

ANEXO B - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

1.1.1 Definição

- 1.1.2 Constituem a definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas.
- 1.1.3 A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos neste Acordo de Níveis de Serviços – ANS.

1.1.4 Premissas e responsabilidades

- 1.1.5 Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
- 1.1.6 As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, serão aplicadas diretamente pelo Gestor do Contrato, que também providenciará as medidas administrativas cabíveis para a penalização, especialmente a cobrança de multas previstas no contrato, quando for o caso.
- 1.1.7 A CONTRATANTE exigirá indicadores que devem ser atingidos pela CONTRATADA com o objetivo de garantir a qualidade do serviço prestado.
- 1.1.8 A CONTRATADA deverá apresentar a apuração dos indicadores diariamente e no período global da medição, os quais serão devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE.
- 1.1.9 A CONTRATANTE realizará o acompanhamento e a análise desses indicadores por meio de relatórios e monitoramento remoto discriminados neste Termo de Referência.
- 1.1.10 A CONTRATADA deverá manter em pleno funcionamento todos os sistemas que alimentam a operação das atividades realizadas, sem interrupções.
- 1.1.11 Serão apurados mensalmente, através de fórmulas definidas especificamente para cada índice, entre o dia 01 do mês de referência da medição e o último dia do mês de referência. Em algumas situações excepcionais, há possibilidade do período de apuração da medição ser diferenciado.
- 1.1.12 Além dos descontos previstos nos itens seguintes, a CONTRATADA estará sujeita às sanções administrativas, em virtude de descumprimento de indicadores e metas, conforme estabelecido neste Edital.

1.1.13 Acordo de Nível de Serviço

- 1.1.14 O percentual redutor no pagamento da fatura mensal, previsto no Acordo de Nível de Serviço, será calculado sobre a soma dos valores de todas as USAs estabelecidas nas ordens de serviço. No acordo de nível de serviço está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.
- 1.1.15 Os primeiros 45 (quarenta e cinco) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante os quais as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.
- 1.1.16 A partir do 45º (quadragésimo quinto) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciados deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.
- 1.1.17 Constarão no relatório de auditoria, dentre outras informações, os indicadores/metadados de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 1.1.18 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da CONTRATANTE poderão

configurar-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, podendo, neste caso, sujeitar-se também à aplicação de sanções administrativas.

- 1.1.19 A simples aplicação de redutor por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço não exime a CONTRATADA das sanções estabelecidas no contrato.
- 1.1.20 No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA poderá apresentar justificativas ao CONTRATANTE. Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas pela CONTRATANTE no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sendo considerado aceite tácito, não haverá a aplicação do redutor;
- 1.1.21 No caso de não aplicação da glosa em razão de intempestividade na avaliação das justificativas, quando concluída a análise e persistindo o entendimento de que deve ser aplicado o ANS para glosa, esta deverá ser efetuada no pagamento da próxima fatura.

1.1.22 Níveis de qualidade da central de atendimento

- 1.1.23 No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheios à responsabilidade da CONTRATADA, o dia que for afetado será considerado como um dia atípico. Sendo assim, serão expurgados do cálculo de aferição dos indicadores apenas as horas de indisponibilidade;
- 1.1.24 As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da rede de micros, PABX/DAC, URA e outros equipamentos, sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo máximo, de 2 horas, contados a partir do momento de seu diagnóstico;
- 1.1.25 Os prazos serão contados sempre em dias úteis a partir da sua recepção e devem ser registradas imediatamente ao recebimento sendo esse o passo inicial do processo que será medido para fins de aferição dos níveis de qualidade.
- 1.1.26 A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente planilha contendo os indicadores de nível de atendimento dos serviços atinentes à Central de Atendimento ao Usuário, até o 5º dia útil do mês subsequente;
- 1.1.27 A central de atendimento deve apresentar disponibilidade mínima de 99%;
- 1.1.28 Ao **ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO TELEFÔNICO** serão aplicados os seguintes indicadores e metas:

- a) **Nível de Serviço (NS):** Representa o percentual de ligações que deverão ser atendidas dentro da meta determinado pela Contratante. Mensura o Nível do Serviço de atendimento do callcenter e é calculado através da razão entre o total de chamadas atendidas em até Y segundos e o total de chamadas recebidas (após distribuição da URA para o atendimento humano)

Peso: 2

Fórmula: $NS (\%) = (CAY/CR - CAbY)$

Em que: CAY = total de chamadas atendidas em até Y segundos

CR = total de chamadas recebidas

CAbY = total de chamadas abandonadas em até Y segundos

O nível de serviço é descrito como X/Y, ou seja, X% das chamadas atendidas em até Y segundos.

Procedimento de Avaliação: A apuração dos dados para cálculo do NS deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas.

Meta: O percentual mínimo a ser alcançado para o NS é de $80/20 = 80\%$ das chamadas atendidas em até 20 segundos.

O NS será definido para um período de três meses subsequentes considerando-se sempre a média simples do NS dos três meses anteriores. O percentual é escrito como X/Y, sendo X o número de ligações, em porcentagem, atendidos dentro de Y segundos.

