

ANEXO II

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS

O presente acordo tem o objetivo de medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada, que será controlado e acompanhado pela Deso, de acordo com as condições para a execução do objeto contratado e a forma pela qual será medido, durante o período de execução do contrato.

1. Disposições gerais

1.1. Estabelece o presente Acordo de Nível de Serviços – ASN, objetivando medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;

1.2. A medição da qualidade se dará por meio de pontuação, e seu resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

1.3. Serão avaliados as situações cotidianas do contrato, não anulando as demais responsabilidades da Contratada ou sanções legalmente previstas;

1.4. Os descontos cumulativos não ultrapassarão o máximo de 10% da medição mensal. Caso haja reincidência, o limite de desconto incidirá em até 03 (três) meses, e se ainda assim houver reincidência a partir do 4º mês consecutivo, a Contratada permitirá à Deso descontar o percentual excedente dos meses anteriores que não foram descontados em razão do limite mensal.

2. Do serviço

Contratação de empresa especializada para disponibilização, operação e gestão de Call Center – Central de Atendimento tipo Omnichannel, através de atendimento humano e eletrônico, por múltiplos acessos, para atender as necessidades da Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso, incluindo as instalações físicas, infraestrutura, processos de trabalho e pessoal especializado nas áreas que compreendem o serviço a ser prestado

2.1. Descrição do serviço

Os serviços contratados neste termo se referem a todos os aspectos referentes à central de atendimento da Deso, desde seu planejamento à operação, incluindo a gestão dos processos. Deverão ser disponibilizados aos clientes os atendimentos por telefone através do número 0800 079 0195, gratuito e funcionando 24 horas por dia nos 7 dias da semana, e o número 4020 0195, funcionando em horário comercial de segunda a sábado, além dos atendimentos virtuais: por chat (através de whatsapp, webchat, facebook, telegram, etc), por e-mail, pela agência virtual e por protocolo, através de E-doc.

2.2. Objetivo

A contratação dar-se-á em razão dos serviços serem prestados de forma continuada, com possibilidade de estender-se por mais de um exercício financeiro, necessários ao desempenho das atribuições da Deso, cuja interrupção comprometerá a continuidade de suas atividades. Também é necessário ampliar os meios de comunicação entre a Deso e seus clientes, de forma integrada, visando agilizar e melhorar o desempenho na solução das demandas dos usuários.

2.3. Análise de desempenho

O presente contrato objetiva a prestação de serviços de call center. O serviço a ser medido é a forma de prestação e a entrega dos indicadores exigidos na execução dos referidos serviços.

A fiscalização será contínua, gerando relatórios mensais, fornecidos pela Contratada. As medições serão realizadas pela Coordenação de Canais de Atendimento da Deso (CCAT), com a mensuração dos atendimentos dos indicadores previstos na presente contratação.

2.4. Comunicação

A comunicação entre a Contratada e a Deso poderá ser realizada através de protocolo digital por E-doc (<https://www.edocsergipe.se.gov.br/protocolo-externo/>) endereçado à Gerência Metropolitana de atendimento da Deso (GATE), ou por telefone no ramal (79) 3226-1126 ou ainda presencialmente na Sede da Contratante, na Rua Campo do Brito, 331 – 13 de Julho, Aracaju/SE.

A Contratada deverá fornecer meios idênticos de contato com a Deso, por protocolo ou e-mail, telefone ou via presencial.

3. Procedimentos da fiscalização do contrato

3.1. Serão os fiscais do contrato os funcionários da CCAT: Márcio Vinícius dos Santos Souza e a gestora do contrato a Gerência Metropolitana de Atendimento (GATE): Kelly Cristina Santos Lino, onde acompanharão a execução dos serviços prestados, atuando junto ao representante designado pela Contratada.

3.2. Havendo irregularidades na prestação do serviço, os funcionários da CCAT notificarão o representante da Contratada para que seja solucionado o problema ou que preste os esclarecimentos do ocorrido.

3.3. A notificação de irregularidades poderá ser verbal ou escrito, a depender da gravidade da situação e da reincidência do fato.

3.4. As notificações por escrito serão preenchidas por termo de notificação, relatando a ocorrência, grau de pontuação, dia e hora do fato, e serão entregues ao representante da Contratada, que deverá atestar o visto no documento.

3.5. É assegurado o direito do contraditório e da ampla defesa à Contratada, através do registro pelo representante da Contratada no próprio termo de notificação.

3.6. A contratada poderá justificar situações em que os serviços forem prestados em menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CCAT, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle. A decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da irregularidade será emitida pela CCAT.

3.7. Em até cinco dias úteis antes da apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, a CCAT informará à Contratada o resultado da avaliação mensal do serviço.

3.8. A Contratada, com as informações repassadas pela CCAT, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados abatendo do valor devido pela Deso os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

3.9. O(a) Gerente da GATE, ao receber da Contratada as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos mencionados no item anterior.

