

Contrato Nº 08/2021
Processo Nº 89358317
Pregão Nº 04/2021

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER", QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB/ES E A EMPRESA ACCESS COBRANÇA E CONTACT CENTER LTDA.

A **COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB-ES**, doravante denominada **CONTRATANTE**, empresa pública de direito privado, situada na Av. Jerônimo Monteiro, nº 96, Ed. Aureliano Hoffmann, 5º, 6º e 7º andares, Centro, Vitória-ES, CEP: 29.010-002, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 28.503.894/0001-51, através de seus representantes legais, Sr. **Raphael Três da Hora**, brasileiro, advogado, inscrito no CPF/MF sob o nº 094.218.537-41, portador da Carteira de Identidade nº 1.753.665 - SSP/ES, Diretor Presidente, e Sr. **Marcos Bruno Bastos**, brasileiro, casado, Geógrafo, inscrito no CPF/MF sob o nº 095.270.427-71, portador da Carteira de Identidade nº 1.709.814 - SPTC/ES, residente na Rua 15 de Novembro, 142, Porto de Santana, Cariacica/ES, Diretor Administrativo e Financeiro, e a empresa **ACCESS COBRANÇA E CONTACT CENTER LTDA**, doravante denominada **CONTRATADA**, com sede na Rua Orestes Guimarães, nº 786, sl. 03, Bairro América, Joinville, SC, CEP: 89.204-060, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.502.520/0001-28, neste ato representada conjuntamente pelos sócios gerentes administrativos Sr. **Iuri Alves da Mota**, brasileiro, solteiro, residente e domiciliado em Joinville/SC, inscrito no CPF/MF sob o nº 052.314.663-95, portador da Carteira de Identidade nº 2009010072556, e Sr. **Laudelino Antunes dos Santos Junior**, brasileiro, casado, residente e domiciliado em Joinville/SC, inscrito no CPF/MF sob o nº 890.410.389-49, portador da Carteira de Identidade nº 2602533, ajustam o presente CONTRATO de Prestação de Serviços de **ATENDIMENTO NA MODALIDADE "CALL CENTER"**, por execução indireta, em regime de empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES – RILC, de acordo com os termos do Processo 89358317 e do Pregão Eletrônico Nº 04/2021, parte integrante deste instrumento independentemente de transcrição, juntamente com a Proposta apresentada pela CONTRATADA datada de 19/03/2021, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas Cláusulas Seguintes.

(27) 3232-4599
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br

CLÁUSULA PRIMEIRA

1- DO OBJETO

1.1 - Serviços de atendimento na modalidade "Call Center" incluindo toda infraestrutura física, equipamentos, aplicativos (hardware e software), recursos humanos e tecnológicos necessários, procedimentos de monitoração e gestão das operações, solução de telefonia e aplicações automatizadas de envio de mensagens tipo SMS, recebimento e tratamento de mensagens recebidas por meio de aplicativos do tipo WhatsApp, recepção e envio de e-mail, bem como a sua gestão, manutenção e operação, obedecendo rigorosamente às especificações técnicas, instruções e anexos que integram o presente contrato.

1.2 - A CONTRATADA deverá atender as manifestações dos usuários referentes a informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre a operação, programação, planejamento e aspectos administrativos relacionados aos sistemas de transportes gerenciados pela CETURB/ES e outros assuntos correlatos.

1.3 - Os serviços deverão ser prestados em conformidade com especificações e condições estabelecidas no presente Contrato e em seus respectivos anexos, em especial no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**.

1.4 - Este Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nas hipóteses previstas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, bem como nos arts. 130 a 140 do RILC, de acordo com as demais cláusulas contratuais.

CLÁUSULA SEGUNDA

2 - DO PREÇO, DA REVISÃO E DO REAJUSTAMENTO

2.1 - Pelo serviço aqui contratado, a Contratante pagará à Contratada, mensalmente, a importância de **R\$ 21.082,95 (vinte e um mil oitenta e dois reais e noventa e cinco centavos)**, conforme proposta apresentada pela Contratada na licitação.

2.2 - Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.

2.3 - A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência contratual, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.

2.3.1 - Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1



2.3.2 – Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento.

2.3.3 – Não será concedida a revisão quando:

- a) ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;
- b) o evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato;
- c) ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;
- d) a parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.
- e) houver alteração do regime jurídico-tributário da Contratada, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal.

2.3.4 – A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela CETURB/ES.

2.4 – O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, nas hipóteses e nos termos estabelecidos nos subitens seguintes.

2.4.1 – As Planilhas de “Composição de Custo de Mão de Obra Especializada” (**Anexo II**), serão recompostas em conformidade com convenção ou dissídio coletivo de trabalho, sendo vedada a inclusão de verbas indenizatórias ou remuneratórias não previstas originariamente.

2.4.2 – A planilha de “Composição dos Custos da Posição de Atendimento – PA” (**Anexo II**), será reajustada com base no INPC – IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou outro que vier a substituí-lo, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data de apresentação da proposta comercial pela Contratada na licitação.

2.4.2.1 – Estarão excluídos do reajuste previsto no item 2.4.2 os custos de mão de obra constantes das Planilhas previstas no item 2.4.1, bem como todos os seus componentes vinculados à recomposição pela Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

2.4.2.2 - Fica vedado o duplo reajustamento sobre uma mesma despesa (reajustamento por acordo trabalhista cominado com reajustamento pelo INPC).



2.4.3 - O reajuste será efetuado por meio de Termo Aditivo, nos termos do RILC.

2.5 - A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, incluindo-se os relacionados nos quadros "II – Encargos Sociais" e "Despesas com Tributos", contidos na Planilha de "Composição de Custo de Mão de Obra Especializada" (**Anexo II**), quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

2.6 - As revisões, recomposições e reajustes a que o contratado fizer jus, **mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste Contrato, serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.**

2.7 - No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste, recomposição ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

CLÁUSULA TERCEIRA: DO REGIME DE EXECUÇÃO

3.1. A contratação será por execução indireta, pelo regime de empreitada por preço global.

CLÁUSULA QUARTA

4 - DO FATURAMENTO

4.1 - A Contratada deverá apresentar a Fatura no primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços. A fatura deverá ser entregue na sede da CETURB/ES acompanhada do relatório contemplando os serviços prestados no mês de referência e seus indicadores.

4.2 – A fatura deverá ser devidamente atestada pelo Gestor/Fiscal do contrato, observando os requisitos previstos neste instrumento, em especial em seu Anexo I – Termo de Referência.

4.3 – A Contratada deverá manter sua regularidade fiscal durante toda a vigência contratual, condição indispensável para que sejam efetuados os pagamentos devidos.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código B956-804-4D21-80C1.



CLÁUSULA QUINTA

5 - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 - A fatura será paga até o 5º (quinto) dia útil após a sua apresentação. Após essa data será paga multa financeira nos seguintes termos:

$$V.M = V.F \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:

V.M. = Valor da Multa Financeira.

V.F. = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

5.2 - O pagamento far-se-á por meio de uma única fatura, exceto no caso de eventuais abonos definidos pelo Governo Federal.

5.3 - Os abonos determinados pelo Governo Federal e repassados aos preços contratuais, serão pagos mensalmente, em razão do número de empregados da contratada vinculados à prestação dos serviços, através de fatura suplementar.

5.4 - Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada fatura devida, a ser revista e aprovada pela Contratante, juntando-se à respectiva discriminação dos serviços efetuados, o memorial de cálculo da fatura.

5.5 - Se houver alguma incorreção na Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pelo Contratante.

5.6 - O atesto dos serviços pelos Gestores e Fiscais obedecerão rigorosamente o estabelecido no **Anexo I**.

5.6.1 - A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando o contratado:

a. não produzir os resultados, apresentar indicadores abaixo dos limites estabelecidos, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida o serviços contratados; ou

b. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br/443> e utilize o código B956-8641-4D21-80C1



5.6.2 - No fechamento de cada medição serão apurados os indicadores e a CONTRATADA será notificada por aqueles que não atenderem ao estabelecido. A CONTRATADA terá o prazo de **2 (dois) dias úteis** após o recebimento da notificação para apresentar a sua defesa formal ao Gestor do contrato. Os indicadores não justificados e aqueles cuja justificativa não forem aceitas pela CETURB/ES **serão glosados na fatura** daquela medição.

5.6.3 - Os Níveis de Desempenho devem estar descritos na forma Tabela de Pontuação constante do Anexo I – Termo de Referência, correspondente aos serviços prestados pela Central de Relacionamento.

CLÁUSULA SEXTA

6 - DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E DOS ADITAMENTOS

6.1 O presente Contrato vigorará por **24 (vinte e quatro) meses**, com **início em 01/06/2021 e término em 31/05/2023**, produzindo seus efeitos legais após sua publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo, na forma da lei.

6.2. Os prazos do contrato poderão ser prorrogados, observando-se os arts. 124 a 129 do RILC.

6.3. Fica vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes, alocados na matriz de riscos, **Anexo III** deste Contrato, como de responsabilidade da contratada, nos termos do parágrafo 8º do Art. 81 da Lei 13.303/2016.

CLÁUSULA SÉTIMA

7 - DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

7.1 - As despesas para contratação dos serviços decorrentes do presente contrato correrão à conta dos Recursos Próprios da CETURB/ES.

CLÁUSULA OITAVA

8 - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

8.1 - A Contratada garante a execução deste Contrato, na modalidade de **Seguro Garantia**, definida no art. 123 do RILC, no valor de **R\$25.299,54(vinte e cinco mil duzentos e noventa e nove reais e cinquenta e quatro centavos)**, equivalentes a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, com validade até dois anos após a data prevista para seu vencimento.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1



§1º. A Contratada possui prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CETURB/ES, contado da assinatura do contrato para apresentação da garantia;

§2º. Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos quantitativos, dentre outras hipóteses previstas em lei e neste contrato, competirá à Contratada a oferta de nova garantia de execução de contrato, readequada ao preço contratual atualizado.

§3º. O Contratante restituirá ou liberará a garantia prestada, no prazo máximo de 60(sessenta) dias após o término da execução do Contrato.

CLÁUSULA NONA

9 - DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

9.1 - Compete à Contratada:

- a) Executar o serviço ajustado nos termos do Anexo I, por intermédio exclusivo de seus empregados;
- b) Efetuar o pagamento de seus empregados no prazo da Lei, independentemente do recebimento da fatura;
- c) Fornecer e aplicar toda a tecnologia, materiais e equipamentos necessários à perfeita execução dos serviços contratados;
- d) Pagar todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste Contrato;
- e) Cercar seus empregados das garantias e proteções legais nos termos da Legislação Trabalhista, inclusive em relação à higiene, segurança e medicina do trabalho, fornecendo os adequados equipamentos de segurança e proteção individual a todos os componentes de suas equipes de trabalho ou aqueles que, por qualquer motivo, estejam envolvidos com os serviços;
- f) A Contratada deverá registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente contrato, de tudo dando ciência à Contratante, respondendo integralmente por sua omissão;
- g) Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis;
- h) Observar, na execução dos serviços, programação previamente estabelecida pela Contratante;
- i) responsabilizar-se por quaisquer danos causados à Contratante, por pessoas integrantes de suas equipes de trabalho;



- j) Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- k) Informar imediatamente a Contratante sobre eventual alteração do regime de tributação (lucro presumido, lucro real, lucro arbitrado ou Simples), adotando todas as providências necessárias para regularização de seu regime tributário junto aos órgãos competentes.
- l) Atender, durante toda a vigência contratual, a todos os requisitos técnicos/operacionais exigidos no edital de pregão eletrônico nº 04/2021 e neste contrato, em especial ao previsto no Termo de Referência – Anexo I, e ainda aos termos constantes em sua proposta comercial.

9.2 - Compete à Contratante:

- a) Pagar à Contratada o preço estabelecido na Cláusula 2ª, nos termos deste contrato;
- b) Definir horários e quantitativos a serem cumpridos pela contratada, conforme ajustado neste contrato;
- c) Designar empregado(s) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA

10 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. O descumprimento total ou parcial, de qualquer das obrigações estabelecidas sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas na Lei 13.303/2016, Art. 83, e no RILC, Arts. 171 a 182, garantida prévia e ampla defesa em processo administrativo.

10.2. A penalidade de multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

- a) em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;
- b) em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado da Licitante, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para o contrato em questão;
- c) no caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;
- d) no caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 20% sobre o valor contratual não executado;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br/443> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1.



e) nos demais casos de atraso, poderá ser aplicada multa de 5% ou até 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, conforme análise da administração.