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
Representa o percentual de ligações que deverão ser atendidas dentro da meta determinada.	4	Mensal	NS < 80% 0 pts 80% < NS < 85% 4 pts 85% < NS < 90% 6 pts 90% < NS < 95% 8 pts 95% > 10 pts

Cálculo da nota: Para fins de aplicação da nota acima será feita apuração do NS do dia. Após obter o NS do dia será verificado de acordo com o quadro acima qual é a nota diária. Dessa forma, será obtida a nota do dia. Para o cálculo da nota do NS mensal será feita a média das notas diárias.

- b) Índice de Qualidade do Atendimento (IQA):** Representa a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento receptivo humano aos usuários.

Peso: 4

Procedimento de Avaliação: A avaliação de desempenho dos atendentes deverá ser realizada por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços. Após a monitoria, o Supervisor, em conjunto com os Monitores, tanto da própria CONTRATADA quanto da CONTRATANTE, deverá repassar o feedback ao atendente. No final do período determinado e acordado entre as partes (semanal, quinzenal ou mensal) será realizada a consolidação dos dados e apresentação dos resultados para o atendente, expondo suas potencialidades, necessidades de melhoria no atendimento e definindo sua meta individual; A CONTRATADA deverá realizar 9 (nove) monitorias de ligações, por atendente/mês de acordo com o número total de atendentes disponibilizados para o atendimento da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá manter equipe de monitoria de qualidade compatível com o volume de atendentes da operação, observando a proporção mínima de 1 (um) monitor de qualidade para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes.

Adicionalmente, com o objetivo de evitar atrasos na validação da qualidade das monitorias pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar as monitorias realizadas no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do atendimento avaliado.

Os ciclos de avaliação mensal deverão ser acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

As monitorias deverão ser realizadas em sistema de acesso web, por monitores dedicados à cada operação, mas rotativos, no qual constarão campos correspondentes aos itens a serem avaliados para serem marcados, sendo que esses itens e seus respectivos pesos serão propostos pela CONTRATADA e validados pela CONTRATANTE;

O acesso ao sistema acima deverá ser por meio do browser em sua versão mais atualizada, utilizando protocolos de comunicação http ou https e mediante endereço eletrônico a ser disponibilizado pela CONTRATADA;

Os CONTRATANTES terão acesso a esse sistema da monitoria por meio de login e senha que permitam analisar as monitorias realizadas (homologações) e realizar as contestações da CONTRATANTE. Devem ser disponibilizados até 10 (dez) acessos a cada órgão contratante desse registro de preços;

Os resultados do IQA deverão ser consolidados e disponibilizados em relatório no sistema de monitoria, tanto quantitativa quanto qualitativamente;

Os resultados do IQA serão validados pela CONTRATANTE, mediante avaliação das monitorias realizadas pela CONTRATADA;

A escolha das ligações para a realização de monitorias será por meio de metodologia a ser disponibilizada pela CONTRATANTE;

Somente as ligações onde houve discordância entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA serão alvo de discussão no dia da reunião de fechamento do IQA.

Atendentes que obtiverem nota abaixo de 75% no IQA deverão, se solicitado pela CONTRATANTE, passar por curso de reciclagem, cujo conteúdo deverá ser ministrado e proposto pela CONTRATADA, tendo como referência o material trabalhado no treinamento inicial;

Caso um atendente apresente três não conformidades graves em um mesmo ciclo de avaliação ou obtenha nota abaixo de 75% no IQA em dois meses consecutivos, poderá ser solicitada, pela CONTRATANTE, a retirada do atendente da operação.

Meta: 95% de média das notas de monitoria.

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários.	4	Mensal	IQA < 75% 0 pts 75% < IQA < 80% 2 pts 80% < IQA < 85% 4 pts 85% < IQA < 90% 6 pts 90% < IQA < 95% 8 pts IQA > 95% 10 pts

- c) **Tempo Médio de Atendimento (TMA):** Mensura o tempo médio de atendimento geral para cada SKILL da CONTRATANTE.. O objetivo desse indicador é controlar o tempo de atendimento para que seja possível atender aos cidadãos com qualidade, presteza, cortesia e agilidade. É calculado pela razão entre o volume total de speaking time (minutos falados) dos atendimentos do SKILL dado em segundos e o total de chamadas atendidas pelo mesmo atendente, sendo o resultado dado em segundos. Será considerado apenas o tempo de atendimento, não sendo considerados os tempos em disponibilidade (aguardando ligações) ou de qualquer pausa.

Peso: 2

Fórmula: TMA (segundos) = (TTA/TCA)

Onde: TTA = Tempo Total de Atendimentos TCA = Total de chamadas Atendidas

Procedimento de Avaliação: Serão apurados os TMA's das operações por 3(três) meses, e a média do TMA mensal aferido nesse período servirá como base de cálculo da meta TMA.

Caso ocorram alterações propostas pela CONTRATANTE que venham a impactar o TMA das operações, ou se o TMA do SKILL aumentar acima do pactuado, ao longo do período contratual, a CONTRATADA poderá solicitar a revisão do TMA previsto.

A partir do dia em que foi identificado o aumento do TMA esse indicador será abonado até ocorrer a pactuação de um novo TMA mediante comprovação da CONTRATADA.

Impactos neste indicador, decorrentes de alterações de sistemas ou alterações de processos do CONTRATANTE deverão ser desconsiderados para efeito de penalização. O abono da penalização somente será efetuado caso a CONTRATADA comprove que as alterações tiveram impactos significativos no TMA.

Meta: As metas serão estabelecidas pelo CONTRATANTE.

