



EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

A **COMPANHIA DE GÁS DA BAHIA - BAHAGÁS**, sociedade de economia mista, em seu Regulamento de Licitações e Contratos, na forma da Lei 13.303/2016 e Decretos Estaduais N^{os} 18.470/2018 e 18.471/2018, torna público que fará realizar a:

CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

1. Introdução:

1.1. Tendo em vista o interesse da Companhia de Gás da Bahia – BAHAGÁS em publicar Edital de Licitação visando a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de **implantação, operação e gestão continuada do Serviço de Atendimento ao Cliente da Bahiagás (SAC)**, conforme detalhamento em Memorial Descritivo, a presente Consulta Pública tem como finalidade tornar mais transparente o processo e ainda, garantir melhores condições/exigências possíveis e existentes no mercado para a execução eficiente e eficaz do objeto sob análise, através de questionamentos, esclarecimentos e sugestões.

2. Objetivos da Consulta Pública:

- a) Verificar a existência de quaisquer vícios no processo;
- b) Verificar a compreensão e propiciar melhorias nas especificações técnicas do Memorial Descritivo;
- c) Avaliar a exequibilidade do serviço em razão da complexidade técnica;
- d) Permitir, com as sugestões e críticas recebidas, a definição da melhor forma atender às necessidades da Bahiagás;
- e) Dar ampla divulgação e transparência do interesse da Bahiagás na contratação do objeto.

3. Objeto do Memorial Descritivo:

3.1. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GESTÃO CONTINUADA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA BAHAGÁS (SAC).

4. Normas e procedimentos da consulta:

- a) A presente consulta ficará disponível no site www.bahiagas.com.br, no período de **28/07/2020 à 16/08/2020**;
- b) Os questionamentos, sugestões, comentários e respostas ao “item 5.” deverão ser encaminhados, exclusivamente, pelo e-mail licitacao@bahiagas.com.br, até o dia **16/08/2020**, com o título/assunto “**Consulta Pública Bahiagás Nº 0001-2020**”;

Parágrafo Único Caso julgue necessário, a BAHAGÁS poderá solicitar diretamente aos interessados maiores esclarecimentos sobre as sugestões por estes encaminhadas.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

5. Questões a serem respondidas/consideradas pelas empresas interessadas:

- a) As especificações técnicas do Memorial Descritivo foram compreendidas? Em caso negativo, quais itens precisam ser mais esclarecidos?
- b) A forma como estão descritos os requisitos/funcionalidades do Memorial Descritivo é suficiente para a elaboração da proposta?
- c) Existe tecnologia superior ao descrito no Memorial Descritivo?
- d) A empresa avalia que as exigências mínimas obrigatórias da empresa e equipe técnica descritas são suficientes para execução do objeto?
- e) Existe alguma especificação que deveria constar no Memorial Descritivo e que está ausente?

6. Outras informações:

- a) Os questionamentos e sugestões serão considerados para a aprimoramento do Memorial Descritivo.
- b) Após a consolidação das análises recebidas, considerando os eventuais ajustes decorrentes deste processo de Consulta Pública, as versões finais do Memorial Descritivo comporão a Minuta de Edital com vistas a contratação do objeto em questão.
- c) As Empresas interessadas não deverão cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, propostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta Pública;
- d) Esta consulta pública não constitui compromisso de contratação por parte da Companhia de Gás da Bahia – BAHAGÁS.
- e) A Companhia de Gás da Bahia – BAHAGÁS reserva-se no direito de aceitar ou rejeitar quaisquer ou todas as respostas a esta consulta pública.

7. Anexos ao Edital:

7.1. Os documentos relacionados a seguir são parte integrante deste Edital de Consulta Pública, como anexos:

7.1.1. Anexo I – Minuta do Memorial Descritivo

7.1.1.1. ANEXO MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento

7.1.1.2. ANEXO MD.004 – Plano de Acompanhamento da Qualidade

7.1.1.3. ANEXO MD.005 – Especificação de Uniforme

7.1.1.4. ANEXO MD.006 – Requisitos Tecnológicos para Operação

Salvador/BA, 09 de junho de 2020


Antônio Cesar Conceição Rêgo
Assessoria Especial de Licitação

Presidente da Comissão de Licitação





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

ANEXO I

MINUTA DO MEMORIAL DESCRITIVO

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de implantação, operação e gestão continuada do Serviço de Atendimento ao Cliente da Bahiagás (SAC).

2. OBJETIVO

Implantar, operar e gerir o Serviço de Atendimento ao Cliente da Bahiagás, considerando todos os seus canais de relacionamento, incluindo os atendimentos realizados por meios eletrônicos, telefônicos e presenciais, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização.