10.3. Antes da aplicação de qualquer das multas acima relacionadas, a área gestora do contrato notificará formalmente a Contratada garantindo o contraditório e ampla defesa, concedendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar sua manifestação. Da decisão final cabe recurso à autoridade superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contado da intimação do ato. No caso de indeferimento da defesa apresentada, e uma vez concluído o processo administrativo, a importância devida correspondente à aplicação da multa deverá ser recolhida junto a Tesouraria da CETURB-ES, em até 5 (cinco) dias úteis a partir da sua notificação da decisão final.

10.4. Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a Contratante descontará a referida importância, de eventuais créditos a vencer da empresa Contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a Contratante executará a Garantia do Contrato, e quando for o caso, será cobrado judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

11 - DA RESCISÃO

11.1. Poderá ocorrer rescisão do presente contrato nas formas previstas no edital, nos artigos 168 a 170 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB-ES – RILC, e na Lei 13.303/2016, com as consequências neles previstas. A rescisão do contrato poderá ser:

- I - por ato unilateral da CETURB-ES, em razão de sua inexecução parcial ou total;
- II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a CETURB-ES;
- III - judicial, nos termos da legislação.

11.2. A rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso I deste artigo, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

11.3. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 11.2 será de 90 (noventa) dias.

11.4. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso do contratado terá este ainda direito a:

- I - devolução da garantia;
- II - pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- III - pagamento do custo da desmobilização, quando for o caso.



CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

12 - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

12.1 - O Diretor Presidente da CETURB/ES designará formalmente o(s) empregado(s) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

13- DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

13.1 - Representará a Contratada na execução do ajuste, como **preposta**, Josiane da Silva Costa, residente e domiciliada em Joinville/SC, inscrita no CPF/MF sob o nº 091.675.649-17, gerente comercial da ACCESS.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA

14 - DO FORO

14.1 - Fica eleito o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em três vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Vitória, 01 de junho de 2021.


**COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE
PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CETURB/ES**

ACCESS COBRANÇA E CONTACT CENTER LTDA

Testemunhas:

Nome: _____

CPF: _____

Nome: _____

CPF: _____

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1.

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1.



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE "CALL CENTER"****1. DEFINIÇÕES E CONCEITOS**

Para minimizar dúvidas e eventuais interpretações equivocadas devem ser consideradas algumas definições importantes, tais como:

1.1- **ATENDENTE:** Empregado da empresa operadora do Call Center que ocupa uma Posição de Atendimento (PA) para atendimento ao usuário, fornecendo informações e/ou registrando suas manifestações.

1.2- **BACK OFFICE:** É a retaguarda da operação. Um conjunto de soluções utilizadas para agilizar, controlar, analisar e automatizar os procedimentos de apoio, sejam eles administrativos ou produtivos, tais como; monitoria dos atendimentos e da qualidade, análise de processos internos pendentes de tratamento, desenvolvimento de relatórios gerenciais e operacionais, tratamento de manifestações de usuários e de e-mails, envio de mensagens SMS, dentre outros.

1.3- **CALL CENTER:** Designações para centrais de atendimento destinadas ao contato com o usuário de forma ativa (ligação feita a partir da empresa) ou receptiva (do usuário para a empresa), usando telefone, e-mail e outros canais de comunicação.

1.4- **CHATBOT:** programa (software) automatizado que interage com clientes e contatos de uma empresa, evento ou organização e é capaz de manter uma conversa oferecendo suporte imediato e de qualidade, por meio de aplicativos de mensagens, sites, e outras plataformas digitais, e que pode ser integrado em plataformas de redes sociais, tais como WhatsApp, Facebook Messenger; Telegram; sites em geral; sistemas de call center; lojas virtuais etc.

1.5- **CTI - COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION:** O processo pelo qual um equipamento telefônico troca informações de uma chamada com um computador visando gerenciar melhor a chamada. Tem como objetivo técnico primordial interligar sistemas telefônicos e computacionais, permitindo a interação entre os dois para que cada um possa controlar e trocar informações com o outro.

1.6- **Manifestação:** Contatos dos usuários por meio dos meios disponibilizados referentes a informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios a respeito dos serviços gerenciados pela CETURB/ES, podendo ser identificada ou anônima.

1.7- **PA- POSIÇÃO DE ATENDIMENTO:** Cabine para uso do atendente, contendo cadeira, mesa para computador, computador, telefone, headset/amplificador e descansos para punhos e pés etc, bem o como atendente.



1.8- RELATÓRIOS AUDITÁVEIS: Informações geradas pela CONTRATADA que permitam a CETURB/ES aferir sua veracidade diretamente ou através de auditoria CONTRATADA. Informações que se pode auditar; a que se pode fazer uma auditoria.

1.9- SOFTWARE DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES: Software responsável pelo gerenciamento das manifestações (recebimento, análise, encaminhamento para tratamento e resposta ao usuário).

1.10- SUPERVISOR: Empregado da CONTRATADA responsável pelo acompanhamento das atividades do atendente, encaminhamento e respostas as manifestações, bem como o contato com o Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES, para dirimir dúvidas e discutir melhorias nas rotinas de atendimento, dentre outras atividades inerentes ao contrato.

1.11- UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA): Equipamento eletrônico capaz de vocalizar dados por voz humana, utilizado para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico.

1.12- USUÁRIO OU MANIFESTANTE: Pessoa que utiliza o "Call Center" em busca de serviços, informações ou para registro de reclamação, crítica, elogio, sugestão, etc.

2. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento na modalidade "Call Center" incluindo toda infraestrutura física, equipamentos, aplicativos (hardware e software), recursos humanos e tecnológicos necessários, procedimentos de monitoração e gestão das operações, solução de telefonia e aplicações automatizadas de envio de mensagens tipo SMS, recebimento e tratamento de mensagens recebidas por meio de aplicativos do tipo WhatsApp, recepção e envio de e-mail, bem como a sua gestão, manutenção e operação, obedecendo rigorosamente às especificações técnicas, instruções e anexos que integram o presente edital de concorrência.

A CONTRATADA deverá atender as manifestações dos usuários referentes a informações, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre a operação, programação, planejamento e aspectos administrativos relacionados aos sistemas de transportes gerenciados pela CETURB/ES e outros assuntos correlatos.

3. JUSTIFICATIVA

Os serviços de atendimento disponibilizados pela CETURB/ES, voltados principalmente para os usuários do Serviço Público de Transporte Coletivo Urbano Municipal de Passageiros de Cariacica, Serra e Viana e Intermunicipal Metropolitano de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória – TRANSCOL, do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Espírito Santo - SITRIP, do Serviço Especial Mão na Roda- SEMAR e do Serviço Seletivo são demandados pela população usuária.

(27) 32324500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br/443> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1.



quer seja em relação ao planejamento, à programação ou à operação dos mesmos.

Atualmente todas as manifestações recebidas, seja por telefone, site da CETURB/ES, e-mail, ou de forma presencial, são inseridas no Software de Gestão da Manifestação, desenvolvido pela Gerencia de Informática (GEINF) da CETURB/ES, gerando um número de protocolo.

Após triagem, a Gerencia de Atendimento ao Usuário da CETURB/ES (GEAUS) encaminha aos responsáveis: gerencias, assessorias, contratados e Delegatários dos serviços que fazem suas respectivas análises, respondem e devolvem à GEAUS para retorno ao usuário.

O serviço de atendimento telefônico é terceirizado, com atendimento humano das 07:00 às 22:00, com 05(cinco) atendentes, operando de segunda a sábado, exceto feriados nacionais.

Face ao exposto acima, a manutenção desses serviços se faz necessária e é de grande relevância para o pleno atendimento dos requisitos inerentes à acessibilidade da informação, uma vez que a CETURB/ES não dispõe de mão-de-obra, equipamentos e infraestrutura totalmente adequados à legislação pertinente para a realização dos mesmos.

A contratação de uma empresa especializada em atendimento evita a mobilização de capital por parte da CETURB/ES para adequação de suas instalações às exigências de normas regulamentares específicas para esses serviços, a aquisição de softwares, hardwares, equipamentos de telefonia etc.

A não contratação dos serviços, dada à sua importância e a circunstância da indisponibilidade de mão-de-obra própria para a execução desses serviços, acarretará prejuízo para a CETURB/ES e para o usuário devido à dificuldade de atendimento.

Os serviços deverão observar a legislação pertinente ao serviço a ser contratado, bem como adotar as normas técnicas de saúde e de segurança do trabalho adequados. Deverão também atender as prescrições técnicas da CETURB/ES.

4. DETALHAMENTO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

4.1- Prestação de serviços de atendimento receptivo e ativo aos usuários dos serviços gerenciados pela CETURB/ES e encaminhamento de suas demandas envolvendo a utilização adequada dos recursos de administração da informação e de comunicação.

4.2- O atendimento telefônico será receptivo e ativo. O serviço receptivo será através do telefone 0800 039 1517 ou outro(s) número(s) que for (em) designado(s) pela CETURB/ES. O atendimento telefônico ativo será utilizado na realização de ligações para o serviço de retorno aos usuários e outras demandas da CETURB/ES.

4.3- A Empresa a ser CONTRATADA deverá utilizar o "Software de Gestão das Manifestações" existentes na CETURB/ES para efetuar o registro e consulta ao andamento de manifestações e resposta ao solicitante, bem como fazer as consultas ao "Banco de Dados da CETURB/ES". Caso seja necessário, deverá promover, às suas expensas, as adequações necessárias no seu sistema para utilizá-lo.

4.4- A CONTRATADA poderá sugerir adequações ao "Software de Gestão das Manifestações" existente ou apresentar novo software, desde que arque com os custos das modificações, implantações e licenciamentos. As sugestões de modificações ou utilização de um novo software poderão ser aceitas ou não pela CETURB/ES.

4.5- A CONTRATADA também será responsável pelo envio de mensagens por SMS. O Serviço de mensagens por SMS, será utilizado para informar o andamento das solicitações de gratuidade no Sistema Transcol, bloqueios dos cartões por uso indevido, avaliação médicas, cadastro no Serviço Especial Mão na Roda, chamamentos, e outras utilizações demandadas a critério da CETURB/ES.

4.6- A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos de segurança da informação, como firewall e antivírus, etc, para serem integrados à rede da CETURB/ES. Todos os computadores deverão estar com antivírus e sistemas operacionais atualizados com os últimos *patches* de segurança disponíveis. A CETURB/ES poderá auditar periodicamente o atendimento deste item;

4.7- A CONTRATADA deverá disponibilizar circuito de comunicação de dados dedicado (Link de Dados), que atenda às necessidades de tráfego de dados, interligando a sua rede com a rede da CETURB/ES. Os equipamentos, a infraestrutura de dados, e seu respectivo dimensionamento, necessários para a conexão à rede da CETURB/ES ficarão a cargo da CONTRATADA, bem como os custos de locação do(s) link(s) e do roteador.

4.8- Caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo desenvolvimento do acesso ao sistema da CETURB/ES. A CETURB/ES poderá acatar ou não a proposta apresentada.

4.8.1- Será disponibilizado para a CONTRATADA as API's necessárias para acesso ao banco de dados da CETURB/ES, no perfil de usuário, para prestação das informações em cumprimento ao contrato.

4.9- A CONTRATADA deverá disponibilizar, todas as condições e infraestrutura operacional necessária para relacionamento com usuários, tais como recursos humanos, materiais e tecnológicos, para a execução dos seguintes serviços:

- 4.9.1- Apoio e suporte ao atendimento Telefônico/Serviços de Telefonia;
- 4.9.2- Apoio e suporte ao atendimento Multimídia;
- 4.9.3- Relacionamento com usuário receptivo e ativo;
- 4.9.4- Supervisão dos serviços;
- 4.9.5- Back Office;
- 4.9.6- Gestão de atendimento;
- 4.9.7- Dimensionamento e acompanhamento de tráfego;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- 4.9.8-Elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento e rotinas de trabalho;
- 4.9.9-Análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas específicos para atendimento.
- 4.9.10- Outros serviços necessários para garantir o cumprimento do CONTRATO.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS/ MODALIDADE DOS SERVIÇOS.

5.1- **Serviço Receptivo:** Compreendem as atividades de atendimento do público em geral para solicitações de serviços, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações relativas aos serviços prestados e/ou gerenciados pela CETURB/ES.