DESCRIÇÃO DO ITEM	PES O	PERIODICID ADE DA AVALIAÇ ÃO	PONTUAÇÃO
A Contratante acompanhará o cumprimento do TEMPO MEDIO DE ATENDIMENTO (TMA) estabelecido neste Anexo B.	2	Mensal	TMA > 120% 0 pts 115% < TMA < 120% 2 pts 110% < TMA < 115% 4 pts 105% < TMA < 110% 6 pts

			100% < TMA < 105% 8 pts TMA < 100% 10 pts
--	--	--	---

- d) **Índice de Atendimentos Registrados (IAR):** Este indicador mede a efetividade no registro dos atendimentos realizados pela atendimento receptivo humano. Espera-se que toda chamada recebida pela central seja devidamente registrada indicando o tipo de contato realizado e o serviço demandado pelo usuário.

Peso: 2

Procedimento de Avaliação: Deverá ser indicado pela CONTRATANTE um sistema para registro de todos os atendimentos e chamadas recebidas pela Central de Atendimento.

Caberá aos operadores o registro de todos os chamados sejam eles trotes, falhas de comunicação transferências e atendimentos propriamente ditos.

Os atendimentos deverão ser corretamente registrados de acordo com o serviço demandado pelos usuários

Ao fim do período avaliatório, o quantitativo de chamadas atendidas será comparado com o quantitativo de registros corretos realizado no sistema.

A razão entre esses dois números configura o Índice de Atendimentos Registrados mensal: IAR = Total de Ligações Registradas no mês / Total de Ligações Atendidas no mês.

Caso o sistema para registro dos atendimentos fique indisponível por um período de tempo, por qualquer motivo, as ligações não registradas durante aquele período serão abonadas.

Meta: 90% dos atendimentos realizados registrados na ferramenta indicada pela CONTRATANTE.

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
A Contratante acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS (IAR) estabelecido neste Anexo B.	2	Mensal	IAR < 70% 0 pts 70% < IAR < 75% 2 pts 75% < IAR < 80% 4 pts 80% < IAR < 85% 6 pts 85% < IAR < 90% 8 pts IAR > 90% 10 pts

1.1.29 Ao **ATENDIMENTO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO ATIVO** serão aplicados os seguintes indicadores e metas.

- a) **Índice de Discagem do Mailing (IDM):** Representa o percentual entre o número total de chamadas realizadas e o mailing enviado. Considera-se chamada realizada com sucesso a tentativa de contato efetivada, mesmo que ela não seja atendida pelo cidadão por qualquer motivo.

Peso: 5

Procedimento de Avaliação: O percentual de sucesso das chamadas será apurado por meio de sistema a ser disponibilizado pela CONTRATADA para a verificação do cumprimento do indicador.

Meta: 100% das chamadas ativas realizadas com sucesso.

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE E DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO

A Contratante acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE DISCAGEM DO MAILING (IDM) neste Anexo B.	5	Mensal	IDM < 80% 0 pts 80% < IDM < 85% 2 pts 85% < IDM < 90% 4 pts 90% < IDM < 95% 6 pts 95% < IDM < 100% 8 pts IDM = 100% 10 pts
---	---	--------	---

Nota final de avaliação do Atendimento Ativo = Pontuação do IDM (essa nota somente será aplicada quando houver atendimento ativo).

Nota final de avaliação de Atendimento Receptivo Humano = $\frac{(NOTA \text{ do NS} \times 4) + (NOTA \text{ do IQA} \times 4) + (NOTA \text{ do TMA} \times 2) + (NOTA \text{ do IAR} \times 2) + (NOTA \text{ do IDM} \times 5)}{15}$.

Caso não tem atendimento Ativo realizado no mês a Nota IDM não será considerada e a Nota de Avaliação de Atendimento Receptivo Humano será dividida por 10.

1.1.30 **AO ATENDIMENTO DE MENSAGERIA – E- MAIL/FORMULÁRIO/FALE CONOSCO** – serão aplicados os seguintes indicadores e metas:

- a) **Índice de Atendimento e Qualidade ao Cidadão (IAQC):** trata-se de uma média ponderada dos fatores tempo de resposta e qualidade do atendimento. Para tal, serão considerados dois índices para o cálculo do IAQC. O IAC – Índice de Atendimento ao Cidadão, cujo peso será 50% do IAQC e o IQC – Índice de Qualidade ao Cidadão, que representará 50% do indicador. Peso: 10

Procedimento de Avaliação: A fórmula de cálculo adotada para o IAQC mensal será: $(IAQC = 0,5IAC + 0,5IQC)$

Com relação aos dois indicadores componentes da fórmula, o Índice de Atendimento ao Cidadão – IAC mensura o nível de relacionamento do Estado com seus diversos públicos, especialmente os cidadãos, mas também os próprios servidores públicos e fornecedores por meio dos seus canais eletrônicos. São avaliados critérios de tempo de resposta para as demandas do mg.gov.br e encaminhadas diretamente ao Fale Conosco da instituição.

Considera-se o prazo de até dois dias úteis para resposta.

A Avaliação de Qualidade trata-se de uma pesquisa que se destina a dimensionar o grau de satisfação dos cidadãos com a qualidade dos serviços prestados pelo Fale Conosco. A pesquisa é respondida por meio de um link enviado, simultaneamente, a resposta. Considera-se, para fins de cálculo do Índice de Qualidade ao Cidadão – IQC, apenas as repostas avaliadas pelo cidadão durante o período de análise.