2.1. Serviços prestados:

- 2.1.1. Serão prestados serviços de teleatendimento, atendimento eletrônico (internet, e-mail, chat, entre outros) e atendimento presencial, incluindo o planejamento, controle, supervisão, monitoramento, capacitação e gestão da operação e da qualidade do atendimento, disponibilização e manutenção da infraestrutura predial e material permanente, com o fornecimento de instalações físicas, infraestrutura de rede, estações de trabalho, rede local, mobiliários, material de expediente, microcomputadores, monitores, impressoras, links de comunicação, servidores, headset, plataformas de gestão multicanais e demais equipamentos e softwares necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte dos mesmos, em conformidade aos requisitos e diretrizes estabelecidas neste Memorial Descritivo.
- 2.1.2. Os processos de gestão, coordenação da operação, supervisão, monitoria e capacitação da equipe de atendimento, assim como as atividades de retaguarda, integram o serviço de gestão continuada do SAC.
- 2.1.3. O atendimento será prestado ao público externo (pessoas físicas e jurídicas) e interno (empregados e prestadores de serviço da BAHAGÁS), desde que os acionamentos estejam relacionados aos assuntos tratados nas filas de atendimento do SAC.

3. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

- 3.1. A atividade de atendimento consistirá em receber e solucionar as manifestações apresentadas pelos clientes e cidadãos, registrando-as corretamente e tempestivamente no sistema fornecido pela BAHAGÁS, com execução das tratativas necessárias até a sua finalização (resposta ao manifestante), incluindo, sempre que necessário, atividades de tramitação interna, monitoramento de prazos e formalização de parecer final ao cliente, com os devidos registros de encerramento no sistema da Contratante.
- 3.2. O atendimento compreende ainda a execução de comandos operacionais, além de concessão e troca de senha para acesso aos recursos computacionais, e baseia-se em manuais normativos, manuais operacionais e informações dos gestores da Bahiagás que formam a base de conhecimento necessária ao atendimento.
- 3.3. Modelo de Atendimento





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 3.3.1. O modelo de atendimento compreende a execução dos serviços dentro do conceito **multiskill** (qualificação e experiência do operador para diversas filas de atendimento), através da operação de **multicanais** (diversos meios de comunicação).
- 3.3.2. O atendimento será composto por dois níveis:
- 1º Nível (canais de relacionamento): atendimento realizado aos clientes e cidadãos, através dos canais de atendimento telefônico, eletrônico ou presencial;
 - 2º Nível (backoffice): atendimento continuado e complementar de manifestações não solucionadas no 1º nível de atendimento.
- 3.3.3. O 1º Nível telefônico é realizado por meio de atendimento humano, receptivo e ativo, agrupado em filas de atendimento.
- 3.3.4. O 1º Nível eletrônico é realizado por meio de atendimento humano no tratamento de ocorrências originadas através de *chat*, e-mail, formulário eletrônico, redes sociais ou qualquer outro meio de comunicação eletrônico fornecido pela BAHAGÁS;
- 3.3.5. O 1º Nível presencial é realizado por meio de atendimento humano, na presença do manifestante, em ambiente físico próprio da BAHAGÁS;
- 3.3.6. O 2º Nível é realizado por meio de atendimento humano, especializado no tratamento de ocorrências originadas e não solucionadas no 1º Nível, em qualquer canal de relacionamento.
- 3.3.7. Fica a critério da BAHAGÁS definir o(s) canal(is) de relacionamento utilizado(s), conforme sua conveniência.
- 3.3.8. Conforme análise histórica da volumetria, em determinados meses podem ocorrer variações na demanda, que devem ser avaliadas pela CONTRATADA para adoção das providências necessárias para manutenção dos indicadores do contrato.
- 3.3.9. As filas de atendimento em operação e sua respectiva volumetria nos canais de relacionamento, poderão ser consultadas no anexo MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento e no anexo MD.002 - Evolução da Volumetria, constantes neste Memorial.
- 3.3.10. Fica a critério da BAHAGÁS definir as filas e canais de atendimento que serão operadas pelo SAC, podendo migrar ou limitar a um único canal, incluir ou limitar os serviços atendidos, conforme sua conveniência.

3.4. Detalhamento dos Serviços de Atendimento

A empresa contratada deverá dispor de todos os recursos necessários à perfeita execução dos serviços de atendimento, em todos os níveis, em consonância aos indicadores do Contrato e ao disposto neste Memorial Descritivo, conforme segue:

3.4.1. OPERAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO (AT) E ELETRÔNICO (AE)

- 3.4.1.1. Corresponde ao atendimento das demandas destinadas aos canais de relacionamento telefônicos e eletrônicos (*chat*, *e-mail*, formulário eletrônico, redes sociais ou outro meio de comunicação eletrônico) da Bahiagás, com o objetivo final de solucionar, registrar e finalizar as demandas apresentadas pelos clientes.
- 3.4.1.2. A CONTRATADA deverá prever a instalação de plataforma de gestão multicanais integrada para controle dos registros de atendimentos eletrônicos e de voz.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

3.4.1.3. O atendimento telefônico deve se adequar aos atendimentos especiais, considerados estratégicos pelo CONTRATANTE ou obrigatórios por força de lei. São considerados atendimentos especiais:

- Atendimentos Emergenciais;
- Atendimento a Deficientes Auditivos e de fala;
- Outros atendimentos que vierem a ser implementados por força de lei ou por demanda do CONTRATANTE.