5.1.1-Atendimento e registro de manifestações de usuários, contendo reclamações, solicitações, pedidos de informações, sugestões, elogios ou denúncias;

5.1.2-Fornecimento de informações e esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com os scripts/roteiros fornecidos aos atendentes pela CONTRATADA;

5.1.3-Encaminhamento pelo "Software de Gestão das Manifestações" ou outro meio definido pela CETURB/ES das demandas que não tiverem solução imediata ou cujas informações não constem dos scripts/roteiros e que não puderem ser resolvidas pelo supervisor da CONTRATADA;

5.1.4-Registro dos dados dos usuários e suas demandas, possibilitando o controle de todo o processo de atendimento;

5.1.5-Atendimento ao Disque Ceturb no telefone 0800 039 1517 ou outro(s) a ser(em) disponibilizado(s) pela CETURB/ES ao usuário.

5.1.6- Atendimento ao telefone geral CETURB/ES: a CONTRATADA deverá através de plataforma de atendimento eletrônico (URA inteligente), disponibilizar solução de atendimento de voz para o telefone fixo geral da CETURB/ES.

A URA inteligente deverá permitir o atendimento automático das ligações telefônicas recebidas no número 3232 4500 (ou outro que venha substituí-lo), encaminhadas pelo PABX da CETURB/ES para o sistema da CONTRATADA e, por meio de mensagem de voz pré-gravada solicitar e/ou informar o nome ou gerencia ou número do ramal fazendo o reconhecimento de voz e transferência para o ramal identificado através de dicionário de palavras previamente cadastrado, encaminhando a ligação para as áreas da CETURB/ES.

5.1.7-Atendimento aos ramais da Gerencia de Atendimento ao Usuário (GEAUS). A CONTRATADA por meio dos atendentes fará atendimento dos ramais da GEAUS que não forem atendidos conforme regra a ser estabelecida. Em sendo assim, as ligações serão transferidas para um dos atendentes ou fila

(27) 3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br



de espera que procederá conforme orientação recebida especificamente para essas ocasiões.

5.1.8-A funcionalidade deverá permitir: transferência, atendimento automático pela URA e atendente, identificação do chamador, relatórios gerenciais.

5.1.9-Finalização de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema.

5.2- **Serviço Ativo:** Compreendem as ligações telefônicas originadas no "Call Center" em horários acordados e devidamente autorizados pela CETURB/ES.

5.2.1-Realização de retorno de chamadas e solicitações para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;

5.2.2-Solicitação de informações complementares aos usuários para melhor entendimento das demandas geradas, quando o conteúdo das demandas encaminhadas não for suficiente para tratamento;

5.2.3-Realização de ligações telefônicas de interesse da CETURB/ES.

5.2.3.1 - Estima-se em torno de 50(cinquenta) ligações/mês.

5.2.4-Finalização de atendimento com os devidos registros no sistema.

5.3- **Mensagens SMS:** Envio de mensagens aos usuários de acordo com a listagem de telefones e mensagens.

5.3.1-Conforme a situação, as mensagens a serem encaminhadas podem ser em massa (mesma mensagem para todos da listagem) ou individualizadas.

5.3.2-A CONTRATADA deve possuir sistema gerenciador de Short Message Service – SMS que deverá ser responsável pelo envio e gerenciamento dos SMS enviados aos usuários de acordo com a demanda da CETURB/ES.

5.3.3-O gerenciador de SMS deverá permitir integração com os outros aplicativos da solução, para o disparo de SMS de acordo com as operações realizadas no sistema.

5.3.4-Serão utilizados SMS nos formatos GSM (até 160 caracteres) e Unicode (até 70 caracteres) ou equivalente.

5.3.5-A CONTRATADA deve ter capacidade de encaminhar SMS com volume de caracteres superior aos informados no item anterior, entretanto, nesta situação, um único SMS terá cobrança de dois créditos ou mais, proporcional ao volume de caracteres do texto enviado.

5.3.6-O sistema deverá possibilitar a integração com o cliente através do registro das respostas encaminhadas pelos clientes.

5.3.7-O sistema poderá ser utilizado para realização de pesquisas a critério e definidas pela CETURB/ES.

(27) 3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br/443> e utilize o código B956-8041-4D21-30C1



5.3.8-O sistema gerenciador de SMS deverá fazer o gerenciamento do banco de dados efetuando o registro de todas as operações solicitadas pela CETURB/ES.

5.3.9- O sistema deverá disponibilizar relatórios gerenciais com controle de saldo, quantitativos e gráficos dos números de SMS enviados, entregues e cancelados.

5.3.10- O sistema deve possibilitar o agendamento de campanha.

5.3.11- A critério da CETURB/ES a CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma para envio direto pela CETURB/ES a partir de usuários pré-autorizados.

5.3.12- A CONTRATADA deverá obedecer aos prazos definidos a critério da CETURB/ES.

5.4- A CONTRATADA deve disponibilizar e implantar solução de ligação retorno automático do contato caso seja verificado que a ligação, por motivo desconhecido, foi encerrada indevidamente;

5.5- A CONTRATADA deverá possuir recursos que possibilite transferir, se necessário, uma ligação em atendimento pelo operador, para a conclusão do atendimento pelo supervisor, incluindo a continuidade da gravação.

5.6- Unidade de Resposta Audível – URA: Para atendimento por meio eletrônico, será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o atendimento realizado sem intermediação humana, para prestar esclarecimentos, informações e orientações aos usuários dos serviços e distribuição das chamadas.

5.6.1-A prestação dos serviços atenderá às necessidades e particularidades da CETURB/ES, de forma ininterrupta, sete dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

5.6.2-A seu critério a CETURB/ES poderá utilizar a URA para também veicular comunicados/mensagens.

5.6.3-Para o pleno funcionamento, o menu de opções que será utilizado, será decidido entre a CETURB/ES e a CONTRATADA.

5.6.4-No período em que houver atendimento humano, deverá possuir opção de transferir a chamada, reconhecer chamada interrompida e se possível encaminhar para o mesmo atendente.

5.6.5- A CETURB/ES fornecerá todas as informações e realizará as devidas programações em seu Banco de Dados para permitir o acesso pela URA, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pela programação da URA para viabilizar o acesso, quando operacionalmente for possível.



- 5.6.6- O sistema deverá possuir ferramenta de análise das estatísticas geradas pelo uso da URA e contabilizar esses atendimentos efetuados eletronicamente.
- 5.6.7- Sempre que julgar necessário, a CETURB/ES poderá solicitar a inserção ou exclusão de mensagens na URA, que deverá ser providenciada, sem custos adicionais, devendo a CONTRATADA providenciar um "banco de mensagens" a ser utilizado.
- 5.6.7.1- Mensagens pré-gravadas, cujos textos deverão ser definidos em conjunto com a CETURB/ES e gravadas em até 30(trinta) dias após a assinatura do contrato.
- 5.6.7.2- Mensagens a serem gravadas, cujos textos deverão ser definidos em conjunto com a CETURB/ES, deverão estar disponíveis no máximo 24h após a solicitação. Caso haja solicitação da CETURB/ES deverão ser incorporadas ao "banco de mensagens".
- 5.6.7.3. As inserções de mensagens existentes no "banco de mensagens", bem como a sua retirada, deverão ser realizadas em no máximo uma hora (1h) após a solicitação da CETURB/ES.
- 5.6.8- Informações emergenciais que constem no "banco de mensagens" devem ser aplicadas e retiradas após solicitação da CETURB/ES ou cessação da motivação emergencial;
- 5.6.9- A exclusão de mensagem da URA deverá ocorrer em no máximo, 30 (trinta) minutos após a solicitação.
- 5.6.10- Nenhuma alteração implicará em custos adicionais à CETURB/ES.
- 5.6.11- Caso as gravações disponibilizadas na URA (incluindo menus, músicas de espera, boas vindas, pesquisa de pós-atendimento, comunicados, avisos, entre outros) sejam solicitadas pela CETURB/ES a CONTRATADA deverá fornecê-las sem custos no prazo negociado entre as partes.
- 5.6.12- A CONTRATADA poderá sugerir à CETURB/ES alteração do menu sempre que achar necessário.
- 5.6.13- Para o pleno funcionamento da Central de Atendimento, o menu deverá ser configurado de forma a atender as necessidades da CETURB/ES e estar em conformidade com a legislação, devendo o fluxo ser desenhado em conjunto com a CONTRATADA durante a fase de mobilização inicial. O fluxo definido poderá ser revisto e alterado posteriormente à critério da CETURB/ES, podendo a Contratada sugerir alteração sempre que achar necessário.
- 5.6.14- A URA deverá estar apta a interagir automaticamente com o cliente a fim de possibilitar o autoatendimento, seja através do reconhecimento de voz, da seleção de opções preestabelecidas, digitação do número de linha, protocolo, CPF ou qualquer outra configuração definida entre a CETURB/ES e a CONTRATADA;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br/443> e utilize o código B956-3041-4D21-80C1.



5.7- O sistema de gravação digital do atendimento deverá ter as seguintes características:

5.7.1- Dispor de sistema para gravação profissional e digital de 100% das ligações registradas no DAC e posterior armazenamento.

5.7.2- Devem ser armazenadas todas as gravações dos contatos realizados, receptivos e ativos, inclusive as transferidas do PABX da CETURB/ES.

5.7.3- As gravações deverão prever 100% das chamadas de voz com todos os detalhes de cada uma de forma a possibilitar um rápido acesso aos atendimentos, quando necessário, tais como: protocolo do atendimento, data, hora exata, número do telefone chamador, motivo do atendimento, nome do Agente que atendeu a chamada, equipamento/plataforma que recebeu a chamada ou informação adicional que a CONTRATADA possa oferecer. Serão consideradas "ligações gravadas" os atendimentos na íntegra, sem cortes ou partições.

5.7.4- As gravações devem estar disponíveis para acesso online, em tempo real, por pelo menos 12 (doze) meses após cada contato, estando acessíveis para escuta ou recuperação quando necessário.

5.7.5- As solicitações de recuperação de gravação de mais de 12 meses, deverão ser atendidas em até 48h, salvo para casos urgentes do Poder Judiciário ou outros. Estes poderão ser solicitados em menor tempo e o prazo será negociado com a CONTRATADA.

5.7.6- Todas as gravações deverão ser armazenadas em ambiente adequado, restrito e seguro e guardadas durante todo o período do contrato.

5.7.7- A CONTRATADA deverá indicar a forma como serão passadas as gravações de mais de 12 meses, à CETURB/ES, com uma metodologia documentada de busca.

5.7.8- A CONTRATADA deve entregar à CETURB/ES todas as gravações através de mídias de armazenamento (DVDs, HD Externo e etc.) com ferramentas de buscas, a qualquer tempo ou em caso de finalização do contrato.

5.7.9- A CONTRATADA é responsável pelos custos e recursos de armazenamento.

5.7.10- Permitir monitorar e/ou ouvir as ligações já gravadas ou on-line, remotamente, através da interligação de rede entre a CETURB/ES e a CONTRATADA;

5.7.11- A CONTRATADA deverá manter cópias de segurança das gravações.

5.7.12- A forma e periodicidade dos backups poderá ser alterada a qualquer tempo, desde que de comum acordo entre a CETURB/ES e a CONTRATADA;



5.8- Atendimento Multimídia (internet, mensageiros tipo WhatsApp, chat, e-mail, mensagens SMS). Serviço utilizado para esclarecimentos, informações, divulgação de campanhas e comunicados, realização de pesquisa, quando solicitado, junto aos usuários/ movimentos sociais organizados ou outra demanda da CETURB/ES.

5.8.1-Site da CETURB/ES: Atendimento às mensagens recebidas no "Fale Conosco" do site da CETURB/ES, respondendo diretamente ou inserindo-as no "Software de Gestão das Manifestações" para tratamento.

5.8.1.1- A CONTRATADA, em parceria com a CETURB/ES poderá desenvolver soluções de autoatendimento para disponibilização no site da CETURB/ES.

5.8.1.2- Os recursos para a execução do atendimento podem ser desenvolvidos pela CONTRATADA e disponibilizados no site da CETURB/ES, ou a CETURB/ES pode disponibilizar link no site para direcionamento dos usuários ao site da CONTRATADA, onde os serviços serão executados;

5.8.1.3- A disponibilização de qualquer serviço deve ser autorizada previamente pela CETURB/ES

5.8.2- E-mail's: Recepção e resposta direta, ou inserção no "Software de Gestão das Manifestações" dos e-mails encaminhados à CETURB/ES e envio de e-mails individuais ou grupo de usuários previamente selecionados, informando sobre uma demanda específica, novos serviços, etc;

5.8.3-Mensagem do tipo SMS: Envio de mensagem do tipo SMS de maneira individual ou a grupo de usuários previamente selecionados para informação de deferimento ou indeferimento de demanda específica, agendamento de avaliação médica, etc., conforme listagem e mensagem determinada pela CETURB/ES;

5.8.4-Atendimento via Chat: A CONTRATADA, se solicitado pela CETURB/ES, deverá disponibilizar posição(ões) de atendimento(s) – PA, para atendimento de chamadas via "Chat".