A fórmula de cálculo dos componentes mensais considera:

$IAC \text{ mensal} = \frac{\text{total de demandas respondidas no prazo}}{\text{total de demandas}} \times 100$

$IQC = \frac{\text{total de demandas avaliadas positivamente}}{\text{total de demandas avaliadas}} \times 100$

Os dois relatórios são produzidos pela equipe da CONTRATANTE e são encaminhados aos responsáveis e interessados de cada instituição por email.

Por fim, a fórmula de cálculo do IAQC global será: $[\sum IAQC \text{ (mensal)} / (\text{Número de meses em que a instituição teve demanda avaliada}) \times 100]$

*Nos meses em que a instituição não possuir demandas avaliadas será considerado o valor do IAC isoladamente, para fins de cálculo.

Meta: 90%

A fórmula de cálculo dos componentes mensais considera:

IAC mensal = $[(\text{total de demandas respondidas no prazo} \div \text{total de demandas respondidas}) \times 0,7] + [(\text{total de demandas respondidas} \div \text{total de demandas}) \times 0,3]$

IQC mensal = $(\text{total de demandas avaliadas positivamente} \div \text{total de demandas avaliadas})$

Destaca-se que o peso do IQC sofrerá alterações na fórmula de cálculo adotada para o IAQC mensal, em razão da variação no número de avaliações recebidas. Para tanto, serão adotadas as seguintes regras de cálculo:

- IAQC mensal = $0,666 \text{ IAC} + 0,333 \text{ IQC}$, quando a Instituição obtiver 5 (cinco) ou mais avaliações;
- IAQC mensal = $0,75 \text{ IAC} + 0,25 \text{ IQC}$, quando a Instituição obtiver menos de 5 (cinco) avaliações e essas avaliações representarem 10% ou mais do total de demandas respondidas;
- IAQC mensal = $0,85 \text{ IAC} + 0,15 \text{ IQC}$, quando a Instituição obtiver menos de 5 (cinco) avaliações e essas avaliações representarem menos de 10% do total de demandas respondidas.

Os dois relatórios são produzidos pela equipe da CONTRATANTE e encaminhados aos responsáveis e interessados de cada instituição por e-mail.

Por fim, a fórmula de cálculo do IAQC global será:

$\text{IAQC Global} = \Sigma \text{IAQC (mensal)} \div \text{número de meses em que a instituição teve demanda avaliada}$

Nos meses em que a instituição não possuir avaliações registradas, será considerado o valor do IAC isoladamente, para fins de cálculo do indicador global.

Meta: 90%

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
A Contratante acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE ATENDIMENTO E QUALIDADE AO CIDADÃO (IAQC) estabelecido neste Anexo B.	10	Mensal	IQA < 80% 0 pts 80% < IQA < 83% - 2 pts 83% < IQA < 85% - 4 pts 85% < IQA < 87% - 6 pts 87% < IQA < 90% - 8 pts IQA > 90% 10 pts

1.1.31 Às **SOLUÇÕES AUTOMATIZADAS**, serão aplicados os seguintes indicadores e metas:

- a) Índice de Retenção URA (IRURA):** A retenção na URA representa o percentual de ligações que foram atendidas por completo na URA, sem necessidade de repasse a um atendente.

Meta: Igual ou superior a 30%

Fórmula: $(\text{Quantitativo de ligações retidas por Atendimento Individualizado} / \text{Quantidade Total de Ligações Recebidas na URA})$

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
A Contratante acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE RETENÇÃO DE URA (IRURA) neste Anexo B.	1	Mensal	IRURA < 10% 0 pts 10% < IRURA < 15% 2 pts 15% < IRURA < 20% 4 pts 20% < IRURA < 25% 6 pts 25% < IRURA < 30% 8 pts IRURA = 30% 10 pts

- b) Índice de Retenção do Chatbot (IRBot):** A retenção no Chatbot representa o percentual de atendimentos que foram resolvidos por completo pelo Chatbot, sem necessidade de repasse a um atendente.

Meta: Igual ou superior a 30%

Fórmula: (Quantitativo de demandas Resolvidas (sem transbordo) / Quantidade Total de Demandas)

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
A Contratante acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE RETENÇÃO DO CHATBOT (IRBot) neste Anexo B.	1	Mensal	IRbot < 10% 0 pts 10% < IRbot < 15% 2 pts 15% < IRbot < 20% 4 pts 20% < IRbot < 25% 6 pts 25% < IRbot < 30% 8 pts IRbot = 30% 10 pts

c) Índice de Retenção Chat Humano (IRChat): A retenção no Chat Humano representa o percentual de atendimentos que foram resolvidos por completo pelo Chat.