NOTA: nos atendimentos a deficientes auditivos, quando demandados pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar aparelho telefônico específico para surdos – TS, na quantidade necessária para atendimento da demanda.

3.4.1.4. Os atendimentos telefônicos e eletrônicos, poderão necessitar de complementação/ solução por meio de ligações saintes e/ou envio de e-mails e outras mídias eletrônicas.

3.4.1.5. Os recursos da operação, inclusive os especiais, devem ser alocados de forma a cobrir todo o horário de atendimento, sendo suas atribuições:

- 3.4.1.5.1. Executar o atendimento das manifestações recebidas por acionamento telefônico observando técnicas de atendimento/scripts.
- 3.4.1.5.2. Utilizar, conforme o caso, recursos específicos visando à acessibilidade para usuários portadores de necessidades especiais.
- 3.4.1.5.3. Analisar e tratar as demandas, de acordo com o conhecimento adquirido na capacitação, reciclagens, treinamentos, consultas de manuais normativos, manuais operacionais e banco de soluções.
- 3.4.1.5.4. Repassar as orientações aos clientes em conformidade com os resultados das consultas/pesquisas.
- 3.4.1.5.5. Consultar o serviço de supervisão ou monitoria, em caso de dúvidas ou ausência de informações.
- 3.4.1.5.6. Registrar os chamados com a correta categorização em ferramenta específica da BAHAGÁS, com clara e objetiva descrição da demanda/questionamento do usuário demandante conforme orientação fornecida pela BAHAGÁS;
- 3.4.1.5.7. Realizar transferência de ligação a pesquisa de satisfação ao final do atendimento, convidando o cliente a participar da pesquisa.
- 3.4.1.5.8. Encaminhar questões ou demandas não solucionadas ao 2º Nível de atendimento (backoffice), por meio de sistema fornecido pela BAHAGÁS.

3.4.2. OPERAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL (AP):

3.4.2.1. Atendimento humano realizado de forma receptiva em espaço(s) físico(s) fornecido(s) pela BAHAGÁS, destinado(s) exclusivamente ao atendimento de clientes, com o objetivo final de solucionar, registrar e finalizar demandas presenciais de atendimento;

3.4.2.2. O atendimento presencial deverá disponibilizar pelo menos um funcionário fluente em LIBRAS;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 3.4.2.3. A CONTRATADA deverá prever a instalação de plataforma de gestão do atendimento presencial e seus componentes, de modo a controlar as demandas, os registros e a qualidade dos atendimentos realizados, conforme especificação contida no anexo MD.006 – REQUISITOS TECNOLÓGICOS.
- 3.4.2.4. Os atendimentos poderão necessitar de complementação/ solução por meio de ligações saintes e/ou envio de e-mails e outras mídias eletrônicas. Caso seja necessária a complementação do atendimento, esta não será remunerada pela BAHAGÁS.
- 3.4.2.5. Os recursos necessários à operação deste atendimento devem ser alocados de forma a cobrir todo o horário de disponibilização do serviço, sendo suas atribuições:
- 3.4.2.5.1. Proceder ao atendimento presencial no(s) posto(s) de atendimento da BAHAGÁS, observando técnicas de atendimento/scripts.
 - 3.4.2.5.2. Analisar e tratar as demandas, de acordo com o conhecimento adquirido na capacitação, reciclagens, treinamentos, consultas de manuais normativos, manuais operacionais e banco de soluções.
 - 3.4.2.5.3. Repassar as orientações aos usuários em conformidade com os resultados das consultas/ pesquisas.
 - 3.4.2.5.4. Consultar o serviço de supervisão, em caso de dúvidas ou ausência de informações.
 - 3.4.2.5.5. Registrar os chamados com a correta categorização em ferramenta específica da BAHAGÁS, com clara e objetiva descrição da demanda/questionamento do cliente;
 - 3.4.2.5.6. Convidar o cliente a participar da pesquisa de satisfação disponibilizada no canal de atendimento;
 - 3.4.2.5.7. Encaminhar questões ou demandas não solucionadas ao 2º Nível de atendimento (backoffice), por meio de sistema fornecido pela BAHAGÁS.
 - 3.4.2.5.8. Auxiliar no diagnóstico de ocorrências e participar na elaboração de propostas para compor o Banco de soluções.
- 3.4.2.6. As equipes que compõem o atendimento presencial, deverão utilizar uniforme padrão completo e em perfeito estado de conservação durante toda a sua jornada de trabalho;
- 3.4.2.7. Não será permitido o uso de parte do uniforme ou que os mesmos estejam sujos, desbotados, manchados ou rasgados.
- 3.4.2.8. A CONTRATADA deverá fornecer uniformes novos e completos, em tamanho adequado ao perfeito alinhamento das peças e em quantidade suficiente para que se procedam trocas diárias, devendo realizar sua reposição sempre que necessário, sem que haja repasse da cobrança para o funcionário da CONTRATADA;
- 3.4.2.9. A especificação do modelo do uniforme, bem como a quantidade mínima de peças de cada item do fardamento a ser fornecido está estabelecida no anexo MD.005 – Especificação de Uniforme, deste Memorial Descritivo.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

3.4.2.10. A CONTRATADA deverá fornecer amostra do fardamento que será utilizado para homologação pela CONTRATANTE, no período definido no Cronograma de Implantação dos Serviços.