5.8.5-Atendimento e gerenciamento de serviço tipo "WhatsApp": A contratada deverá estar apta a desenvolver, apresentar e disponibilizar "chatbot" de atendimento eletrônico e automático ao usuário, 24h por dia, 7 dias na semana, caso a CETURB/ES opte em utilizá-lo e disponibilize número para este atendimento.

5.8.5.1- A contratada deverá no prazo máximo de quatro meses após a efetiva disponibilização do número iniciar os atendimentos.

5.8.5.2- As regras, os fluxogramas e os relacionamentos, bem como os relatórios de uso do sistema serão definidos entre a Contratada e a CETURB/ES, seguindo os mesmos parâmetros dos estabelecidos para o serviço de atendimento call center.

5.8.5.3- A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma de integração com o provedor (broker) contratado pela CETURB/ES para prover o atendimento através das mídias sociais previstas.

(27) 3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br



5.8.5.4- Os custos relacionados aos provedores (brokers) serão de responsabilidade da CETURB/ES;

5.8.5.5- Os serviços oferecidos devem ser oficiais.

5.8.6-Outros Serviços: Havendo consenso entre a CETURB/ES e CONTRATADA, poderão ser inseridos no atendimento Multimídia outros serviços ou outras mídias sociais não especificados em substituição de um existente, ou como acréscimo decorrentes da necessidade, atualização, evolução tecnológica e/ou barateamento da tecnologia.

6. TECNOLOGIA APLICADA

6.1- Característica do Gerenciamento de Atendimento Telefônico: Tem por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, efetuar registros e permitir consulta das chamadas, dos atendimentos realizados, monitorar e gravar as ligações telefônicas, controlar o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

6.1.1-CONTRATADA deverá manter gravações na íntegra de todas as ligações recebidas no Call Center - requisito de recuperação de gravações para disponibilização sempre que solicitada pela CETURB/ES. O usuário deverá ser informado da gravação do diálogo.

6.2- Arquitetura: A arquitetura para a Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular, independente de seus componentes, e possuir os seguintes requisitos:

6.2.1-Capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;

6.2.2-Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho;

6.2.3-Escalabilidade dos componentes da Central de Atendimento nos seguintes aspectos:

6.2.3.1 – Capacidade de processamento;

6.2.3.2 – Armazenamento de dados;

6.2.3.3 – Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

6.2.3.4 - Nobreak e/ou grupo gerador para suportar queda de energia. A CONTRATADA deverá dispor de recursos que permitam manter o atendimento em caso de falta de energia elétrica, de forma que não ocorra perda de informações, bem como paralisação dos serviços;

(27) 3232-45

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



6.2.4- Permitir integração com a rede de dados da CETURB/ES, protocolo TCP/IP, ambiente Microsoft Windows, sistema de comunicação integrada de Voz sobre IP (VoIP) e sistema de gerenciamento e monitoramento das PA's;

6.2.5- Comunicação Voz / Dados.

6.3- Interface de Rede: A interface de interligação da rede da CONTRATADA deverá ser compatível com os dispositivos de segurança da CETURB/ES.

6.4- Serviço Telefonia: A CETURB/ES disponibilizará serviço de telefonia, com número 0800 039 1517 e/ou outro número a seu critério, através de até dois canais E1 com 30 canais, sinalização R2D ou ISDN para uso exclusivo a serviço da CETURB/ES, fornecidos pela CONTRATADA.

6.4.1- Os custos das contas telefônicas vinculadas ao(s) número(s) disponibilizado(s) para o serviço será de responsabilidade da CETURB/ES, ficando a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pelas solicitações e acompanhamento das manutenções necessárias.

6.4.2- A CONTRATADA deverá bloquear ligações a cobrar.

6.4.3- Os equipamentos e a infraestrutura de dados e voz necessários para utilização desse serviço ficarão a cargo da CONTRATADA.

6.4.4- A decisão quanto a gratuidade no recebimento de ligações oriundas de telefonia móvel será da CETURB/ES.

6.5- Para minimizar os custos das contas telefônicas, o 0800 039 1517 não recebe ligações oriundas de telefonia celular. Caberá a Contratada apresentar em no máximo seis meses após o início da efetiva prestação dos serviços, solução que permita a utilização do número 118 disponibilizado pela ANATEL no recebimento de ligações oriundas de telefonia fixa e celular sem que haja oneração substancial nas contas de telefonia da CETURB/ES.

A Contratada poderá apresentar mais de uma solução, cabendo a CETURB/ES a decisão final sobre qual solução a ser implantada, podendo inclusive não acatar nenhuma das soluções apresentadas. Uma vez definida a solução a ser implantada, caberá a Contratada apresentar um cronograma (planejamento) de implantação da solução definida e providenciar todos os meios necessários para a implantação da solução definida pela CETURB/ES, desde o assessoramento à CETURB/ES até as modificações necessárias na sua estrutura física/equipamentos, sem que isso represente custo adicional para a CETURB/ES, exceto aqueles referentes taxas e outros valores de aquisição do número junto a empresa operadora/Anatel.

6.6- Acesso à internet e soluções de PABX/DAC/URA: A CONTRATADA é responsável pela contratação e custos de link de acesso à internet pelo atendente, link ponta a ponta para recebimento e transferências de chamadas entre o PABX da Ceturb e a Contratada, assim como todas as soluções de PABX/DAC (Distribuidor Automático de Chamadas/URA (Unidade de Resposta Audível)).

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



6.7- A solução de PABX / DAC deverá estar inicialmente configurada como descrito nos itens seguintes:

6.7.1-Garantir ao usuário, no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu eletrônico, a opção de contato com o Atendente;

6.7.2-Garantir, quando possível, o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, facultado à CETURB/ES atribuir número telefônico específico para este fim;

6.7.3-Suporte de voz e dados via integração de funções Computador – Telefonia (CTI – Computer Telephony Integration Arquitetura) recorrente e tolerante a falhas;

6.7.4-Ter capacidade para que todos os parâmetros de Atendente, inclusive o número do seu Login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;

6.7.5-Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo na interface CTI – Computer Telephony Integration.

6.7.6-Ter capacidade interna de anúncios/mensagens de modo a permitir a gravação de no mínimo quatro minutos de duração total;

6.7.7-Ter capacidade para gravação da URA sem custos adicionais, e em quantidade requerida pela CETURB/ES;

6.7.8-Ter capacidade interna de gravação de espera, possibilitando que os usuários, enquanto aguardam na linha, possam ouvir mensagens institucionais e/ou música de espera;

6.7.9-Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número chamador (número de A) e o número discado (número de B);

6.7.10-Ter capacidade de rotear uma ligação a partir de uma árvore de pré-atendimento (recepcionista digital), onde o usuário tenha a opção de escolher o tipo de serviço que deseja. A partir da opção escolhida, a chamada será roteada para o grupo DAC específica para aquele tipo de serviço;

6.7.11- Ter capacidade de rotear uma ligação com base em prioridade e em diferentes níveis;

6.7.12- Ter capacidade de programação do roteamento das chamadas por perfil do atendente e com base, no mínimo, nos seguintes itens:

6.7.12.1- atendente há mais tempo livre;

6.7.12.2- chamada há mais tempo em fila;

6.7.12.3- número de atendentes em disponibilidade;

6.7.12.4- prioridade;

6.7.12.5- hora do dia (inclusive com correção em caso de horário de verão);

6.7.12.6- dia da semana;

(27) 3232-45
ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código B956-8641-4D21-80C1.



6.8. Sistema de Gerenciamento de Chamadas: O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá gerenciar todas as posições de atendimento receptivas e ativas centralizando o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, por telefone ou Chat, efetuar registros e permitir consulta das chamadas, dos atendimentos realizados, monitorar e gravar as ligações telefônicas, controlar o fluxo das chamadas, fornecendo dados para o melhor gerenciamento dos recursos humanos e tecnológicos.

O sistema de supervisão do "Call Center" também deverá fornecer facilidades para a geração de relatórios auditáveis estatísticos e gerenciais, filtragem de dados configurável e customização de relatórios e gráficos, além de atender com as premissas e quantitativos mínimos abaixo:

6.8.1-A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CETURB/ES no mínimo 1 (uma) licença para gerenciamento remoto em tempo real da operação do "Call Center" e no mínimo 1 (uma) para gerar relatórios, inclusive o que originará a fatura mensal;

6.8.2-A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CETURB/ES no mínimo 01 (uma) licença para escuta on-line de ligações, gravações, acesso às estatísticas de atendimento em tempo real e acesso a base de conhecimento informatizada;

6.8.3-A CONTRATADA deve apresentar até o quinto dia útil de cada mês um relatório contendo informações gerenciais e estatísticas dos serviços prestados. Os relatórios a devem estar disponíveis para acesso web e/ou no link previsto e possibilitar exportação para arquivos PDF, XLS e DOC;

6.8.4-Possuir no mínimo uma posição de Multicanal integrada ao Gerenciador do "Call Center" destinada para atendimentos especificados pela CETURB/ES;

6.8.5-Possuir no mínimo uma posição de e-mail integrada ao Gerenciador do "Call Center" destinada para atendimentos especificados pela CETURB/ES;

6.9- Sistema para a Central de Atendimento: As aplicações a serem utilizadas na Central de Atendimento terão as seguintes características:

6.9.1-Serão utilizados links dedicados para acesso ao sistema de Gestão da CETURB/ES, os quais serão fornecidos pela CONTRATADA;

6.9.2-Os atendentes deverão ter acesso à internet para consultar sites relacionados à execução do serviço, a serem definidos de comum acordo entre a CETURB/ES e a empresa CONTRATADA. O acesso à Internet será fornecido pela CONTRATADA;

6.9.3-A CONTRATADA deverá prover solução de TI específica para armazenamento e gerenciamento da base de conhecimento, contendo procedimentos e fluxos de atendimentos dos serviços prestados;

6.9.4-A CONTRATADA deverá prover solução de TI que possibilite a pesquisa de pós atendimento, tanto do atendimento prestado pelo atendente como do serviço prestado pela CETURB/ES. A pesquisa de atendimento deverá ser realizada após o atendimento ao cliente.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



6.10. Scripts de Atendimento:

6.10.1- A Central de Atendimento deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez, qualidade e padronização de procedimentos.

6.10.2- Na execução dos serviços a CONTRATADA obedecerá aos fluxos de atendimento estabelecidos juntamente com a CETURB/ES, contendo a descrição do diálogo do Atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e os procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de informação, solicitação de serviços, registro de sugestão e de reclamações.

7. INFRAESTRUTURA

Os serviços de operação e gestão da Central de Atendimento serão executados nas dependências da CONTRATADA, que deverá estar localizada em um dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória, podendo ser sede ou filial, onde deverá ser realizada toda a operação de atendimento. Esta condição deverá ser comprovada na assinatura do contrato.

As instalações deverão atender aos requisitos e características técnicas mínimas, conforme abaixo:

7.1- Sala de atendimento receptivo e ativo, projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme a Norma Regulamentadora NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego – MTE, contemplando também o disposto no Anexo II da referida Norma e outras determinações legais;

7.2- Posições de atendimento - PA's equipadas com microcomputador e telefone Heads set com toda a infraestrutura de rede e telefonia necessárias;

7.3- Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto, assento e apoio de pés;

7.4- Mesas com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo, quando necessário;

7.5- Sala de descanso adequadamente mobiliada para atendentes e supervisores;

7.6- Infraestrutura para lanche;

7.7- Disponibilizar sempre que necessário, sala de treinamento adequada para a realização de cursos de capacitação de atendentes e supervisores, contendo microcomputador e recursos de multimídia, quadro branco, som e vídeo;

7.8- Responsabilizar-se em suprir as posições de atendimento de acordo com a demanda definida, disponibilizando pessoal qualificado, para o atendimento, bem como em situações emergenciais.



8. ESTATÍSTICAS

A CONTRATADA deverá disponibilizar a CETURB/ES, no mínimo, as seguintes estatísticas para o gerenciamento do serviço.

8.1- Chamadas Recebidas:

8.1.1-Quantidade de chamadas recebidas no(s) número(s) disponibilizado(s) para atendimento ao Disque Ceturb (0800 e/ou outros), discriminada se recebida de telefonia fixa ou celular.

8.1.2-Quantidade de chamadas transferidas do PABX da CETURB/ES.

8.1.3-Total de chamadas recebidas.

8.2- Chamadas Atendidas/ atendimento humano (por tipo; fixo/celular).

