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
 - Ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo Operador de Atendimento;
 - Ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
 - Permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens;
 - Ter aro (suporte superior) flexível e ajustável, de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone a cabeça do Operador de Atendimento de teleatendimento;
 - Ter a haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°). Ela deve ter boa fixação, duplo ajuste (milimétrico e axial) controle de distância (regulável) para o bocal do microfone;
 - Ter peso máximo de 45g para o conjunto composto de aro, cápsula de recepção (incluindo o protetor articular), microfone e respectivas hastes.

- e. Os monitores de vídeo devem proporcionar correto ângulo de visão e ser posicionados frontalmente ao Operador de Atendimento, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis;
- f. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que tragam alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores devem ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação;
- g. O espaço físico utilizado pela proponente, para realizar a prestação do serviço, deve ser de uso exclusivo da **SCGÁS**, não sendo autorizada a presença de pessoas estranhas à Operação da contratada.

6.2) Microcomputadores, impressora, scanner e áudios.

A proponente arcará com a disponibilização dos microcomputadores (atualizações, manutenções e substituições), impressora, scanner para a execução dos serviços de atendimento e materiais de escritório.

TV LED - *Light Emitting Diode* no mínimo de 42 polegadas com computador associado para monitoramento do canal de atendimento do Supervisor da Operação.

6.2.1 As especificações mínimas dos microcomputadores conforme equipamentos padronizados na **SCGÁS** são as seguintes:

- Oito microcomputadores com:
- Processador: Intel Core i5 ou superior.
- Memória Principal: Mínimo de 8 (oito) GB de memória.
- Unidades internas de armazenamento:
- Unidade de disco rígido com 500 (quinhentos) GB de capacidade e velocidade mínima de 7.200 (sete mil e duzentas) rotações por minuto ou uma unidade SSD de 256 (duzentos e cinquenta e seis) GB de capacidade.
- Controladoras: Controladora de rede *Gigabit Ethernet* (10, 100 e 1000 Mbps) com reconhecimento automático da velocidade da rede.
- Controladora de vídeo: Controladora gráfica de vídeo, com memória mínima de 512 MB; Resolução mínima de 2048x1536 a 60 Hz em 16 milhões de cores.
- Controladora de áudio: Controladora de áudio integrada.
- Controladora de chat: Controladora chat escrito, áudio integrada e opção para anexo.
- Portas de I/O: 6 (seis) portas USB 2.0 ou 3.0, sendo no mínimo 2 (duas) frontais;
- Entrada Estéreo, Saída Estéreo (traseira), Saída Estéreo (frontal) e *Headfone*.
- Alimentação Elétrica e Refrigeração: Fonte de alimentação com tensão de entrada 110/220 VAC; Capaz de suportar a configuração completa do equipamento.
- Quatro Câmeras: instaladas nos computadores dos Supervisores, Coordenador, e Fiscal do Contrato da **SCGÁS**, com acesso controlado.

6.2.2 Periféricos Externos:

Monitor de Vídeo:

- - Monitor de LED de no mínimo 21";
- - Suporte a 16 Milhões de cores;
- - Fonte de tensão bivolt (comutação automática);
- - Ajuste de altura e inclinação acoplada ao monitor;
- - Tela antirreflexiva.

Teclado:

- - Padrão ABNT-II;
- - A impressão sobre as teclas deverá ser do tipo “permanente”, não podendo apresentar desgaste por abrasão ou uso prolongado.

Mouse:

- - Ótico;
- - Três botões (sendo um botão para rolagem de telas – “scroll”) e resolução mínima de 400dpi.

Devem acompanhar o equipamento os seguintes softwares devidamente licenciados:

- - Sistema operacional Microsoft Windows 10 Professional, em português;
- - Microsoft Office Home and Business 2016 ou superior, em português;
- - Navegadores Internet como, Google Chrome, Firefox, Edge, etc.;
- - Software de Antivírus e AntiSpyware ativado e atualizado;
- - Software de Firewall ativado
- - *WhatsApp* para o uso profissional na Operação da **SCGÁS**, com opções para digitação, áudios e anexos.

Obs: A responsabilidade do licenciamento dos softwares solicitados e suas atualizações é da empresa proponente.