3.4.3. SERVIÇO DE BACKOFFICE

3.4.3.1. Serviço complementar de análise, suporte e finalização das manifestações não resolvidas em 1ª instância, geradas a partir dos canais de atendimento de 1º nível;

3.4.3.2. Caberá a CONTRATADA efetuar a gestão da execução das atividades internas necessárias para alcançar os níveis de serviços definidos neste Memorial Descritivo, estabelecendo, conforme a sua conveniência, o horário de funcionamento do serviço de retaguarda.

3.4.3.3. São atribuições do(s) backoffice(s):

3.4.3.3.1. Dar continuidade ao tratamento de todas as manifestações encaminhadas pelo 1º nível de atendimento, independente do canal de origem, atuando na resolução de questões ou demandas complexas, não solucionadas no 1º (primeiro) contato com o cliente.

3.4.3.3.2. Prestar suporte às equipes de 1º nível, para esclarecimentos pontuais ou resolução de questões ou demandas complexas.

3.4.3.3.3. Analisar de forma detalhada e promover soluções tempestivas aos questionamentos ou demandas não resolvidas, baseado em conhecimento adquirido, consultas de manuais normativos e operacionais e banco de soluções, interagindo, quando necessário, com equipes da BAHAGÁS.

3.4.3.3.4. Assegurar o cumprimento dos prazos de respostas fornecidos aos clientes em cada manifestação.

3.4.3.3.5. Responder ao cliente através do canal mais adequado (de acordo com o tipo de manifestação), finalizando o atendimento com os devidos registros no sistema.

3.4.3.3.6. Encaminhar tempestivamente à BAHAGÁS, as dúvidas persistentes que impactam seu processo de atendimento, caso esgotadas as possibilidades de solução no seu âmbito de atuação, para busca de solução e/ou respostas.

3.4.3.3.7. Receber orientações da BAHAGÁS referentes a questões não solucionadas e repasse aos clientes ou às equipes de atendimento.

3.4.3.3.8. Auxiliar no diagnóstico de ocorrências e participar na elaboração de propostas de solução e Banco de Soluções.

3.4.3.3.9. Interagir com a Supervisão, monitoria e capacitação, para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.

3.4.3.3.10. Assegurar que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela BAHAGÁS para cada serviço prestado sob sua responsabilidade.

3.4.3.3.11. Utilizar os sistemas e aplicativos da BAHAGÁS, destinados ao controle dos atendimentos, de prazos, de consultas, de registro de informações, sempre de forma ética e assertiva.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

3.4.4. SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO

- 3.4.4.1. Serviço humano de gestão, organização e controle das operações de atendimento de 1º Nível (telefônico, eletrônico e presencial) e 2º Nível (Backoffice), dimensionado de forma a cobrir integralmente todo o horário de atendimento.
- 3.4.4.2. Nos postos de atendimento presencial, a CONTRATADA deverá manter supervisão local, de forma a cobrir todo horário de atendimento.
- 3.4.4.3. A CONTRATADA deverá manter supervisão presencial no *Contact Center* de forma a cobrir todo horário de atendimento, facultado o direito de realizá-la remotamente aos domingos, feriados e no turno noturno.
- 3.4.4.4. São atribuições da supervisão:
 - 3.4.4.4.1. Manter a disciplina e orientar as equipes de atendimento com referência à atitude, postura, uso de equipamentos, dos *softwares* e do mobiliário.
 - 3.4.4.4.2. Monitorar a produtividade e a fila de espera das ligações, por meio de *software* específico, atuando na alocação ou realocação de operadores, visando a manutenção dos indicadores definidos neste Memorial Descritivo.
 - 3.4.4.4.3. Interagir de forma sistemática para obtenção de orientações de situações não previstas e/ou contingenciais.
 - 3.4.4.4.4. Realizar escutas telefônicas com *feedbacks* imediatos e pontuais, visando a garantia da qualidade do atendimento, por intermédio da identificação da necessidade de treinamento da operação.
 - 3.4.4.4.5. Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Memorial Descritivo.
 - 3.4.4.4.6. Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela BAHIA GÁS para cada serviço.
 - 3.4.4.4.7. Realizar a gestão administrativa dos espaços físicos que estão sob sua responsabilidade, incluindo a gestão dos recursos físicos e insumos, de modo a garantir a continuidade e a ótima qualidade do serviço prestado, em cumprimento ao presente contrato.
 - 3.4.4.4.8. Gerenciar os resultados dos serviços prestados sob sua responsabilidade;
 - 3.4.4.4.9. Gerenciar a satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.
 - 3.4.4.4.10. Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta da operação de atendimento nos canais.
 - 3.4.4.4.11. Utilizar os sistemas e aplicativos destinados ao controle dos atendimentos, do desempenho operacional, consultas e registro de informações de forma ética e assertiva.