8.2.1- Com Atendimento Imediato (atendidas sem fila de espera);

8.2.2- Com atendimento em até 30 segundos;

8.2.3-Com atendimento iniciado após 30 segundos na fila, porém o período de espera não chegou à 60 segundos

8.2.4- atendimentos iniciados após 60 segundos

8.3- Utilização da URA:

8.3.1-Quantidade e percentual de chamadas atendidas e finalizadas na URA por faixa horária e com a informação se originada a partir telefonia fixa ou celular.

8.3.2-Quantidade e percentual de chamadas abandonadas na URA.

8.3.3-Quantidade e percentual de chamadas atendidas na URA e derivadas para o personalizado.

8.3.4-Tempo de Atendimento na URA (TMA-URA): As informações de utilização da URA deverão ser configuradas da seguinte forma: 00:01 às 04:00h // 04:01 às 06:00h// 06:01 às 12:00h// 12:01 às 18:00h // 18:01 às 22:00h // 22:01 às 00:00h. Essa configuração poderá ser alterada a critério da CETURB/ES.

8.4- Tempo Médio de Atendimento.**8.5- Chamadas Bloqueadas.****8.6- Chamadas Transbordadas.****8.7- Chamadas Abandonadas.**

8.7.1- Abandonadas Antes da Fila;

8.7.2- Abandonadas na Fila;

8.7.3-Abandonadas no Ramal (tempo de atendimento menor ou igual a 3 (três) segundos);

8.8- Tempo Médio de Abandono na Fila.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br/443> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1.

8.9- Chamadas que aguardaram na Fila.

8.10- Quantidade de chamadas mantidas em fila de espera por um período de tempo determinado a critério da CETURB/ES.

8.11- Tempo Máximo de Espera.

8.12- Tempo Médio de Espera.

8.13- Tempo médio de espera geral (inclui as chamadas com tempo de fila igual a zero).

8.14- Tempo total de Espera Geral.

8.15- Relatório de chamadas encerradas pelos atendentes por um período de tempo determinado a critério da CETURB/ES

8.16- Comparativo entre o nível de serviço contratado e o efetivamente realizado

8.17- Avaliação do atendimento; Relatório do Índice de Satisfação do Atendimento - ISA

8.18- Estatísticas do período de trabalho de cada atendente, contendo:

8.18.1- Período total logado;

8.18.2- Período em pausa;

8.18.3- Período total disponível;

8.18.4- Período total em atendimento;

8.18.5- Período total de pós-atendimento;

8.19- Email;

8.19.1- Quantidade de e-mails recebidos;

8.19.2- Quantidade de e-mails inseridos Software de Gestão da Manifestação para tratamento

8.19.3- Quantidade de e-mails descartados. (Campanhas, propagandas, etc)

8.20- Mensagens de SMS

8.20.1-Quantidade de mensagens enviadas por tipo assunto. (A classificação por tipo de assunto será definida pela CETURB/ES)

8.21- Serviço Ativo:

8.21.1-Quantidade ligações efetuadas, por dia, número chamado e motivo.

8.22- Relatórios trimestrais encaminhados nos meses de abril, julho, novembro e janeiro com comparativo entre o trimestre do ano atual e do ano anterior. O comparativo trimestral deverá conter todas as informações descritas nos itens anteriores (1 a 20) ou a critério da CETURB/ES que poderá modificá-lo.



- 8.23- Outros relatórios e estatísticas, que se façam necessários poderão ser solicitados a critério da CETURB/ES;
- 8.24- As estatísticas devem ser disponibilizadas em formatos numéricos, percentuais e em gráficos;
- 8.25- Deverá ser possível especificar os relatórios por atendente;
- 8.26- Os relatórios devem ser disponibilizados de forma organizada, para fácil visualização;
- 8.27- As estatísticas devem ser disponibilizadas nos intervalos de tempo solicitados, sejam eles em segundos, minutos, horas, dias, semanas, meses, anos ou outros períodos determinados a critério da CETURB/ES;
- 8.28- Quando se tratar de atendimento ativo, no relatório deverá constar o número dos telefones chamados, data da ligação, bem com o tempo da ligação, por categoria (fixo/ celular).
- 8.29- Mensalmente a CONTRATADA enviará a CETURB/ES o relatório mensal impresso dos serviços, datado e assinado.
- 8.30- Deverá ser possível verificar as estatísticas on-line, por meio de acesso remoto.

9. MONITORAMENTO EM TEMPO REAL:

O monitoramento em tempo real deverá ser disponibilizado à CETURB/ES por meio do link a ser fornecido pela CONTRATADA ou acesso web, cabendo também a CONTRATADA a obrigação em providenciar as facilidades de acesso, bem como o layout, que será aprovado pela CETURB/ES.

9.1- O monitoramento do atendimento, on-line e em tempo real, será realizado na sede da CETURB/ES e deve oferecer no mínimo às seguintes informações:

- 9.1.1- Nível de serviço;
- 9.1.2- Número de atendentes logados;
- 9.1.3- Nome e ramal dos atendentes logados;
- 9.1.4- Status (disponível, ocupado, pós-atendimento, pausa) e o seu respectivo tempo de duração dos atendentes logados;
- 9.1.5- Registro da hora inicial e o tempo de permanência do login de cada atendente;
- 9.1.6- Quantidade de chamadas atendidas e o tempo médio das chamadas atendidas de cada atendente;
- 9.1.7- Número da chamada (recebida ou efetuada) atual e o seu respectivo tempo de duração de cada atendente logado;
- 9.1.8- Número total, duração total e o percentual em relação ao tempo total de login das chamadas atendidas, efetuadas, transbordadas e abandonadas (antes da fila, na fila e no ramal) geral e de cada atendente logado;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- 9.1.9- Registro dos intervalos/pausas e sua duração de cada atendente logado;
- 9.1.10- Avaliação do atendimento;
- 9.1.11- Número de clientes que estão aguardando atendimento na fila de espera.
- 9.1.12- Caberá a CETURB/ES a aquisição de monitor de TV, computador ou outro equipamento necessário à exibição das informações.

10. EMPREGADOS DA CONTRATADA RESPONSÁVEIS PELA RELAÇÃO DIRETA COM O USUÁRIO.

Os serviços prestados deverão atender às necessidades e particularidades da CETURB/ES, e serão executados por profissionais qualificados, com horário definido pela CONTRATADA, em turnos de acordo com a legislação vigente, conforme descrição.

10.1- Atendentes: Os atendentes deverão ter dedicação exclusiva à CETURB/ES.

- 10.1.1- Escolaridade: Ensino médio completo.
- 10.1.2- Conhecimento Desejável:
 - 10.1.2.1- Microinformática Windows, Word e Excel;
 - 10.1.2.2- Digitação;
 - 10.1.2.3- Técnicas de atendimento;
- 10.1.3- Habilidades de Comunicação:
 - 10.1.3.1- Controle de voz (projeção de atitude positiva);
 - 10.1.3.2- Articulação (clareza, dicção);
 - 10.1.3.3- Modulação da voz;
 - 10.1.3.4- Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).
- 10.1.4- Habilidades interpessoais e características comportamentais:
 - 10.1.4.1- Automotivação;
 - 10.1.4.2- Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;
 - 10.1.4.3- Postura ética - respeitar as diretrizes internas e informações a que tem acesso;
 - 10.1.4.4- Organização e rapidez na exposição de ideias;
 - 10.1.4.5- Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;
 - 10.1.4.6- Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;
 - 10.1.4.7- Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço.
 - 10.1.4.8- Empatia - saber se colocar no lugar do outro;
 - 10.1.4.9- Objetividade - agilidade no atendimento.
- 10.1.5- Habilidades básicas de conhecimento para a execução das atividades:
 - 10.1.5.1- Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da CETURB/ES;
 - 10.1.5.2- Conhecimento dos produtos e serviços da CETURB/ES;
 - 10.1.5.3- Conhecimento geográfico dos municípios, principais bairros e corredores de transporte da Região Metropolitana, dos Terminais de Integração e Rodoviário.
- 10.1.6- Atribuições/Funções:
 - 10.1.6.1- Atender e informar sobre os serviços gerenciados pela CETURB/ES, bem como registrar as manifestações recebidas (elogios, solicitações, reclamações, sugestões, etc).

(27) 3232-45

www.ceturb.es.gov.br



- 10.1.6.2- Proceder o registro e a atualização de dados pessoais dos manifestantes, quando necessário;
- 10.1.6.3- Efetuar ligações ativas;
- 10.1.6.4- Conhecer e utilizar sistemas da CETURB/ES que dão suporte ao atendimento ao usuário;
- 10.1.6.5- E outras atividades inerentes ao cargo, quando couber.

10.2- Supervisão: O Supervisor deverá ter dedicação exclusiva à CETURB/ES.

10.2.1- Escolaridade: Ensino Médio, desejável ensino superior mesmo que incompleto (cursando).

10.2.2- Conhecimento Técnico:

10.2.2.1- Microinformática Windows, Word e Excel;

10.2.2.2- Digitação;

10.2.2.3- Técnicas de atendimento;

10.2.2.4- Técnicas de Telemarketing;

10.2.2.5- Técnicas de negociação.

10.2.3- Habilidades de Comunicação:

10.2.3.1- Controle de voz (projeção de atitude positiva);

10.2.3.2- Articulação (clareza, dicção);

10.2.3.3- Modulação da voz;

10.2.3.4- Etiqueta ao telefone (educação e gentileza).

10.2.4- Habilidades interpessoais:

10.2.4.1- Automotivação;

10.2.4.2- Habilidade em relações humanas

10.2.4.3- Imparcialidade;

10.2.4.4- Espírito de liderança;

10.2.4.5- Disponibilidade para cooperação;

10.2.4.6- Educação e firmeza na imposição de ordens;

10.2.4.7- Equilíbrio emocional - agir com calma nas situações críticas;

10.2.4.8- Postura Ética - respeitar as diretrizes internas e as informações a que tem acesso;

10.2.4.9- Organização e rapidez na exposição de ideias;

10.2.4.10- Capacidade de persuasão - transmitir segurança e precisão nas informações;

10.2.4.11- Criatividade - sugerir novas formas para a realização do trabalho;

10.2.4.12- Atenção concentrada - capacidade de se ater à execução do serviço;

10.2.4.13- Empatia - saber se colocar no lugar do outro;

10.2.4.14- Objetividade e clareza nas suas colocações;

10.2.4.15- Proatividade;

10.2.4.16- Capacidade de diagnosticar prioridades.

10.2.5- Habilidades básicas de conhecimento para o monitoramento das atividades:

10.2.5.1- Conhecimento da estrutura, setores, fluxos, processos, funções das áreas da CETURB/ES;

10.2.5.2- Conhecimento dos produtos e serviços da CETURB/ES;

10.2.5.3- Conhecimento de ortografia;

10.2.5.4- Conhecimento geográfico dos municípios, principais bairros e corredores de transporte da Região Metropolitana, dos Terminais de Integração e Rodoviário.

10.2.6- Atribuições / Funções:

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- 10.2.6.1-Monitoramento das ligações;
- 10.2.6.2-Favorecer o aumento de motivação da equipe;
- 10.2.6.3-Supervisionar horário de entrada, pausas e saída dos atendentes;
- 10.2.6.4-Auxiliar os atendentes em atendimentos críticos;
- 10.2.6.5-Supervisionar as atividades administrativas e os serviços;
- 10.2.6.6-Revisar diariamente os registros da base da central e gerar relatórios auditáveis;
- 10.2.6.7-Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os Atendentes.
- 10.2.6.8-Acompanhar o desempenho dos atendentes, distribuir e consolidar planilhas, esclarecer dúvidas, atender manifestantes, comunicar ocorrências, verificar pendências do turno anterior;
- 10.2.6.9-Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamento e serviços aos Atendentes;
- 10.2.6.10- Manter relação direta com o Coordenador de Relacionamento com Cliente da CETURB/ES, quando necessário, para dirimir dúvidas e
- 10.2.6.11- Encaminhar as demandas recebidas, e respondendo ao usuário quando recebida resposta as demandas encaminhadas.
- 10.2.6.12- Discutir melhorias nas rotinas de atendimento.
- 10.2.6.13- Outras atividades inerentes ao cargo.

10.3- Coordenação e Back Office: As atividades de Coordenação e de Back Office poderão ser realizadas pela CONTRATADA com empregados sem dedicação exclusiva à CETURB/ES, porém em quantidade suficiente para a prestação dos serviços com qualidade e regularidade.

10.4- Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10.4.1- Será de responsabilidade da CONTRATADA ministrar treinamentos comportamentais exigidos ao perfil de Atendente, bem como aqueles relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade, com carga horária compatível e de comum acordo com a CETURB/ES.