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

4. Indicadores de Desempenho do Serviço Prestado e Faixa de ajuste para pagamento

ITEM	SIGNIFICADO	MEDIDA	META	DESCONTO
A	Disponibilidade de serviço	%	100	SIM
B	Monitoria a cargo da Contratante	Nota	80	SIM
C	Monitoria a cargo da Contratada	%	100	SIM
D	Realização de feedback	%	100	SIM
E	Programas de capacitação contínua	%	100	SIM
F	Posição logada	%	100	SIM
G	Nível de serviço (até 30 segundos)	%	80	SIM
H	Controle de pausas	%	100	SIM
I	TMA – Tempo médio de atendimento	Minutos	7	SIM
J	Índice de satisfação dos clientes	%	100	NÃO
K	Índice de atendimentos registrados	%	100	SIM
L	Transferência de chamadas para pesquisa de satisfação	%	100	SIM
M	Gravação das ligações	%	100	SIM

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

A – Disponibilidade de serviço

Objetiva garantir a disponibilidade integral do serviço 07 dias por semana, 24 horas por dia.

Meta: 100 % de disponibilidade de serviço

Fórmula do índice:

$$\text{Índice de disponibilidade} = \frac{\text{Tempo total de disponibilidade}}{\text{Tempo total do período de medição}} \times 100$$

Tabela de desconto:

Tabela de disponibilidade de serviço – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100,00%	0,00%
99,70% a 99,50%	-5,00%
Abaixo de 99,50%	-10,00%

B – Monitoria a cargo da Deso

Meta: A meta da nota será de 80

Fórmula do índice:

Notas da monitoria = $\frac{\sum \text{Notas das monitorias realizadas}}{\text{Quantidade de monitorias realizadas}}$

Tabela de desconto:

Tabela Monitoria a cargo da Deso – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
80	0,00%
79 a 78	-1,00%
77 a 76	-2,00%
75 a 74	-3,00%
73 a 72	-4,00%
71 e abaixo	-5,00%

C – Monitorias a cargo da Contratada

A Contratada deve garantir a monitoria na quantidade conforme os parâmetros descritos abaixo.

Meta: A quantidade de monitorias deve ser de 100 %. Não serão monitorados os monitores de atendimento, os analistas de treinamento e nem os supervisores de atendimento.

Fórmula do índice:

Realização de Monitorias = $\frac{\text{Quantidade de monitorias realizadas}}{\text{Quantidade de colaboradores ativos no mês} \times 10} \times 100$

Tabela de desconto:

Tabela Monitoria a cargo da Contratada – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100,00%	0,00%
99,00%	-0,50%
98,00%	-1,00%
97,00%	-1,50%
96,00%	-2,00%
95,00%	-2,50%
94,00%	-3,00%
93,00%	-3,50%
92,00%	-4,00%
91,00%	-4,50%
Abaixo de 91%	-5,00%

D – Realização de feedback

A fim de garantir a quantidade de feedbacks realizados de acordo com os parâmetros abaixo:

Meta: A meta de quantidade de feedback realizados é de 100% do total de monitorias (sendo Quantidade de operadores ativos no mês X 10)

Fórmula do índice:

$$\text{Realização de feedback} = \frac{\text{Quantidade de feedbacks realizados}}{\text{Quantidade de operadores ativos no mês} \times 10} \times 100$$

Tabela de desconto:

Tabela Feedback – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100,00%	0,00%
99,00%	-0,50%
98,00%	-1,00%
97,00%	-1,50%
96,00%	-2,00%
95,00%	-2,50%
94,00%	-3,00%
93,00%	-3,50%
92,00%	-4,00%
91,00%	-4,50%
Abaixo de 91%	-5,00%

E – Programas de capacitação contínua

Visa mensurar a realização de treinamentos das equipes da Contratada, excluindo os treinamentos de novos operadores. A Contratada deverá apresentar a lista de presença, tema abordado e carga horária dos treinamentos aplicados, bem como resumo da carga horária de treinamentos realizados por colaborador.

Metas: A meta é de 100% da carga horária determinada de 06 horas mensais por colaborador.

Fórmula do índice:

$$\text{Treinamento} = \frac{\text{Qte de colaboradores que realizaram a carga horária prevista}}{\text{Quantidade de colaboradores ativos no mês}} \times 100$$

Tabela de descontos:

Tabela Programa de capacitação contínua – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100,00%	0,00%
99,00%	-0,50%
98,00%	-1,00%

97,00%	-1,50%
96,00%	-2,00%
95,00%	-2,50%
94,00%	-3,00%
93,00%	-3,50%
92,00%	-4,00%
91,00%	-4,50%
Abaixo de 91%	-5,00%

F – Posição logada

Visa mensurar a aderência (tempo de login) da Contratada, que deverá apresentar a quantidade de PAs logadas.