3.4.5. MONITORIA DE QUALIDADE E CAPACITAÇÃO

- 3.4.5.1. Serviço de gestão, monitoramento e capacitação de recursos humanos, desenvolvido com base em critérios e indicadores de qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 3.4.5.2. O serviço de Monitoria de Qualidade deve atuar de forma ampla, acessível a todos os atendimentos realizados pela CONTRATADA, de forma presencial e/ou remota, interagindo com todas as equipes e níveis de atendimento;
- 3.4.5.3. Caberá a CONTRATADA efetuar a gestão da execução das atividades necessárias ao alcance dos níveis definidos neste Memorial Descritivo, estabelecendo, conforme a sua conveniência, o horário de funcionamento do serviço;
- 3.4.5.4. São atribuições do serviço de Monitoria:
- 3.4.5.4.1. Atuar no desenvolvimento e na capacitação de todas as equipes dos serviços de atendimento;
 - 3.4.5.4.2. Garantir a aplicação do Plano de Qualidade, definidos conforme diretrizes repassadas pela BAHAGÁS, descritas no anexo MD.004 – Plano de Acompanhamento da Qualidade;
 - 3.4.5.4.3. Apresentar mensalmente os relatórios contendo os resultados da monitoria de qualidade conforme diretrizes repassadas neste memorial Descritivo;
 - 3.4.5.4.4. Realizar registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados;
 - 3.4.5.4.5. Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços.
 - 3.4.5.4.6. Elaborar e manter banco de soluções baseado no relacionamento com os usuários/clientes, validados pela BAHAGÁS, com o intuito de avaliação e mensuração do conhecimento, da conformidade e dos padrões de atendimento dos operadores.
 - 3.4.5.4.7. Utilizar os sistemas e aplicativos da BAHAGÁS e/ou da CONTRATADA, destinados ao controle dos monitoramentos, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma imparcial, ética e assertiva.
 - 3.4.5.4.8. Desenvolver e aplicar, mediante aprovação da CONTRATANTE, scripts e técnicas de abordagem.
 - 3.4.5.4.9. Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Memorial Descritivo.
 - 3.4.5.4.10. Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela BAHAGÁS para cada serviço.
 - 3.4.5.4.11. Conduzir e implementar os processos de capacitação para novos colaboradores e de reciclagens periódicas.
 - 3.4.5.4.12. Conduzir e implementar programas de treinamentos comportamentais e de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

3.5. Organização e Dimensionamento do Atendimento

3.5.1. Para organização e dimensionamento dos atendimentos, define-se:

- Canais de Relacionamento: meios disponibilizados pela BAHAGÁS para registros de manifestações relacionadas as filas de atendimento.
- Fila de atendimento: tipos de atendimento, organizados em função da similaridade, volume e/ou complexidade.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 3.5.2. Os canais de relacionamento e suas respectivas filas de atendimento, estão detalhados no anexo MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento
- 3.5.3. As filas de atendimentos podem ser consideradas como estratégicas.
- 3.5.4. A BAHIAGÁS poderá alterar a formação de filas de atendimento, assim como acrescentar ou suprimir serviços atendidos, informando à CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, cabendo à CONTRATADA adequar a formação de recursos humanos, de acordo com o definido neste Memorial Descritivo e seus anexos.
- 3.5.5. No caso de assunção de novos serviços que implique em acréscimo de acionamentos, a CONTRATADA deverá acrescentar os recursos humanos necessários, de acordo com a expectativa da BAHIAGÁS.
- 3.5.6. A CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos humanos necessários, respeitando a curva de demanda histórica (e na falta desta, a expectativa da BAHIAGÁS) constante no anexo MD.002 – Evolução da Volumetria, visando à prestação de um serviço de qualidade com nível de serviço adequado ao definido previamente pela BAHIAGÁS.
- 3.5.7. A CONTRATADA deverá adequar-se a um eventual aumento na volumetria estimada, devendo efetuar os devidos ajustes necessários, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após a comunicação da BAHIAGÁS.
- 3.5.8. A critério exclusivo da BAHIAGÁS, eventuais necessidades de ampliação do dia e/ou horário de atendimento das filas, serão comunicados à CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, cabendo-lhe as providências para a prestação dos serviços nos dias/horários informados, sendo que não haverá qualquer alteração no valor unitário da remuneração a ser paga.
- 3.5.9. O tempo improdutivo motivado por pausas legais do operador e/ou qualquer indisponibilidade de canais de atendimento não será remunerado, desde que a CONTRATANTE não tenha dado causa.
- 3.5.10. Os sistemas que apuram o tempo produtivo, nível de serviço e demais indicadores que têm impacto direto no faturamento serão fornecidos pela CONTRATADA, com possibilidade de acesso e consulta irrestritos a BAHIAGÁS, para fins de acompanhamento tempestivo e obtenção de dados.
 - 3.5.10.1. A BAHIAGÁS poderá a qualquer momento, realizar auditoria nos sistemas de apuração do tempo produtivo, nível de serviço e dos demais indicadores que tem impacto direto no faturamento.