10.4.2- Quando se tratar de assuntos específicos da CETURB/ES, a CONTRATADA disponibilizará o ambiente para a capacitação, e a CETURB/ES disponibilizará empregado(s) habilitado(s) para ministrar o treinamento.

10.4.3- Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

11. DO MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

A empresa CONTRATADA se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos serviços contratados e deverá:

11.1- Elaborar e encaminhar, sempre que julgar necessário, questionamentos referentes à prestação de serviço de atendimento ao responsável pela gestão do contrato na CETURB/ES;

11.2- Monitorar a frequência e tipos de questionamentos para enviar a CETURB/ES, visando análise da necessidade/viabilidade de atualização/criação dos Procedimentos Operacionais – PO's;

(27) 3232-45

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



- 11.3- Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;
- 11.4- Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;
- 11.5- Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes;
- 11.6- Elaborar um quadro geral de atendimento, detalhando, para cada dia, as chamadas (recebidas, atendidas, abandonadas) com seus respectivos percentuais;
- 11.7- Disponibilizar outros relatórios auditáveis pertinentes aos serviços prestados, de acordo com interesse e especificação da CETURB/ES, sempre que solicitado.

12. CONTROLE DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

- 12.1- A CETURB/ES estabelecerá Níveis de Desempenho que devem ser atingidos pela CONTRATADA com o objetivo de garantir a qualidade do serviço prestado;
- 12.2- A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, em relatórios impressos os Níveis de Desempenho alcançados, os quais serão devidamente conferidos pela CETURB/ES;
- 12.3- A CONTRATADA deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentam a operação das atividades realizadas no "Call Center", sem interrupções dessas atividades;
- 12.4- Poderão ser efetuadas, durante o período de vigência do contrato, avaliações dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério da CETURB/ES, observando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato;
- 12.5- Na hipótese dessas modificações e/ou substituições implicarem em novos custos, a CONTRATADA submeterá à apreciação da CETURB/ES, a memória de cálculo discriminando detalhadamente o novo custo dos serviços;
- 12.6- O pagamento dos serviços contratados será efetuado conforme as condições estabelecidas e devidamente comprovadas, sendo a remuneração dos profissionais que prestarão os mesmos, bem como os encargos sociais e tributos exigíveis, de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;
- 12.7- Se a CONTRATADA, por problemas alheios à CETURB/ES, ou consideradas injustificáveis pela mesma, não cumprir os parâmetros estabelecidos para o Nível de Serviço, a CETURB/ES aplicará um índice de redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês.
- 12.8- A CETURB/ES deverá comunicar previamente à CONTRATADA sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a



expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário.

13. PLANO DE CONTINGÊNCIA

13.1- Qualquer paralisação dos serviços deverá ser justificada a CETURB/ES que poderá aceitar ou não. Em caso de não aceitação estará a CONTRATADA sujeito a penalidade.

13.2- Paralização dos serviços por mais de 2 (duas) horas sem justificativa aceita pela CETURB/ES, poderá ensejar em rescisão do contrato.

13.3- Contingências da Central de Atendimento:

13.3.1- Estabelecer uma estrutura de contingência de portas para entroncamentos E1 como também demais estruturas necessárias (redundância), de maneira a garantir a continuidade dos serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana ininterruptos, independentemente de qualquer motivo. A estrutura de contingência poderá ser através de estrutura dualizada, central de atendimento de contingência ou site backup para transbordo gerenciado do atendimento;

13.3.2- A CETURB/ES avisará formalmente com até 24 horas de antecedência os casos em que ela possa prever aumento de demanda de ligações por motivos operacionais, de modo a permitir que a CONTRATADA defina estratégias para manutenção dos níveis de serviços estipulados, que deverão ser devidamente registradas e comprovadas;

13.3.3- Nos casos em que não seja possível a previsibilidade com até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a CONTRATADA se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço;

13.3.4- A CONTRATADA deverá comunicar ao Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES por ofício ou e-mail, em caso anormalidade em qualquer um dos módulos do "Call Center", inclusive de gravação ou nos níveis de serviços conforme definição entre CETURB/ES e a CONTRATADA;

13.3.5- A CONTRATADA será avisada com até 24 horas de antecedência sobre manutenções preventivas e corretivas a serem aplicadas em serviços de TI da CETURB/ES que impliquem em interrupção momentânea dos serviços.

13.3.6- Nos casos em que não seja possível a previsibilidade em até 24 horas de antecedência do aumento de demanda, a CONTRATADA se compromete a tomar ações devidamente registradas e comprovadas de modo a minimizar os efeitos sobre os níveis de serviço através de alocação emergencial de operadoras ou ajuste de escalas;

(27) 3232-45

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



14. NÍVEIS DE DESEMPENHO/ INDICADORES:

Os Níveis de Desempenho visam garantir a qualidade do serviço prestado e indica a variação considerada aceitável pela CETURB/ES dos indicadores para a prestação dos serviços. Serão apurados através de fórmulas definidas especificamente para cada índice, e deverão ser disponibilizados para consulta remota conforme discriminado neste termo e entregues formalmente a CETURB/ES mensalmente. Em caso de quebra dos Acordos de Níveis de Desempenho, por não cumprimento das metas, poderão incidir penalidades independentes.

Os Níveis de Desempenho especificados neste item deverão ser fornecidos através de Relatórios Auditáveis.

14.1- ICA –Índice de Chamadas Atendidas: É a razão obtida entre o número total de chamadas atendidas dividido pelo número total de chamadas recebidas conforme a fórmula:

$$\text{ICA} = \frac{\text{Total de chamadas atendidas}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

14.1.1- A CONTRATADA deverá garantir um ICA maior que 90% (noventa por cento).

14.1.2- Caso a CONTRATADA não consiga atingir o nível desejado, deverá providenciar justificativa para o fato e enviar para a CETURB/ES em até 2 (dois) dias úteis após o acontecimento do fato.

14.1.3- Caso o nível não seja atingido devido à falta de atendentes em um determinado horário, cabe a CONTRATADA providenciar justificativa e enviar a CETURB/ES informando do fato e das ações corretivas necessárias.

14.1.3.1- Juntamente com a justificativa do dia, deve ser encaminhado relatório com o número de ligações recebidas a cada 10 minutos.

14.1.4- A CONTRATADA deverá disponibilizar à CETURB/ES relatórios auditáveis apurados por hora, dia e mês do Total de Chamadas Atendidas – TCA.

14.2- NS- Nível de Serviço: É a razão entre o número total de atendimentos efetuados em até 60 (sessenta) segundos após o recebimento da chamada dividido pelo número total de chamadas atendidas conforme a fórmula:

$$\text{NS} = \frac{\text{Total de atendimentos em até 60}}{\text{Total de chamadas atendidas}} \times 100$$

14.2.1- A CONTRATADA deve garantir que o nível de serviço seja igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento). Em caso de descumprimento haverá penalização conforme tabela abaixo.

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Nível de Serviço	Penalidade
$\geq 85\%$	Não há penalidade
$<85\% \Rightarrow >70\%$	1% do valor da fatura mensal
$<70\% \Rightarrow >50\%$	1,5% do valor da fatura mensal
$< 50\%$	2% do valor da fatura mensal

14.3- TAB – Taxa de Abandono: É a razão obtida entre o número total de chamadas abandonadas antes da fila, somadas as chamadas abandonadas na fila, mais as chamadas abandonadas no ramal (chamadas atendidas pelo atendente e finalizadas em até 2 (dois) segundos) dividido pelo total de chamadas recebidas, de acordo com a fórmula abaixo:

$$TAB = \frac{\text{Abandonos (antes da fila + na fila + no ramal)}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

14.3.1- A CONTRATADA deverá garantir o índice de abandono inferior a 4% (quatro por cento).

14.3.2- Do total das chamadas abandonadas, o percentual referente àquelas abandonadas no ramal, por ação do atendente, não poderá ser superior a 5% (cinco por cento).

14.3.3- A CONTRATADA deverá fornecer Relatório da base de dados, constando data, hora e o número dos telefones em situação de abandono, para fins de auditoria da taxa de abandono.

14.4- TMA – Tempo Médio de Atendimento: Representa o tempo médio gasto no atendimento aos clientes, a contar do início do atendimento pelo atendente até a sua conclusão. O TMA é mensurado pelo DAC (Distribuidor Automático de Chamada), representando a razão entre o tempo total despendido no atendimento e o total de chamadas atendidas.

14.4.1 - A CONTRATADA deverá disponibilizar à CETURB/ES relatórios auditáveis apurados por hora, dia e mês dos Tempos Médios de Atendimento – TMA.

14.5- CPF – Chamadas que Passaram por Fila: É a razão obtida por meio do número total de chamadas que aguardaram na fila dividido pelo total de chamadas recebidas conforme a fórmula:

$$CPF = \frac{\text{Chamadas que passaram por fila}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$$

14.6- TCR – Total de Chamadas Recebidas: Representa o total de chamadas recebidas pelo DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.

14.6.1- A CONTRATADA deverá disponibilizar à CETURB/ES relatórios auditáveis apurados por hora, dia e mês do Total de Chamadas Recebidas – TCR.

14.7- ISA - Índice de Satisfação do Atendimento: Mensura a satisfação percebida pelo manifestante, em relação ao atendimento no "Call Center". É calculado através da média das Pesquisas de Satisfação dos Manifestantes, conforme metodologia e critérios definidos pela CETURB/ES.



14.7.1- Estes dados devem ser coletados em forma de enquetes através da URA (Unidade de Resposta Audível), onde o manifestante, ao fim do atendimento, poderá atribuir nota de 1 a 5, conforme tabela abaixo:

Nota	Conceito
5	Totalmente Satisfeito
4	Satisfeito
3	Indiferente
2	Insatisfeito
1	Totalmente Insatisfeito

14.7.2- Do total de avaliações realizadas, a soma dos índices Totalmente Satisfeito ou Satisfeito, devem atingir pelo menos 70% (setenta por cento) das avaliações referentes ao atendimento.

14.7.3- A CONTRATADA deverá fornecer relatórios auditáveis informando o número total de avaliações realizadas e o percentual de cada nota de acordo com a fórmula a seguir:

$$\% \text{ da Nota "X"} = \frac{\text{Total de avaliações da nota "X"}}{\text{Total de avaliações realizadas}}$$

Onde: X = Nota que se deseja verificar o percentual em relação ao total de avaliações efetuadas.

14.7.4- A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios auditáveis apurados por hora, dia, mês ou outros intervalos de tempo solicitados a critério da CETURB/ES do Índice de Satisfação do Atendimento – ISA.

14.7.5- A metodologia de avaliação poderá ser modificada a qualquer tempo pela CETURB/ES, em comum acordo com a CONTRATADA.

14.8- Apuração dos indicadores: No fechamento de cada medição serão apurados os indicadores e a CONTRATADA será notificada por aqueles que não atenderem ao estabelecido. A CONTRATADA terá o prazo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação para apresentar a sua defesa formal ao Gestor do contrato. Os indicadores não justificados e aqueles cuja justificativa não forem aceitas pela CETURB/ES serão glosados na fatura daquela medição.

14.8.1- Os Níveis de Desempenho devem estar descritos na forma Tabela de Pontuação correspondente aos serviços prestados pela Central de Relacionamento.

14.8.2- O período para apuração dos indicadores será o compreendido entre o 1º e último dia do mês, e serão fornecidos no máximo até o quinto dia útil do mês seguinte.

14.9- Dias atípicos: Devido às particularidades dos serviços da CETURB/ES, em algumas datas, como em ocorrências de greve no Sistema, é possível que o volume de ligações recebidas aumente consideravelmente causando volume de ligações fora do padrão. Nesses casos a CETURB/ES, com base em critérios internos, que justifiquem a elevação do volume de ligações recebidas, avaliará a existência da atipicidade e se estes serão desconsiderados para efeito de apuração dos indicadores dos Níveis de Serviço.

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



Importante ressaltar que em dias atípicos, a empresa deve ter desempenho adequado, buscando manter a qualidade do serviço prestado. Independentemente do número de chamadas recebidas, o desempenho da empresa será avaliado por meio do volume de chamadas atendidas por atendente, avaliando outros indicadores que afetam essa métrica (taxa de abandono em URA, TMA);

14.10- A qualquer tempo, os referidos indicadores e os níveis de serviço poderão ser modificados e/ou substituídos por outros, que melhor venham a atender o objeto do contrato e interesse da CETURB/ES, tanto por sugestão da CETURB/ES quanto da CONTRATADA, os quais deverão ser acordados entre as partes;

14.11- No caso de descumprimento de qualquer um dos Níveis de Desempenho, cabe a CONTRATADA providenciar justificativa e enviar a CETURB/ES informando a necessidade de suplementação no número de atendentes ou remanejamento de horários com o intuito de não comprometer a qualidade do atendimento.

15. DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE

Atualmente o Disque Ceturb (0800 039 1517) atende apenas ligações oriunda de telefonia fixa, o que entendemos que pode e deve ser modificada. Provavelmente quando passar a receber ligações de telefonia celular haverá a necessidade de aumento no número de atendentes, pois acreditamos que o número de ligações aumentará. Portanto, iniciaremos os serviços com um quantitativo de atendentes igual ao que atualmente é utilizado, porém deixando margens para aumento futuro caso haja necessidade (aumento demanda, adoção número 118, recebimento ligação celular, etc.), conforme tabela 02- previsão de atendentes. Porém na tentativa de evitar um aumento considerável no número de atendentes e conseqüentemente o valor do contrato, inserimos ao presente a possibilidade mensagens tipo SMS e tipo WhatsApp o que reduziria o quantitativo de atendimentos humanos.

15.1- A prestação dos serviços deverá ser realizada durante 24(vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados no atendimento eletrônico (URA), e das 7:00 (sete) às 22:00 (vinte e duas) de segunda à sábado, exceto feriados nacionais, nas posições de atendimento (PA's).

15.2- As faixas horárias poderão ser ajustadas, adequando-se as necessidades apuradas nos relatórios de atendimento, respeitando o equilíbrio econômico do contrato.

15.3- Considerando o atendimento 24 horas/dia, a CONTRATADA deverá manter quadro técnico necessário para dar suporte aos sistemas de telecomunicações e informática envolvidos no atendimento, de maneira a garantir a disponibilidade plena da estrutura de "Call Center".



15.4- As PA's deverão ser de uso exclusivo para atendimento da CETURB/ES durante os horários estabelecidos, não podendo, durante esses horários serem compartilhadas com serviços de outros clientes.

16. QUANTITATIVO DE SERVIÇO A SER CONTRATADO

16.1- Atendentes:

16.1.1-Tabela 1- Atendentes/Supervisor a ser contratados para início do contrato

Atendente	Quant.: 05	Supervisor	Quant.: 01
Período de Atendimento		Período de trabalho a ser definido junto com a Contratada	
07h/13h20min.	01		
08h/14h20min.	01		
09h20min./15h40min.	01		
14h20min./20h40min.	01		
15h40min./22h	01		
Total	05	Total	01
Aos domingos e feriados nacionais não haverá atendimento humano.			

16.1.2-Tabela 2- Previsão de Atendentes ao longo do contrato.

Descrição	Quant.	Supervisor
a) Início de operação (tabela 01)	05	01
b) Decorrer do contrato, se verificada necessidade e possibilidade.	10	01

16.1.2.1-Uma vez iniciada a prestação dos serviços e o seu monitoramento, os indicadores apurados balizarão as alterações de quantitativo de postos por faixa horária ajustando-os a volumetria apurada, otimizando o atendimento.

16.1.2.2-Comprovada a necessidade de ampliação do quadro de atendentes, em não havendo autorização por parte da CETURB/ES para ampliação do atendimento, a CONTRATADA poderá solicitar formalmente a revisão dos Níveis de Desempenho cabendo a CETURB/ES a decisão final.

16.1.2.3-A CETURB/ES comunicará com antecedência mínima de 30 (trinta) dias a necessidade da ampliação no quadro de atendentes.

16.1.2.4-Visando possível alteração no atendimento, a capacidade de operação em número de Posições de Atendimento (PA'S) deverá ser de no mínimo 06 (seis) PA's disponíveis.

16.1.2.5-Os atendentes de cada Posição de Atendimento e o supervisor deverão dar atendimento especializado à CETURB/ES, sem compartilhamento com outros contratos durante os horários estabelecidos neste contrato, atendendo ainda à legislação vigente do setor.

16.1.3-Contratação inicial e inserção de mais atendentes

16.1.3.1-Inicialmente serão contratados 05 (cinco) atendentes, obedecendo a distribuição da Tabela 1. Os demais poderão ser integrados gradativamente até atingir o limite previsto na tabela 2.

16.1.3.2-O Quadro de atendentes apenas sofrerá aumento com expressa autorização por escrito da CETURB/ES, após análise dos relatórios gerenciais auditáveis, comprovando a necessidade do acréscimo e caso haja

www.ceturb.es.gov.br



disponibilidade orçamentária. Independência da vontade da CONTRATADA, cabendo a CETURB/ES total domínio sobre os prazos e os quantitativos a serem contratados para a operação, podendo até mesmo não ocorrer.

16.2- Mensagens tipo SMS: No preço total apresentado para execução dos serviços, deverá estar incluso o envio de até 500 (quinhentos) SMS por mês.

16.2.1- Deverá a proponente apresentar valores por SMS excedentes a 500 SMS por mês na seguinte forma:

16.2.1.1- Valor unitário por SMS excedente, de 501 a 1.000 SMS/Mês:

16.2.1.2- Valor unitário por SMS excedente acima de 1.000 (mil) SMS/Mês

16.2.2- Obrigatoriamente o valor do item 16.2.1.2 deverá ser igual ou menor que o item anterior.

16.2.3- Caso não haja envio dos 500 SMS no mês, o restante será acumulado podendo ser utilizado nos meses subsequentes.

16.2.4- A seu critério a CETURB/ES poderá consultar o mercado em busca de valores para envio de SMS. Caso os valores cobrados pela Contratada para envio de SMS excedentes estejam acima do cobrado no mercado, e a mesma recusar-se a alterar o seu valor adequando-o ao de mercado, a CETURB/ES poderá contratar o envio de SMS excedente por outra empresa.

16.3- Portas de URA: O quantitativo de portas de URA a ser disponibilizado 24 horas, todos os dias da semana, incluindo feriados, deverá ser o suficiente para atender a demanda;

16.4- E-mail: A CONTRATADA deverá dar tratamento a todos os e-mails recebidos, inserindo-os quando for o caso no Software de Gestão das Manifestações para o devido tratamento ou reencaminhando ao e-mail do Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES ou a outro e-mail por ele indicado.

16.5- Site Ceturb: A CONTRATADA deverá inserir no Software de Gestão das Manifestações as manifestações recebidas no site da CETURB/ES para o devido tratamento ou, se for o caso, encaminhar ao e-mail do Coordenador de Relacionamento com o Cliente da CETURB/ES ou a outro e-mail por ele indicado.

16.6- - Ligações do Serviço Ativo: em torno de 50 ligações por mês.

16.7- Circuito de comunicação dedicado (Link de Dados) entre a CETURB/ES e a CONTRATADA: O dimensionamento do link, bem como sua contratação/manutenção será de responsabilidade da Contratada.

17. HOME OFFICE

17.1- A utilização de atendentes que executem serviços na modalidade home office, mesmo que de forma temporária, deve ser previamente informado a CETURB/ES para avaliação e autorização;

17.2- O serviço home office deverá contar com a mesma infraestrutura e equipamentos do ambiente da CONTRATADA, especificados pela NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego.

17.3- A legislação trabalhista pertinente deve ser integralmente respeitada, incluindo normas regulamentadoras e convenções coletivas da categoria.

17.4- A CONTRATADA deverá enviar técnico para avaliar a infraestrutura do ambiente Home Office e, caso não seja compatível, adequar as instalações de forma a atender aos requisitos pedidos;

17.5- O monitoramento do serviço de Home Office deverá poder ser realizado da mesma forma que é feito no ambiente de trabalho, conforme especificado neste termo de referência;

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

17.7- O atendimento Home Office deve conter os sistemas de contingência necessários para manter o atendimento disponível em casos de indisponibilidade de sistemas;

17.8- O atendente deverá estar trabalhando em um dos municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória.

18. DOS CUSTOS, LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E OUTRAS EXIGÊNCIAS

18.1- Para facilitar a fiscalização por parte da CETURB/ES, diminuindo assim os custos com deslocamento para reuniões, auditorias, e garantir o conhecimento pelos atendentes dos serviços prestados, facilitando a informação, dentre outros, os serviços contratados deverão ser integralmente executados nas dependências da CONTRATADA, que deverá estar instalada em um dos municípios que compõem a Região Metropolitana da Grande Vitória. Desta forma, busca-se uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais. Ademais, essas medidas se justificam como sendo importantes para o atendimento dos princípios administrativos da eficiência, eficácia e efetividade no contrato para o caso em questão.

18.2- A CONTRATADA deverá comprovar que dispõe de sistema de energia (geradores e nobreaks), para disponibilização contínua de energia elétrica, inclusive para plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento.

18.3- A CONTRATADA deverá comprovar que possui um site secundário de contingência em outra edificação, no território Nacional nos mesmos moldes do site principal, capaz de assegurar, no caso de algum impedimento, a continuidade dos serviços prestados com os mesmos índices de qualidade estabelecidos no presente edital.

18.4- A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, e apresentar quando da assinatura do contrato um plano de contingência, demonstrando estar preparada e estruturada para

(27) 3232-4500
ceturb@ceturb.es.gov.br
www.ceturb.es.gov.br



situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios, etc.

18.5- A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura física, localizada em um único imóvel, sem intercalação com atendimentos de outros clientes, que comporte a instalação de todas as posições de atendimento necessárias ao serviço em um único ambiente físico. Desta forma o ambiente de operação (Posições de Atendimento – PA) deverá estar em apenas uma sala.

18.6- Todos os custos decorrentes da prestação dos serviços previstos neste documento deverão estar incluídos no valor apresentado pela CONTRATADA em sua proposta comercial, não podendo gerar custos adicionais à CETURB/ES. Portanto, no preço unitário deverão estar incluídos todos os impostos, taxas e demais despesas necessárias para o perfeito cumprimento do objeto do contrato, inclusive aquelas com disponibilização de ambiente, solução técnica e pessoal.

18.7- A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações referentes ao monitoramento dos atendimentos on-line e deverá ser possível à escuta dos atendimentos feitos pelos atendentes.

18.7.1-Todos os custos decorrentes da implementação desta funcionalidade, tais como, equipamentos e softwares necessários, exceto linha telefônica, correrão às expensas da CONTRATADA.

18.8- A CONTRATADA deverá observar o disposto na Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) para implantação e funcionamento do "Call Center" e demais obrigações legais.

18.9- A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as informações referentes ao monitoramento dos atendimentos e, quando solicitada, gravações de atendimento.

19. OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE

19.1- Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura de acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

19.2- O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente no contrato a penalidade caso sejam divulgadas informações, mesmo após o término do contrato de trabalho.

19.3- Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.

19.4- A CONTRATADA deverá prover a Política de Segurança na conexão interna a sua rede conectada com a CETURB/ES;



19.5- O ambiente de produção deverá ser completamente monitorado utilizando sistemas de gravação de telefones, monitoramento de telas e registros de acessos lógicos realizados;

20. FASE DE MOBILIZAÇÃO E TRANSIÇÃO FINAL DE CONTRATO

20.1- Fase de Mobilização inicial: Refere-se ao período de mobilização que as partes necessitam para transferir procedimentos, conhecimentos, preparação de softwares, normas, contratação e treinamento de empregados, bem como outras atividades preparatórias. Compreenderá no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de assinatura do Contrato, podendo a critério da CONTRATADA ser reduzido ou prorrogado por mais 30 (trinta) dias desde que haja autorização da CETURB/ES. Esse período não será computado como período contratual, portanto, não haverá remuneração.

20.1.1- A Contratada deverá apresentar um Plano de Implantação a ser aprovado pela CETURB/ES em até 10 dias após a assinatura do contrato;

20.1.2- 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.

20.2. 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 CETURB/ES para repasse das informações e/ou documentos necessários a quem a CETURB/ES indicar. O prazo dessa etapa é de no mínimo 30 (trinta) dias.

20.3- Nos 03 (três) primeiros meses de contrato serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA, no qual, caso os indicadores apurados estejam abaixo da meta estabelecida, poderão ser aceitos, a critério da CETURB/ES após avaliação de justificativa apresentada.