6.3) Comunicação de dados

- Link E1 digital (linha telefônica principal) para recebimento do apontamento da máscara do 0800 e tridígito da **SCGÁS** distribuindo as ligações entrantes entre as Posições de Atendimento (PA) disponibilizadas para a **SCGÁS**. Caso todas as Posições de Atendimento (PA) estejam ocupadas, deve se garantir uma fila de até 15 ligações em espera;
- O sistema utilizado pela proponente deve possuir a ferramenta de *Virtual Holding*, fazendo uma ligação para um número de telefone que abandonou a ligação no canal entrante (que realize apenas um retorno) e retornando o chamado para uma Posição de Atendimento (PA) de forma automática sem interferência de escolha manual.
- O *Virtual Holding* ingressará quando a ligação for abandonada e estiver na fila de espera;

- Redundância da linha telefônica principal através de linhas telefônicas diferentes do link E1 utilizado para receber a máscara do 0800. A primeira redundância deve ser realizada por linhas telefônicas analógicas, de uma Operadora de Telefonia diferente da contratada para fornecimento do link E1. A segunda redundância deve ser realizada por linha *Voice Over IP* – VOIP.
- A proponente disponibilizará linhas telefônicas analógicas para todas as Posições de Atendimento (PA) da SCGÁS, inclusive as reservas.
- As linhas telefônicas analógicas e *Voice Over IP* - VOIP, devem receber tratamento para que, em contingenciamento, as ligações continuem a passar pela central telefônica da proponente e pelo sistema utilizado nas Posições de Atendimento (PA), inclusive as reservas, destinadas para a **SCGÁS**.
- Para a redundância analógica não será necessário manter fila de espera. Para a redundância *Voice Over IP* - VOIP deve se garantir uma fila de espera de ao menos 15 (quinze) ligações;
- Configuração de comutação automática entre a linha de telefone principal e as linhas telefônicas de redundância, com a operadora Telefonia da **SCGÁS**;
- O link E1 disponibilizado pela **Contratada** deve ser da mesma Operadora de Telefonia que hospeda a máscara do 0800 e tridígito 117 da **SCGÁS**. Caso a **SCGÁS** altere a Operadora de Telefonia que hospeda o telefone 0800 e tridígito 117, a proponente deverá migrar a linha principal telefônica para a mesma Operadora de Telefonia da **SCGÁS**;
- Tanto a linha telefônica principal como as linhas de redundância devem estar contratadas através do CNPJ da proponente;
- O proponente disponibilizará de um número de telefone exclusivo para retorno do canal técnico e encerramento dos protocolos;
- O canal técnico, deve possuir uma mensagem audível e fornecida pelo proponente, diferente daquela utilizada pelo canal de entrada de ligações da máscara do 0800 e tridígito 117;
- As ligações de retorno do canal técnico serão distribuídas automaticamente entre as Posições de Atendimento (PA) disponíveis, entrando na fila de espera do sistema utilizado pela proponente;
- Havendo ligações simultâneas no *Virtual Holding* canal técnico, o sistema deverá realizar como prioridade, as ligações de entrada do 0800, tridígito 117 e após retornar aos técnicos;
- As ligações ativas realizadas pelo proponente terão uma máscara para identificador de chamadas, havendo retorno do número máscara, a ligação deve ser direcionada para uma mensagem audível conforme orientação da **SCGÁS**;
- Disponibilidade de 99,5% do Discagem Direta de um Ramal - DDR que irá receber o 0800 e tridígito 117 da **SCGÁS** medido mensalmente;
- Nobreak e gerador com capacidade para manter operacional toda a estrutura Posições de Atendimento (PA), telefonia, sistema, etc., sem que haja interrupção no

atendimento operação ou queda de ligações em andamento pelo Operador de Atendimento;