4. PRAZO DE VIGÊNCIA E PREVISÃO DE PRORROGAÇÃO

- 4.1. O presente contrato terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura da Autorização de Serviços, podendo ser prorrogado por acordo das partes, até o limite permitido pela lei.
- 4.2. Prazo e Planejamento de Transição
 - 4.2.1. A CONTRATADA deverá absorver completamente os serviços em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, conforme Cronograma de Implantação disponível no anexo MD.003 - Cronograma de Implantação, devendo fazer constar da proposta comercial o prazo necessário à assunção dos serviços.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 4.2.2. Caso o prazo informado seja inferior ao acima estipulado, a BAHIAGÁS avaliará o prazo e o planejamento da absorção e informará diretamente à CONTRATADA sua decisão, manifestando-se quanto a autorização.
- 4.2.3. Todos os custos decorrentes da transição serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.2.4. A CONTRATADA deverá estruturar-se de modo compatível à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

5. LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO E HORÁRIOS ADMITIDOS

5.1. Horário de funcionamento

- 5.1.1. Os serviços serão prestados dentro dos horários definidos para cada Fila / Canal de Relacionamento, conforme informações contidas no anexo MD.001 - Detalhamento de Filas e Canais de Relacionamento, observado o Código de Ética do PROBARE – Programa de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center/ Contact Center/ Help Desk/ Sac/ Telemarketing), em sua última versão;
- 5.1.2. A BAHIAGÁS poderá, a seu critério e necessidade, solicitar a alteração, extensão ou diminuição dos horários desde que comunique à CONTRATADA com prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis de antecedência.
- 5.1.3. Havendo atendimento telefônico no horário compreendido entre 22h00min e 05h00min, a BAHIAGÁS adicionará 20% (vinte por cento) ao Valor do Minuto (VM).
- 5.1.4. A CONTRATADA deverá manter prepostos e serviços de apoio à operação em todos os dias e horários de funcionamento.
- 5.1.5. Os serviços de atendimento não poderão sofrer qualquer tipo de interrupção, durante os horários definidos para funcionamento.

5.2. Locais de Execução

- 5.2.1. Contact Center: atendimento telefônico (AT) e eletrônico (AE)
- 5.2.1.1. A estrutura disponibilizada para prestação dos serviços de telefonia e atendimentos eletrônicos, em 1º e 2º nível, denominada *Contact Center*, deverá ser alocada nas dependências da CONTRATADA, em instalações que garantam o perfeito desempenho das atividades ora contratada;
- 5.2.1.2. Caberá à CONTRATADA, definir o endereço de sua instalação, desde que esteja localizado na cidade de Salvador - Ba, de modo a permitir e facilitar o acesso de Prepostos da CONTRATANTE ao local, para fins de fiscalização do serviço.
- 5.2.1.3. A CONTRATANTE poderá realizar auditorias a qualquer momento nas dependências da CONTRATADA, para avaliação da conformidade dos serviços prestados em relação aos normativos vigentes e ao contrato.
- 5.2.1.4. No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços poderá ser alterado, desde que a CONTRATADA comunique a CONTRATANTE com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência e atenda minimamente, sem ônus adicional, a todos os requisitos inicialmente pactuados.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

5.2.1.5. Em decorrência de circunstâncias de casos fortuitos ou de força maior, que venham a impedir o acesso dos funcionários ou o funcionamento local das atividades de atendimento no contact center, caberá a CONTRATADA, sem ônus adicional a CONTRATANTE, providenciar toda a estrutura necessária ao funcionamento de uma central de Backup, podendo, inclusive, fazer o uso de Home Office;

5.2.2. Postos de Atendimento Presencial (AP)

5.2.2.1. O Posto de Atendimento Presencial está localizado na cidade de Salvador-Ba, no edifício sede da BAHAGÁS, situado na Avenida Professor Magalhães Neto, 1838, Edifício Civil Business, Pituba, Salvador, Bahia, CEP: 41810-012.

5.2.2.2. A CONTRATADA, em conjunto com a BAHAGÁS, vistoriará e atestará o estado de conservação e funcionamento de todos os equipamentos, mobiliários e demais itens da infraestrutura fornecida pela BAHAGÁS, destinados à sua utilização.

5.2.2.3. Caberá à CONTRATADA a garantia do cuidado e zelo na utilização de toda a infraestrutura fornecida pela BAHAGÁS.

5.2.2.4. Os itens necessários a execução do serviço de atendimento presencial, que não forem disponibilizados pela BAHAGÁS, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, conforme disposto no item 7.3.

5.2.2.5. No decorrer da execução do contrato, a BAHAGÁS poderá alterar a localização do posto atual e/ou acrescentar novos postos para realização dos serviços de atendimento presencial, desde que a CONTRATADA seja comunicada com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência.

6. FORMAS DE RECEBIMENTO E MEDIÇÃO

6.1. Os serviços de atendimento deverão ser estruturados pela CONTRATADA visando a manutenção dos indicadores parametrizados no anexo MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento, com eventuais adequações solicitadas pela BAHAGÁS no decorrer do contrato.