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



**ANEXO II - CONTRATO Nº 08/2021
COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO - PA**

CUSTOS COM MÃO DE OBRA POR PA (CUSTO I)

ITEM	Dias	Função	Carga horária semanal	Horário	Homem/turno	Nº Total Homem/mês	Preço Homem/mês (R\$)	Custo mão de obra por PA
Mão de obra específica	seg. a sab.	Atendente	36h	07h às 13h	2	5	2.561,55	R\$ 3.146,98
	seg. a sab.	Atendente	36h	13h às 19h	2			
	seg. a sab.	Atendente	36h	16h às 22h	1			
	seg. a sab.	Supervisor	44h	comercial	1	1	2.927,13	

¹ O supervisor será rateado entre as 05 PA's

CUSTOS COM DEMAIS INSUMOS (CUSTO II)

ITEM	% por PA	Valor mensal por PA
BACK OFFICE		R\$ 152,20
EQUIPAMENTOS		R\$ 80,00
MATERIAIS		R\$ 60,00
MANUTENÇÃO		R\$ 160,00
DEPRECIACÃO		R\$ 20,00
TREINAMENTOS - NR 17		R\$ 20,00
UNIFORMES		R\$ 40,00
OUTROS		R\$ 168,50
TOTAL		R\$ 700,70

TOTAL CUSTOS (I + II)	R\$ 3.847,68
------------------------------	---------------------

DEMAIS COMPONENTES (CUSTO III)

I - Despesas Administrativas/Operacionais	4,50%	R\$ 173,15
II - Lucro (percentual sobre Custo I + Custo II)	4,14%	R\$ 159,29
III - TOTAL DOS CUSTOS COM "DEMAIS COMPONENTES"		R\$ 332,44

DESPESAS COM TRIBUTOS

ISSQN	5,00%	R\$ 192,38
PIS	3,00%	R\$ 115,43
COFINS	0,65%	R\$ 25,01
INSS (DESONERAÇÃO)	0,00%	

Total tributos	8,65%	R\$ 332,82
-----------------------	--------------	-------------------

To = Tributos (%/100)	8,65%	R\$ 332,82
Po = MÃO de obra, Insumos e demais componentes	0,00%	R\$ 4.180,12
P1 = Po/(1-To)	8,65%	R\$ 4.216,59

VALOR TOTAL MENSAL DA PA	R\$ 4.216,59
---------------------------------	---------------------

VALOR TOTAL MENSAL DA PROPOSTA (5 PA's)	R\$ 21.082,95
--	----------------------

0,0865

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://portaldeassinaturas.com.br/Verificar/7F63-67AB-EEA5-E57A> ou vá até o site <https://portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 7F63-67AB-EEA5-E57A



Hash do Documento

3DF39065D0A687A09E1DCD171EE7AA3492D5D24A763DF38D31091C0C7805002E

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 07/06/2021 é(são) :

Iuri Alves da Mota - 052.314.663-95 em 07/06/2021 13:48 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital

Laudelino Antunes Dos Santos Junior - 890.410.389-49 em 07/06/2021 13:48 UTC-03:00

Tipo: Certificado Digital



ANEXO III MATRIZ DE RISCOS

Item	Tipo de Risco	Descrição do Risco	Materialização do Risco	Mitigação	Alocação	Responsabilidade	
						CETURB	Contratada
1	Risco de implantação	Inadequação no objeto quanto à qualidade e quantidade das PA's	Insatisfação dos usuários e desatendimento dos objetivos do contrato e do Termo de Referência	Aditamento contratual para adequação	Contratante – Quantidade Contratada - qualidade	x	x
2	Especificação do Objeto (Termo de Referência)	Imprecisão na especificação e nos quantitativos.	Inadequação dos serviços e desatendimento dos objetivos do contrato, causando insatisfação dos usuários	Análise cuidadosa antes da fase de proposta e na formalização do contrato;	Comissão Gestora da CETURB avaliará questionamentos e, caso necessário, esclarecerá ou readequará o termo de Referência	x	
3	Risco Financeiro	Proposta não refletir realidade de mercado	Valor proposto muito baixo, resultando na inviabilização do Contrato.	Adoção dos preços elaborados com base na realidade de mercado.	A Contratada absorverá os erros da proposta.		x
4	Risco Social	Falta de manutenção das informações e déficit no atendimento às chamadas	Insatisfação dos usuários e falta de atendimento às suas necessidades	Acompanhamento constante pela fiscalização de ambas as partes contratantes	Contratual	x	x
6	Risco Operacional	Atendimento das PA's deficiente pode dificultar o atingimento dos objetivos	Muitos usuários sem atendimento e sem registro das ocorrências	Gestão constante para adequar o atendimento	Contratada		x
7	Modificação na especificação dos serviços	Administração poderá modificar especificações do objeto	Alteração do contrato	Readequação via aditivo contratual	Comissão Gestora	x	

Este documento foi assinado digitalmente por Laudelino Antunes Dos Santos Junior e Iuri Alves Da Mota. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portal.eassinaturas.com.br:443> e utilize o código B956-8041-4D21-80C1.

Handwritten signature

(27) 3232-45

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://portaldeassinaturas.com.br/Verificar/B956-8041-4D21-80C1> ou vá até o site <https://portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: B956-8041-4D21-80C1



Hash do Documento

87E9CBA9EC7B4A856C405F0E5C472CA35F3875EDCE4ABC6360C105E7B37CADB0

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 07/06/2021 é(são) :

- Laudelino Antunes Dos Santos Junior - 890.410.389-49 em
07/06/2021 13:45 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Iuri Alves da Mota - 052.314.663-95 em 07/06/2021 13:45 UTC-
03:00
Tipo: Certificado Digital



Handwritten mark or signature

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo - CETURB/ES

EXTRATO DO CONTRATO Nº 08/2021

Contratante: Ceturb/ES.
Contratada: ACCESS Cobrança e Contact Center Ltda.

Modalidade de Contratação: Pregão Eletrônico nº 04/2021

Valor mensal: R\$21.082,95.

Vigência: de 01/06/21 a 31/05/23

Comissão Gestora: Gilmar Pahins Pimenta, Waldemar Fonseca Filho e Margaret Araújo

Processo nº 89358317.

Vitória, 9 de junho de 2021

RAPHAEL TRÉS DA HORA

Diretor Presidente.

Protocolo 677263

Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano - SEDURB -

RESUMO DO TERMO ADITIVO Nº 02 AO CONVÊNIO Nº 020/2019

DO MUNICÍPIO NOVA VENEZIA

CONCEDENTE: Estado do Espírito Santo, por intermédio da Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano - SEDURB.

CONVENIENTE: Município de Nova Venécia.

OBJETO: O presente Termo Aditivo tem por objeto o replanejamento do convênio nº 020/2019, para realização de serviços de acréscimos à obra, sem alteração do objeto pactuado, para os quais se autoriza a utilização do saldo remanescente do Convênio, no valor de R\$ 45.435,89 (quarenta e cinco mil, quatrocentos e trinta e cinco reais e oitenta e nove centavos), tendo em vista o valor conveniado de R\$3.473.050,94 (três milhões, quatrocentos e setenta e três mil, cinquenta reais e noventa e quatro centavos), e o valor contratado para execução da obra, de R\$ 2.218.330,35 (dois milhões, duzentos e dezoito mil, trezentos e trinta reais e trinta e cinco centavos), serviços com acréscimos de 11,69%, conforme plano de trabalho e planilha orçamentária em anexo.

Número do processo: 2021-2021-B9W8X

Vitória/ES, 11 de junho de 2021.

MARCUS ANTÔNIO VICENTE
Secretário de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano
SEDURB
Protocolo 677179

RESUMO DO TERMO DE CONVÊNIO Nº 005/2021 MUNICÍPIO CARIACICA

Processo Edocs-ES

Nº 2021-G81XZ

Registro SIGEFES Nº 210053

CONCEDENTE: Estado do Espírito Santo, por intermédio da Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano - SEDURB

CONVENIENTE: Município de Cariacica/ES

OBJETO: Implantação do Parque Linear da Biquinha, no Bairro Jardim América, no município de Cariacica/ES

VALOR TOTAL: R\$ 2.656.063,27 (dois milhões, seiscentos e cinquenta e seis mil, sessenta e três reais e sete centavos).

VALOR DO CONCEDENTE: R\$ 2.656.063,27 (dois milhões, seiscentos e cinquenta e seis mil, sessenta e três reais e vinte e sete centavos).

VIGÊNCIA: do primeiro dia seguinte ao da publicação até 21/05/2022.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 10.36.101.15.451.0054.3532 (Implementação e Apoio à Construção e Adequação de Infraestrutura e Urbanização de Espaços Públicos) UG 360101, gestão 00001, conforme discriminação abaixo: Fonte:0307 Natureza de Despesa: 4.4.40.42.00 - R\$ 2.656.063,27 (dois milhões, seiscentos e cinquenta e seis mil, sessenta e três reais e sete centavos).

Vitória/ES, 14 de junho de 2021.

MARCUS ANTONIO VICENTE
Secretário de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano SEDURB
Protocolo 677444

Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN -

RESUMO DO CONTRATO DE SUBVENÇÃO DE TARIFA Nº 011/2021

CONTRATANTE: Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN.

CONTRATADA: Associação Abrigo para Idosos de Muqui.

OBJETO: O presente contrato tem por objeto o fornecimento de água para consumo e uso higiênico-sanitário e/ou coleta e tratamento de esgoto à ENTIDADE (matrícula 0231545-9), descrita na cláusula segunda e é regulado pelas condições estabelecidas neste instrumento, pelo Regulamento de Serviços Públicos de Água e Esgotos da CESAN e pela Norma Interna COM.006.07.2019, bem como pelas demais normas dirigidas aos clientes comuns.

REF.: Processo nº 2021.007074

Vitória, 11 de junho de 2021.

João Paulo Penha Leitão

Gestor da Divisão de Demandas

Comerciais

Protocolo 677175

RESUMO DO CONTRATO DE SUBVENÇÃO DE TARIFA Nº 012/2021

CONTRATANTE: Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN.

CONTRATADA: Instituição de Longa Permanência para Idosos Vila Feliz Antonio Sergio de Tassis.

OBJETO: O presente contrato tem por objeto o fornecimento de água para consumo e uso higiênico-sanitário e/ou coleta e tratamento de esgoto à ENTIDADE (matrícula 0505534-2), descrita na cláusula segunda e é regulado pelas condições estabelecidas neste instrumento, pelo Regulamento de Serviços Públicos de Água e Esgotos da CESAN e pela Norma Interna COM.006.07.2019, bem como pelas demais normas dirigidas aos clientes comuns.

REF.: Processo nº 2021.007089

Vitória, 11 de junho de 2021.

João Paulo Penha Leitão

Gestor da Divisão de Demandas

Comerciais

Protocolo 677176

RESUMO DO TERMO ADITIVO 001/2021 AO CONTRATO DE SUBVENÇÃO DE TARIFA Nº 009/2019

CONTRATANTE: Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN.

CONTRATADA: Sou Feliz Organização de Amparo a Idosos.

OBJETO: Fica renovado por mais 24 (vinte e quatro) meses, contados de 30/05/2021 a 29/05/2023, o prazo de vigência do Contrato 009/2019 com fornecimento de água para consumo e uso higiênico-sanitário e/ou coleta e tratamento

PORTARIA Nº026-R, DE 10 DE JUNHO DE 2021

Approva a 1ª alteração de Quadro de Detalhamento de Despesa da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Desenvolvimento Econômico.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, no uso da atribuição que lhe confere o art. 98, inciso II da Constituição Estadual, e tendo em vista o disposto no § 1º do art. 25 da Lei nº 11.168, de 16 de setembro de 2020 e na Lei nº 11.231, de 06 de janeiro de 2021;

RESOLVE:

Art. 1º - Proceder na forma dos Anexos I e II a esta Portaria a 1ª alteração do Quadro de Detalhamento de Despesa, publicado em conformidade com a Portaria SEP nº 002-R, de 08 de janeiro de 2021.

Art. 2º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

TYAGO RIBEIRO HOFFMANN

Secretário de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Desenvolvimento Econômico

de esgoto à ENTIDADE (matrícula 0203638-0).

Permanecem inalteradas todas as demais cláusulas e condições do Contrato 009/2019, desde que não conflitantes com as do presente instrumento.

REF.: Processo nº 2021.007043

Vitória, 11 de junho de 2021.

João Paulo Penha Leitão

Gestor da Divisão de Demandas

Comerciais

Protocolo 677177

Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Desenvolvimento Econômico - SECTIDES -

RESUMO EDITAL Nº 005, DE 14 DE JUNHO DE 2021.

Processo de seleção e classificação para ingresso de alunos em cursos on-line de qualificação profissional ofertados pelo Programa "Qualificar ES On-line - 2ª Oferta Geral".

A SECTIDES torna público que realizará processo seletivo dos cursos de qualificação profissional ofertados pelo Programa "Qualificar ES". As inscrições estarão abertas no período de **15/06/2021 a 22/06/2021** e deverão ser feitas pelo site www.qualificar.es.gov.br. O Edital completo poderá ser consultado no mesmo site.

Vitória/ES, 14 de junho de 2021.

TYAGO RIBEIRO HOFFMANN
Secretário de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Desenvolvimento Econômico - SECTIDES

Protocolo 677264