Meta: 100 %

Fórmula do índice:

Tempo total de login = $\frac{\text{Quantidade de minutos de login disponibilizado no mês}}{\text{Quantidade de minutos de login previstos no mês}} \times 100$

Tabela de desconto:

Tabela Posição logada – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100,00%	0,00%
99,00%	-1,00%
98,00%	-2,00%
97,00%	-3,00%
96,00%	-4,00%
95,00%	-5,00%
94,00%	-6,00%
93,00%	-7,00%
92,00%	-8,00%
91,00%	-9,00%
Abaixo de 91%	-10,00%

G – Nível de serviço (atendimento até 30 segundos)

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

Meta: 80 % das ligações sendo atendidas em até 30 segundos

Fórmula do índice:

$$\text{Nível de serviço} = \frac{\text{Quantidade de chamadas atendidas em até 30 segundos}}{\text{Quantidade de chamadas atendidas no período}} \times 100$$

Tabela de desconto:

Tabela Nível de serviço (SLA) – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100,00%	0,00%
99,00%	-1,00%
98,00%	-2,00%
97,00%	-3,00%
96,00%	-4,00%
95,00%	-5,00%
94,00%	-6,00%
93,00%	-7,00%
92,00%	-8,00%
91,00%	-9,00%
Abaixo de 91%	-10,00%

H – Controle de pausas

Visa medir a quantidade de tempo em pausa referente a descanso e alimentação e se está sendo cumprido conforme a NR-17.

Meta: 100 %

Fórmula do índice:

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

Tabela de desconto:

Tabela Controle de pausas – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100,00%	0,00%
99,00%	-1,00%
98,00%	-2,00%
97,00%	-3,00%
96,00%	-4,00%
95,00%	-5,00%
94,00%	-6,00%
93,00%	-7,00%

92,00%	-8,00%
91,00%	-9,00%
Abaixo de 91%	-10,00%

I – TMA – Tempo médio de atendimento

Mostra quanto tempo os agentes estão levando para realizar o atendimento a partir da interação com o cliente. O objetivo é controlar o tempo de atendimento para que seja possível atender aos clientes com qualidade, cortesia e agilidade. Não serão contados os tempos de indisponibilidade ou qualquer pausa.

Meta: A meta é até 07 minutos

Fórmula do índice:

$$\text{TMA} = \frac{\text{Tempo total de atendimento}}{\text{Total de ligações atendidas por colaborador}}$$

Tabela de desconto:

Tabela TMA – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
07:00:00	0,00%
07:10:00	-0,50%
07:20:00	-1,00%
07:30:00	-1,50%
07:40:00	-2,00%
07:50:00	-2,50%
08:00:00	-3,00%
08:10:00	-3,50%
08:20:00	-4,00%
08:30:00	-4,50%
Acima de 08:40	-5,00%

J – Índice de satisfação dos clientes

Oferece uma visão da qualidade prestada no atendimento, através do percentual de satisfação de clientes, de acordo com pesquisa de satisfação, cujo índice vai de 01 (totalmente insatisfeito) a 05 (totalmente satisfeito).

Meta: 80 %

Fórmula do índice:

$$\text{Índice satisfação de clientes} = \frac{\text{Quantidade de avaliações respondidas}}{\text{Nota}}$$

Não haverá tabela de descontos para este índice

K – Índice de atendimentos registrados

Visa apurar se os atendentes estão registrando no sistema as chamadas atendidas, comparando quantidade de ligações atendidas com solicitações registradas no sistema.

Meta: 100 %

Fórmula do índice:

Índice At. Reg: $\frac{\text{Registros efetuados no sistema}}{\text{Chamadas atendidas}} \times 100$

Tabela de desconto:

Tabela índice de atendimentos registrados – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100%	0%
99%	-1%
98%	-2%
97%	-3%
96%	-4%
95%	-5%
94%	-6%
93%	-7%
92%	-8%
91%	-9%
Abaixo de 91%	-10%

L – Transferência de chamadas para pesquisa de satisfação

Visa mensurar a quantidade de ligações que estão sendo transferidas para a pesquisa de satisfação.

Meta: 100%

Fórmula:

Transferência para pesquisa = $\frac{\text{Quantidade de transferências realizadas}}{\text{Quantidade de ligações atendidas}} \times 100$

Tabela de desconto:

Tabela índice de atendimentos registrados – Indicador de desempenho	
Resultado	Desconto
100%	0%
99%	-1%

98%	-2%
97%	-3%
96%	-4%
95%	-5%
94%	-6%
93%	-7%
92%	-8%
91%	-9%
Abaixo de 91%	-10%

M – Gravação das ligações

Visa garantir a gravação integral das ligações

Meta: 100%

Fórmula do índice:

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

Tabela de desconto:

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

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

Aracaju, 06 de Maio de 2024

Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso
Kelly Cristina Santos Lino
Gerente de atendimento metropolitano

Contratado