6.2. Caso quaisquer dos índices identificados a seguir não seja atingido, haverá impacto direto na remuneração, sem prejuízo à aplicação de multas e sanções administrativas previstas em contrato.

6.3. Indicadores de Desempenho

6.3.1. A apuração dos dados para cálculo dos indicadores de desempenho será automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelas plataformas de gestão de canais e do atendimento presencial, todas fornecidas pela CONTRATADA.

6.3.2. O Nível de Serviço Padrão (NSP) a ser atingido pela CONTRATADA em cada fila e canal de relacionamento, está disponível no anexo MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento, podendo ser alterado a critério da BAHAGÁS, mediante comunicação prévia.

6.3.3. A média simples dos NS de todas as filas de atendimento é o Nível de Serviço Médio (NSM).

6.3.4. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou outros motivos os quais comprovadamente a BAHAGÁS tenha dado causa, não serão motivos de penalidade à CONTRATADA nas faixas horárias e filas atingidas.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

6.3.5. Nível de Serviço do Teleatendimento (NSt)

6.3.5.1. O Nível de Serviço do Teleatendimento (NSt) será calculado diariamente, por fila de relacionamento, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NSt = \frac{A1}{A+B+C}, \text{ onde:}$$

A1 = Quantidade de ligações atendidas dentro do intervalo de tempo em segundos definido pela BAHAGÁS;

A = Soma de todas as ligações atendidas;

B = Todas as ligações redirecionadas para outra Central de Atendimento.

C = Quantidade de ligações abandonadas (não atendidas) fora do intervalo de tempo em segundos definido pela BAHAGÁS;

6.3.5.2. São filas de relacionamento do teleatendimento:

- Atendimento Convencional;
- Atendimento Especial (Deficientes Auditivos ou de Fala – DAF);
- Emergência e Urgências;
- Ouvidoria;

6.3.5.3. A média simples do NSt de todas as filas de relacionamento é o Nível de Serviço Médio do Teleatendimento (NSMt)

6.3.5.4. Quando o volume de demanda em determinado dia da semana, for superior a 40% da média histórica do mesmo dia nas 4 últimas semanas, a CONTRATADA poderá solicitar à BAHAGÁS, durante o período de medição, que não considere o nível de serviço do dia em questão no cálculo do NSMt.

6.3.6. Nível de Serviço Eletrônico (NSe)

6.3.6.1. O Nível de Serviço Eletrônico (NSe) será calculado por dia e por canal de relacionamento, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NSe = \frac{(A1+B1)}{(X-Z)}, \text{ onde:}$$

A1 = Quantidades de demandas finalizadas pelo SAC dentro do prazo definido;

B1 = Quantidade de demandas encaminhadas para tratativa da Bahiagás, dentro do prazo definido;

X = Total de demandas entrantes no período apurado;

Z = Quantidade de demandas não tratadas, dentro do prazo definido pela BAHAGÁS;

6.3.6.2. Os chamados eletrônicos deverão ser atendidos em ordem cronológica, dos mais antigos para os mais recentes, conforme data e hora do recebimento ou última alteração na ferramenta de registro.

6.3.6.3. Serão considerados abandonados os chamados recebidos e não tratados dentro do prazo definido para respectiva fila, conforme parâmetros constantes no MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

6.3.6.3.1. Consideram-se tratados os chamados finalizados ou devidamente encaminhados para tratativa da Bahiagás;

6.3.6.4. Excepcionalmente, no caso dos canais *chat* e *Whatsapp Business*, o NSe será considerado por faixa horária. Para estas filas, a modalidade de cálculo do NSe será

$$NSe = \frac{A}{X}, \text{ onde:}$$

A = Quantidades de atendimentos iniciados pelo humano, dentro do intervalo de tempo definido, após transferência;

X = Total de demandas transferidas para o atendimento humano;

6.3.6.5. A média simples dos NSe de todas as filas de relacionamento é o Nível de Serviço Médio Eletrônico (NSMe).

6.3.6.6. Quando o volume de demanda em determinado dia da semana, for superior a 40% da média histórica do mesmo dia nas 4 últimas semanas, a CONTRATADA poderá solicitar à BAHAGÁS, no período da medição de contrato, que não considere o nível de serviço do dia em questão no cálculo do NSMe.

6.3.7. Nível de Serviço Presencial (NSp)

6.3.7.1. Nos postos de atendimento presencial, as filas de relacionamento serão formadas por grupos de clientes, de acordo a prioridade de atendimento, em conformidade a Lei nº 10.048, que fixa as normas gerais sobre atendimento prioritário.

6.3.7.2. As filas de relacionamento definidas para o Atendimento Presencial são:

- Atendimento Convencional;
- Atendimento Prioritário
- Atendimento Prioritário 80+

6.3.7.3. Os atendimentos presenciais deverão ser realizados por ordem de chegada em cada fila, dos mais antigos para os mais recentes, conforme data e hora de retirada da senha no terminal.