Meta: Igual ou superior a 70%

Fórmula: (Quantitativo de demandas Resolvidas (sem transbordo) / Quantidade Total de Demandas)

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
A Contratante acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE RETENÇÃO DO CHAT (IRChat) neste Anexo B.	1	Mensal	IRChat < 50% 0 pts 50% < IRChat < 55% 2 pts 55% < IRChat < 60% 4 pts 60% < IRChat < 65% 6 pts 65% < IRChat < 70% 8 pts IRChat = 70% 10 pts

d) Tempo Médio de Atendimento Chat Humano (TMACHat): Mensura o tempo médio de atendimento geral para cada SKILL da CONTRATANTE. O objetivo desse indicador é controlar o tempo de atendimento para que seja possível atender aos cidadãos com qualidade, presteza, cortesia e agilidade. É calculado pela razão entre o volume total de chating time (minutos de interação) dos atendentes em atendimento do SKILL dado em segundos e o total de atendimentos nos mesmos atendentes, sendo o resultado dado em segundos. Será considerado apenas o tempo de atendimento, não sendo considerados os tempos em disponibilidade (aguardando atendimento) ou de qualquer pausa.

Meta: Inferior a 180 segundos

Fórmula: (Tempo total de atendimento em segundos / Quantidade Total de contatos recebidos pelo chat)

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
A Contratante acompanhará o cumprimento do TEMPO MEDIO DE ATENDIMENTO CHAT (TMACHat) estabelecido neste Anexo B.	2	Mensal	TMACHat > 120% 0 pts 115% < TMACHat < 120% 2 pts 110% < TMACHat < 115% 4 pts 105% < TMACHat < 110% 6 pts

			100% < TMAChat < 105% 8 pts TMAChat < 100% 10 pts
--	--	--	---

e) Índice de Aceitação Correta Voicebot (IACVB)

Meta: Igual ou superior a 70%

Fórmula: (Quantitativo total de falas com palavras contidas no domínio do Voicebot corretamente reconhecidas) / (Quantitativo total de falas do Voicebot)

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
A Contratante acompanhará o cumprimento do ÍNDICE DE ACEITAÇÃO CORRETA DO VOICEBOT (IACVB) neste Anexo B.	1	Mensal	IACVB < 50% 0 pts 50% < IACVB < 55% 2 pts 55% < IACVB < 60% 4 pts 60% < IACVB < 65% 6 pts 65% < IACVB < 70% 8 pts IACVB = 70% 10 pts

Nota Final de Atendimento Eletrônico = (NOTA do IRURA + NOTA do IRBot + Nota do IRChat + Nota do TMAChat x 2 + NOTA do IACVB)/6

1.1.32 Ao **ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO VÍDEO CHAMADA** serão aplicados os seguintes indicadores e metas:

- a) Nível de Serviço (NS):** Representa o percentual de ligações que deverão ser atendidas dentro da meta determinado pela Contratante. Mensura o Nível do Serviço de atendimento do callcenter e é calculado através da razão entre o total de chamadas atendidas em até Y segundos e o total de chamadas recebidas (após distribuição da URA para o atendimento humano).

Peso: 2

Fórmula: $NS (\%) = (CAY/CR - CABY)$

Em que: CAY = total de chamadas atendidas em até Y segundos

CR = total de chamadas recebidas

CABY = total de chamadas abandonadas em até Y segundos

O nível de serviço é descrito como X/Y, ou seja, X% das chamadas atendidas em até Y segundos.

Procedimento de Avaliação:

A apuração dos dados para cálculo do NS deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas.

Meta: O NS será definido para um período de três meses subsequentes considerando-se sempre a média simples do NS dos três meses anteriores. O percentual é escrito como X/Y, sendo X o número de ligações, em porcentagem, atendidos dentro de Y segundos.

Serão apurados os Níveis de serviço das operações por 3(três) meses, e a média do Nível de serviço mensal aferido nesse período servirá como base de cálculo da meta de NS.

Caso ocorram alterações propostas pela CONTRATANTE que venham a impactar o NS das operações, ou se o NS do SKILL aumentar acima do pactuado, ao longo do período contratual, a CONTRATADA poderá solicitar a revisão do NS previsto.

A partir do dia em que foi identificado o aumento do NS esse indicador será abonado até ocorrer a pactuação de um novo NS mediante comprovação da CONTRATADA.

Impactos neste indicador, decorrentes de alterações de sistemas ou alterações de processos do CONTRATANTE deverão ser desconsiderados para efeito de penalização. O abono da penalização somente será efetuado caso a CONTRATADA comprove que as alterações tiveram impactos significativos no NS.

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
Representa o percentual de ligações que deverá ser atendidas dentro da meta determinada	4	Mensal	NS >= 100% 10 pts 95% < NS < 99,9 % 8 pts 95 % < NS < 90% 6 pts 90 % < NS < 85 % 4 pts 85 % < NS < 80 % 2 pts NS < 80 % 0 pts

Cálculo da nota: Para fins de aplicação da nota acima será feita apuração do NS do dia. Após obter o NS do dia será verificado de acordo com o quadro acima qual é a nota diária. Dessa forma, será obtida a nota do dia. Para o cálculo da nota do NS mensal será feita a média das notas diárias.

b) Índice de Qualidade do Atendimento (IQA): Representa a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento receptivo humano aos usuários.

Peso: 4

Procedimento de Avaliação: A avaliação de desempenho dos atendentes deverá ser realizada por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços. Após a monitoria, o Supervisor, em conjunto com os Monitores, tanto da própria CONTRATADA quanto da CONTRATANTE, deverá repassar o feedback ao atendente. No final do período determinado e acordado entre as partes (semanal, quinzenal ou mensal) será realizada a consolidação dos dados e apresentação dos resultados para o atendente, expondo suas potencialidades, necessidades de melhoria no atendimento e definindo sua meta individual;

A CONTRATADA deverá manter equipe de monitoria de qualidade compatível com o volume de atendentes da operação, observando a proporção mínima de 1 (um) monitor de qualidade para cada grupo de até 20 (vinte) atendentes.