- O proponente ao final do atendimento deverá disponibilizar o índice Net Promoter Score (NPS) que é uma métrica desenvolvida para medir (pontuar) a qualidade nos níveis de atendimento;
- Conexão de internet velocidade mínima de 100 Mbps ou superior com redundância para acesso a *Virtual Private Network* (VPN) e o sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (Siebel) da **SCGÁS**;
- Central telefônica e Gravação:
 - A proponente disponibilizará acesso via internet, para escuta de áudios gravados das ligações ativas e recebidas, em tempo real e acesso aos relatórios do sistema utilizado na Central telefônica da Operação da **SCGÁS**;
 - A proponente deverá fornecer todos os áudios dos atendimentos ativos e receptivos, chats e *WhatsApp*, inclusive *Virtual Holding* para backups, através da *Virtual Private Network* (VPN);
 - A proponente guardará de forma segura e sigilosa os backups de todas as atividades geradas diariamente no *Call center* conforme Lei Geral de Proteção de Dados LGPD.
 - O formato da nomenclatura dos arquivos de gravação deverá conter informações de data, hora, número do telefone de origem e Posição de Atendimento (PA) de destino;
 - A proponente disponibilizará informações da Central Telefônica em um formato, que possibilite a leitura e independente da Central Telefônica utilizada;
 - A empresa proponente deverá fornecer acesso remoto aos sistemas operacionais que armazenam os áudios, chats e *WhatsApp* das ligações realizadas e recebidas pelos Operadores de Atendimento da **SCGÁS**.
- A proponente deverá fornecer senhas de acesso ao sistema que gerencia as ligações recebidas no 0800 e no tridígito 117 para a **SCGÁS** a ser utilizado, inclusive no acesso remoto, para as Bases Operacionais e Área Administrativa (Sede) da **SCGÁS**.
- O sistema utilizado pela proponente deverá fornecer senhas individuais para os usuários garantindo a segurança e rastreabilidade de atividades realizadas. Caso a **SCGÁS** crie novas Bases Operacionais a proponente deve fornecer novos usuários e senhas para atender a Base Operacional criada através de acesso remoto; O proponente, ao término deste contrato, entregará o banco de dados dos sistemas de atendimento e demais informações armazenadas relacionadas à **SCGÁS**.
- Durante a vigência deste Contrato a **SCGÁS**, a proponente disponibilizará uma Posição de Atendimento Exclusiva (PAex), para o Fiscal do Contrato, no mesmo local da Operação, onde haverá senhas, controle de acesso aos sistemas e câmera.
- Serão realizadas pela **SCGÁS** visitas periódicas até o encerramento do contrato, com o objetivo de fiscalizar o contrato, acompanhar a desenvoltura dos Operadores de

Atendimento, orientar e monitorar premissas do Memorial Descritivo zelando pela qualidade do atendimento do *Call center*.

6.4) Comunicação de voz

- a. Toda conexão de voz, chat e *WhatsApp* entre a central de atendimento externa, clientes e a **SCGÁS**, será baseada na tecnologia *Private Automatic Branch Exange* PABX/DAC - Distribuidor Automático de Chamadas ou tecnologia superior. Este PABX/DAC ou tecnologia superior deverá ser dimensionado para controlar a qualidade de ligações, de linhas telefônicas, chats e *WhatsApp* das Posições de Atendimento (PA) necessárias.
- b. A solução deverá prever a integração do PABX/DAC ou tecnologia superior com URA (Unidade de Resposta Audível), possibilitando a implementação completa de Recursos Tecnologia Assistiva (CTI) que contemplem no mínimo:
Reconhecimento do número telefônico do cliente, permitindo a sua identificação e registro histórico de contatos com a central de atendimento externa, apresentando os dados na tela do terminal do Operador de Atendimento de forma automática;
Discagem preditiva e *Virtual Holding* para operações ativas;
Geração de relatórios de atendimento.
- c. A entrada de voz na central de atendimento externa deverá ser através de entroncamento digital E1, disponibilizando números de serviço de telefonia reversa, respeitando o nível de acordo de serviços já descrito nesse documento;
- d. As características técnicas relacionadas ao serviço de telefonia reversa são as características padrões de mercado e disponibilizadas de comum acordo entre as Operadoras de Telecomunicações regionais e nacionais.