Adicionalmente, com o objetivo de evitar atrasos na validação da qualidade das monitorias pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar as monitorias realizadas no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do atendimento avaliado.

Os ciclos de avaliação mensal deverão ser acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

As monitorias deverão ser realizadas em sistema de acesso web, por monitores dedicados à cada operação, mas rotativos, no qual constarão campos correspondentes aos itens a serem avaliados para serem marcados, sendo que esses itens e seus respectivos pesos serão propostos pela CONTRATADA e validados pela CONTRATANTE;

O acesso ao sistema acima deverá ser por meio do browser em sua versão mais atualizada, utilizando protocolos de comunicação http ou https e mediante endereço eletrônico a ser disponibilizado pela CONTRATADA;

Os CONTRATANTES terão acesso a esse sistema da monitoria por meio de login e senha que permitam analisar as monitorias realizadas (homologações) e realizar as contestações da

CONTRATANTE. Devem ser disponibilizados até 10 (dez) acessos a cada órgão contratante desse registro de preços;

Os resultados do IQA deverão ser consolidados e disponibilizados em relatório no sistema de monitoria, tanto quantitativa quanto qualitativamente;

Os resultados do IQA serão validados pela CONTRATANTE, mediante avaliação das monitorias realizadas pela CONTRATADA;

A escolha das ligações para a realização de monitorias será por meio de metodologia a ser disponibilizada pela CONTRATANTE;

Somente as ligações onde houve discordância entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA serão alvo de discussão no dia da reunião de fechamento do IQA.

Atendentes que obtiverem nota abaixo de 75% no IQA deverão, se solicitado pela CONTRATANTE, passar por curso de reciclagem, cujo conteúdo deverá ser ministrado e proposto pela CONTRATADA, tendo como referência o material trabalhado no treinamento inicial;

Caso um atendente apresente três não conformidades graves em um mesmo ciclo de avaliação ou obtenha nota abaixo de 75% no IQA em dois meses consecutivos, poderá ser solicitada, pela CONTRATANTE, a retirada do atendente da operação.

Meta: 95% de média das notas de monitoria.

DESCRIÇÃO DO ITEM	PESO	PERIODICIDADE DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO
É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos operadores de teleatendimento aos usuários.	4	Mensal	IQA < 75% 0 pts 75% < IQA < 80% 2 pts 80% < IQA < 85% 4 pts 85% < IQA < 90% 6 pts 90% < IQA < 95% 8 pts IQA > 95% 10 pts

- c) **Tempo Médio de Atendimento (TMA):** Mensura o tempo médio de atendimento geral para cada SKILL da CONTRATANTE.. O objetivo desse indicador é controlar o tempo de atendimento para que seja possível atender aos cidadãos com qualidade, presteza, cortesia e agilidade. É calculado pela razão entre o volume total de speaking time (minutos falados) dos atendimentos do SKILL dado em segundos e o total de chamadas atendidas pelo mesmo atendente, sendo o resultado dado em segundos. Será considerado apenas o tempo de atendimento, não sendo considerados os tempos em disponibilidade (aguardando ligações) ou de qualquer pausa.

Peso: 2

Fórmula: TMA (segundos) = (TTA/TCA)

Onde: TTA = Tempo Total de Atendimentos TCA = Total de chamadas Atendidas

Procedimento de Avaliação: Serão apurados os TMA's das operações por 3(três) meses, e a média do TMA mensal aferido nesse período servirá como base de cálculo da meta TMA.

Caso ocorram alterações propostas pela CONTRATANTE que venham a impactar o TMA das operações, ou se o TMA do SKILL aumentar acima do pactuado, ao longo do período contratual, a CONTRATADA poderá solicitar a revisão do TMA previsto.

A partir do dia em que foi identificado o aumento do TMA esse indicador será abonado até ocorrer a pactuação de um novo TMA mediante comprovação da CONTRATADA.

Impactos neste indicador, decorrentes de alterações de sistemas ou alterações de processos do CONTRATANTE deverão ser desconsiderados para efeito de penalização. O abono da

penalização somente será efetuado caso a CONTRATADA comprove que as alterações tiveram impactos significativos no TMA.

Meta: As metas serão estabelecidas pelo CONTRATANTE.

DESCRIÇÃO DO ITEM	PES O	PERIODICID ADE DA AVALIAÇ ÃO	PONTUAÇÃO
A Contratante acompanhará o cumprimento do TEMPO MEDIO DE ATENDIMENTO (TMA) estabelecido neste Anexo B.	2	Mensal	TMA > 120% 0 pts 115% < TMA < 120% 2 pts 110% < TMA < 115% 4 pts 105% < TMA < 110% 6 pts 100% < TMA < 105% 8 pts TMA < 100% 10 pts

A nota do atendimento vídeo chamada será calculada da seguinte forma: (Nota do nível de serviço x 2) + (IQA x 4) + (TMA x 2)/ 8

1.1.33 Cálculo do Faturamento

1.1.33.1. Serão considerados para fins de faturamento a proporcionalidade abaixo para cada serviço em relação ao valor unitário da **Unidade de Serviço de Atendimento – USA:**

Serviço	% Estimado em relação à USA
ATENDIMENTO RECEPTIVO HUMANO TELEFÔNICO	A ser definido para a licitação
ATENDIMENTO HUMANO – VÍDEO CONFERÊNCIA	A ser definido para a licitação
UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL ELETRÔNICA (URA)	A ser definido para a licitação
E-MAIL/FORMULÁRIO/FALE CONOSCO	A ser definido para a licitação
ATENDIMENTO VIA CHAT HUMANO	A ser definido para a licitação
MENSAGEM ATIVA (NOTIFICAÇÕES) VIA WHATSAPP	A ser definido para a licitação
ATENDIMENTO VIA CHATBOT	A ser definido para a licitação
ATENDIMENTO VIA VOICEBOT	A ser definido para a licitação

1.1.33.2. A nota final de avaliação será calculada da seguinte forma:

Faturamento= Nota do atendimento receptivo Humano + Nota do Atendimento Ativo Humano + Nota de Atendimento de Mensageria + Nota de Atendimento Eletrônico + Nota do Atendimento Video Chamada / X

X = nº de notas de atendimento de serviços disponibilizados, já que não há obrigatoriedade da contratação de todos os tipos de atendimentos pelos órgãos participantes.

1.1.33.3. A Contratante realizará avaliação dos serviços contratados, conforme este anexo, consolidando os resultados mensalmente. Os resultados apurados serão confrontados com os resultados avaliados pela Contratada, em reunião mensal dessa com cada Contratante, na qual será discutida a

pontuação aplicada pela Contratante, conforme tabela de penalidades do item 4.17, cabendo recurso às penalidades que serão aplicadas;

1.1.33.4. A reunião de avaliação de resultados deverá ocorrer uma semana antes do fechamento da fatura dos serviços prestados no mês em análise;

1.1.33.5. Para a reunião deverão participar representantes da Contratante e equipe da Contratada, ambos devidamente aptos a discutir e decidir sobre a pontuação atribuída que por ventura venham a impactar o faturamento dos serviços prestados;

1.1.33.6. A Contratada será pontuada com nota entre 0 (zero) e 10 (dez) pontos mensais, não cumulativos, os quais serão atribuídos pelo atingimento de determinado percentual dos indicadores de desempenho definidos neste anexo, conforme descrição e pontuação apresentadas no item 4.17;

1.1.33.7. Dos pontos obtidos, a Contratante verificará o percentual de desconto a ser aplicado ao faturamento da Contratada, para o mês apurado, conforme tabela de avaliação apresentada no item 4.17.

1.1.33.8. Ao final do cálculo da nota final de avaliação serão apurados os descontos conforme tabela abaixo:

ITEM	NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO	PENALIDADES
1	$NA \geq 9,00$	Sem desconto sobre o valor a ser faturado pela Contratada
2	$8,50 \leq NA < 9,00$	Desconto de 0,75% sobre o valor a ser faturado no mês da infração
3	$8,00 \leq NA < 8,50$	Desconto de 2,00% sobre o valor a ser faturado no mês da infração
4	$7,50 \leq NA < 8,00$	Desconto de 4,5% sobre o valor a ser faturado no mês da infração
5	$7,00 \leq NA < 7,50$	Desconto de 9,00% sobre o valor a ser faturado no mês da infração
6	$NA < 7,00$	Desconto de 10,00% sobre o valor a ser faturado no mês da infração

1.1.33.9. As justificativas, para o não atingimento dos indicadores, deverão ser apresentadas com as devidas evidências, juntamente com a fatura mensal para fins de análise e deliberação sobre a aplicação de eventuais penalidades.

1.1.33.10. Caso os indicadores previstos não sejam atingidos, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE as ações corretivas adotadas.

1.1.33.11. Se os indicadores permanecerem abaixo das metas previstas por dois meses consecutivos, por responsabilidade da CONTRATADA, aferidos mensalmente, será aplicada multa adicional de 1% (um por cento) do valor médio das faturas do bimestre da ocorrência do não cumprimento do requisito.

1.1.33.12. No caso de indisponibilidade das ferramentas de mensagens instantâneas Whatsapp Business, não serão realizados descontos ou glosas, desde que os indicadores e metas mensais pactuadas não fiquem abaixo do padrão estabelecido neste Termo de Referência.