7) ATENDIMENTO AOS INDICADORES DA ARESC E PADRÕES DA SCGÁS

- a. Percentual mínimo de 85% das ligações com atendimento eletrônico iniciado em um tempo máximo de espera de até 20 segundos;
- b. Percentual máximo de 1% de ligações abandonadas pelo usuário, após 20 segundos de espera;
- c. Percentual mínimo de 99,5% de disponibilidade mensal = tempo total de disponibilidade/tempo total de operações do serviço. O tempo total de indisponibilidade é contado (em minutos) sempre que todos os troncos do PABX estão ocupados e certamente uma nova chamada entrante será recusada (sinal de ocupado para o usuário) ou quando a central de atendimento deixar de operar;
- d. Percentual mínimo de 80% de satisfação do usuário com o atendimento do SAC com base em pesquisa de satisfação a ser implementada de acordo com as necessidades da **SCGÁS**.

8) RELATÓRIOS

- a. Os relatórios devem ter atualização diária, em tempo real, sendo configurados dentro do sistema utilizado pelo proponente para prestar o serviço à **SCGÁS**;
- b. O Fiscal do Contrato da **SCGÁS** deverá ter acesso, através de usuário e senha, aos relatórios gerados pela empresa proponente;
- c. Os relatórios e ferramenta de geração de relatórios devem estar disponíveis no acesso remoto do sistema da proponente, em qualquer tempo, durante a vigência do contrato da **SCGÁS**;
- d. O layout dos relatórios será apresentado pelo Fiscal do Contrato, sendo que o seu desenvolvimento e aprovação deve ser feito ao longo do período de mobilização do contrato;
- e. Relatórios do indicador FONE, Tempo médio de duração das chamadas e detalhamento de chamadas devem ser enviados semanalmente para **SCGÁS**, disponível em qualquer momento da proponente para impressão e análise e pesquisa e o seu backup ocorrerá durante todo o período do contrato vigente.
- f. O proponente deverá disponibilizar acesso aos sistemas de gravação, Chats e *WhatsApp* em tempo real e diariamente deverá encaminhar os arquivos gravados em backup para a **SCGÁS**.

Relatório	Período
Chamados realizados via <i>Virtual Holding</i> (opção entre canais Entrante e Técnico)	Mensal
Chamadas entrantes por hora (opção entre canais Entrante e <i>Virtual Holding</i>)	Mensal
Chamadas efetuadas (opção entre canais Entrante e <i>Virtual Holding</i>)	Mensal
Chamadas entrantes completadas por dia de semana (opção entre canais Entrante e <i>Virtual Holding</i>)	Mensal
Chamadas entrantes completadas por Operador de Atendimento (opção entre canais Entrante e <i>Virtual Holding</i>)	Mensal
Detalhamento de chamadas (opção entre canais Entrante e <i>Virtual Holding</i>)	Mensal
Relatórios de chamadas recebidas (opção entre canais Entrante e <i>Virtual Holding</i>)	Mensal
Indicador FONE - ARESC (opção entre canais Entrante e <i>Virtual Holding</i>)	Mensal
Tempo de ocupação dos Operadores de Atendimento	Mensal
Tempo médio da duração das chamadas (opção entre canais Entrante e <i>Virtual Holding</i>)	Mensal

Carga horária de treinamento	Mensal
Absenteísmo	Mensal
<i>Turnover</i>	Mensal
Diário de Bordo de rotina do <i>Call center</i>	Mensal
Satisfação dos clientes com o atendimento do <i>Call center</i>	Mensal
Indicadores de disponibilidade da infraestrutura de tecnologia (DDR, PABX/DAC ou tecnologia superior, PA, Link de Internet).	Mensal
Relatório de controle de atualização de cadastro de clientes	Mensal e Semestral
Relatório de Qualidade no Atendimento	Mensal
Relatório de quantidade de atendimentos via Chat e <i>WhatsApp</i>	Mensal
Indicador de disponibilidade do link de redundância de telefonia	Mensal
Relatório indicadores mensais - atendimento ativo	Semestral
Relatório gráfico mensais - chamadas por hora	Semestral
Relatório gráfico mensais - pico de chamadas por hora	Semestral
Relatório indicadores mensais – chamada por dia da semana	Semestral
Relatório indicadores mensais – atendimento ativo	Semestral
Relatório indicadores mensais – duração média chamadas	Semestral

 Gustavo Caldas dos Santos
 Gerente Comercial Mercado Urbano

Elaborado por: Fatima Knoll
 Data 26/04/2022