1.1.34 Relatórios gerenciais

- 1.1.35 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso on-line para a CONTRATANTE gerar relatórios em tempo real, que deverão poder ser exportados pelo menos nos formatos XLS (Extensão de Arquivo Microsoft Excel) e ODF (Open Document Format), que permitam consultas em qualquer período necessário (15 minutos, 30 minutos, hora, semana, mês e ano);
- 1.1.36 Os relatórios deverão ser customizados para as necessidades de gestão do CONTRATANTE, e deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, via Web ou diretamente (link dedicado), com acesso exclusivo por senha para o CONTRATANTE;
- 1.1.37 Os relatórios serão utilizados no gerenciamento do serviço;
- 1.1.38 A empresa deve possibilitar a consulta de dados de todo o período do contrato;
- 1.1.39 A empresa deverá garantir, pelo período de 90 dias, as informações do período de prestação do serviço após o encerramento do contrato, inclusive o armazenamento das gravações dos atendimentos realizados;
- 1.1.40 Os relatórios devem ser disponibilizados em formato de dashboard de forma organizada, para fácil visualização e compartilhamento;
- 1.1.41 Os dados devem ser disponibilizados em formatos numéricos, percentuais e em gráficos e nos intervalos de tempo solicitados, sejam eles em segundos, minutos, horas, dias, semanas, meses, ou outros períodos determinados a critério da CONTRATANTE;
- 1.1.42 Deve ser possível emitir o relatório com a apuração global do serviço contratado, especificá-lo por atendente, por ilha de atendimento ou por qualquer tipo de trabalho específico que seja realizado, incluindo os atendimentos ativos;
- 1.1.43 A CONTRATANTE definirá modelos de relatórios nos quais a CONTRATADA deverá providenciar sua disponibilização e envio conforme solicitado pela CONTRATANTE;
- 1.1.44 É recomendável que a empresa utilize a tecnologia "Speech Analytics" para extrair informações ocultas nas interações com o cliente e identificar características;
- 1.1.45 A ferramenta deve ser flexível de forma a permitir a escolha das informações que comporão cada relatório ou consulta conforme período solicitado;
- 1.1.46 Com o objetivo de melhor atender aos níveis crescentes de demanda por informações gerenciais de forma rápida, segura e confiável e disponibilizar a cada uma das unidades gestoras dos produtos um mecanismo de consulta a dados estatísticos acerca dos processos de atendimento, o CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA a disponibilização de solução analítica OLAP (On-Line Analytical Processing) acessível através de interface Web, contendo de forma centralizada e atualizada os dados utilizados pela CONTRATADA na prestação dos serviços, tais como de telefonia e de relacionamento, entre outros.
- 1.1.47 A solução analítica deverá contemplar painéis gerenciais (Dashboards) e relatórios dinâmicos, com flexibilização de escolha e detalhamento, para os principais indicadores definidos e necessários às equipes de gestão do CONTRATANTE.
- 1.1.48 A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de capacitação para os usuários da solução analítica.
- 1.1.49 A CONTRATADA deverá prever o fornecimento de acesso diário aos dados utilizados na prestação dos serviços, por meio de acesso direto as bases de dados dos sistemas utilizados ou por meio de rotinas de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte da equipe interna da CONTRATANTE.
- 1.1.50 A CONTRATADA deverá prover informações de modelagem e descrição dos metadados relativos aos dados fornecidos.
- 1.1.51 A CONTRATADA deverá prever o fornecimento do hardware, software e consultoria necessários à elaboração e implantação da solução analítica e para prover o acesso aos dados.
- 1.1.52 Todos os custos relacionados à construção e disponibilização da solução analítica e ao provimento do acesso aos dados deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.
- 1.1.53 Possuir recursos de apresentação dos dados em formato gráfico na interface de contribuição, permitindo que o próprio usuário final defina em qual tipo de gráfico deseja visualizar os dados;
- 1.1.54 Permitir que os usuários escolham entre a visualização dos dados em formato de tabela, gráfico ou combinado entre tabela e gráfico na mesma tela
- 1.1.55 Permitir a alteração das propriedades da exibição dos gráficos através da própria interface do usuário final, contemplando a alteração de cores, legendas dos eixos,

- inclusão de título, alteração da posição da legenda, configuração da grade, entre outros recursos pertinentes a cada tipo de gráfico;
- 1.1.56 Permitir emissão de relatórios em vários níveis hierárquicos (de acordo com o perfil de acesso) para acompanhamento da execução orçamentária;
- 1.1.57 Disponibilização de uma ferramenta de geração de relatórios, com, no mínimo, as seguintes funcionalidades, mas não se limitando a elas:
- 1.1.58 Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o quinto dia útil do mês seguinte;
- 1.1.59 Deve ser possível emitir o relatório com a apuração global do serviço contratado, especificá-lo por atendente, por ilha de atendimento ou por qualquer tipo de trabalho específico que seja realizado, inclusive os atendimentos ativos, atendimento através de redes sociais, chat, chatbot, fale conosco;
- 1.1.60 A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE relatório mensal consolidado, com informações gerenciais e estatísticas dos serviços prestados, via correio eletrônico e/ou a endereço a ser informado oportunamente, até o quinto dia útil do mês subsequente. Devem estar disponíveis para acesso Web e possibilitar exportação para arquivos PDF, XLS e DOC ou extensões superiores, contendo os seguintes dados e informações;
- 1.1.61 Apuração em tabela dos seguintes dados e índices do mês apurado, geral e por dia:
- a) Total de chamadas recebidas
 - b) Total de chamadas atendidas:
 - c) I - Chamadas atendidas pela URA;
 - d) Total de chamadas abandonadas
 - e) II - Chamadas abandonadas na URA
 - f) Chamadas perdidas
 - g) Taxa de chamadas Abandonadas na Fila
 - h) Tempo Médio de Atendimento
 - i) Tempo Médio de Espera na Fila
 - j) Nível De Serviço – NS
 - k) Resultado da Pesquisa de Satisfação do mês;
 - l) Resultado da monitoria de qualidade do mês;
 - m) Quantidade de atendimentos realizados no Fale Conosco;
 - n) Quantidade de atendimentos realizados via “CHAT”;
 - o) Quantidade de atendimentos realizados via “CHATBOT”;
 - p) Quantidade de atendimentos realizados via “VOICEBOT”;
 - q) Indicadores de qualidade e de processo de todas as modalidades de atendimento disponibilizadas;