6.3.7.4. O NSp será calculado por dia e por fila de relacionamento;

6.3.7.5. Serão considerados abandonados, os atendimentos convocados, após o prazo de chamamento definido no anexo MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento

6.3.7.6. A média simples dos NSp de todas as filas de relacionamento é o Nível de Serviço Médio do Presencial (NSMp).

6.3.7.7. Quando o volume de demanda em determinado dia da semana, for superior a 50% da média histórica do mesmo dia nas 4 últimas semanas, a CONTRATADA poderá solicitar à BAHAGÁS, num prazo de até 03 (três) dias úteis após a ocorrência, que não considere o nível de serviço do dia em questão, no cálculo do NSMe

6.3.8. Nível de Qualidade (NQ)

6.3.8.1. O nível de Qualidade será calculado com base nos resultados obtidos na Pesquisa de Satisfação, e deverá seguir todas as diretrizes indicadas no Plano de Acompanhamento da Qualidade, disponível no anexo MD.004.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 6.3.8.2. O Nível de Qualidade Médio (NQM) de um Canal de Relacionamento, será calculado pela média do NQ de todas as filas de atendimento.
- 6.3.8.3. O NQ da fila de relacionamento será calculado através da média ponderada dos seguintes indicadores:

- Índice de Encaminhamentos para Pesquisa (IEP)

$$IEP = \frac{A}{B}$$

Onde:

A = número de atendimentos transferidos para pesquisa

B = número de atendimentos realizados

- Índice de Satisfação do Cliente (ISC)

$$ISC = \frac{C}{D}$$

Onde:

C = número de atendimentos com avaliação positiva*

D = número de pesquisas válidas (respondidas)

*Para os casos em que a metodologia de avaliação utilizada seja a conceitual. Nessa situação, a faixa considerada “positiva” será definida pela Contratante.

NOTA 1: caso o resultado da avaliação seja por nota, o ISC será a média simples das notas obtidas;

NOTA 2: caso a metodologia de avaliação utilizada na fila de atendimento não necessite de encaminhamento (rotina automatizada), o NQ corresponderá ao resultado do ISC.

- 6.3.8.4. Cálculo do Nível de Qualidade (NQ):

$$NQ = \frac{\left(\frac{IEPM}{IEPP} * 2\right) + \left(\frac{ISCM}{ISCP} * 3\right)}{5}$$

Onde:

IEPM = Índice de Encaminhamento para Pesquisa Médio – Média das filas de relacionamento;

IEPP = Índice de Encaminhamento para Pesquisa Padrão – Padrão desejado na fila de relacionamento;

ISCM = Índice de Satisfação do Cliente Médio – Média das filas de relacionamento;

ISCP = Índice de Satisfação do Cliente Padrão - Padrão desejado na fila de relacionamento;

- 6.3.8.5. A média simples dos NQ de todas os canais de relacionamento é o Nível de Qualidade Médio (NQM);





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 6.3.8.6. O Nível de Qualidade médio (NQM) será calculado nos seguintes Canais de Relacionamento:
- Nível de Qualidade Médio do Teletendimento (NQMt)
 - Nível de Qualidade Médio Eletrônico (NQMe)
 - Nível de Qualidade Médio Presencial (NQMp)
- 6.3.8.7. O Nível de Qualidade Padrão (NQP) a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no anexo MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento, podendo ser alterado a critério da BAHIA GÁS, mediante comunicação prévia.
- 6.3.8.8. A média simples dos NQP de todas as filas é o Nível de Qualidade Padrão Médio (NQPM).

6.4. Metodologia de Faturamento dos Serviços

- 6.4.1. Os resultados dos indicadores do faturamento, deverão ser extraídos de forma automática, possibilitando a CONTRATANTE visualizar-los diretamente no sistema.
- 6.4.2. Dos valores brutos apurados serão deduzidos o Valor de Dedução por Direcionamentos e Atendimentos Incorretos (VDAI), o Valor de Dedução por Abandono (VDA), além de outras deduções previstas no item 11.4 deste Memorial Descritivo.
- 6.4.3. Consideram-se para efeito de remuneração todos os atendimentos realizados por meio de ligações telefônicas atendidas (TA), ligações realizadas (quando demandadas pela Bahiagás e que não sejam complementares), os atendimentos eletrônicos (AE) e os atendimentos presenciais (AP).
- 6.4.4. Pelas características das atividades, a BAHIA GÁS pagará à Contratada, valores diferenciados para os serviços, conforme abaixo:
- I. Valor do Minuto de Atendimento Telefônico (VM): valor específico por minuto falado de atendimento telefônico (ligações entrantes ou saídes), desde que relacionadas ao objeto deste contrato.
 - a. Havendo atendimento telefônico no horário compreendido entre 22h00min e 05h00min (atendimento noturno), a BAHIA GÁS adicionará 20% (vinte por cento) ao Valor do Minuto (VM).
 - b. Ao Valor do Minuto (VM) das filas estratégicas, será acrescentado um percentual de 30%. As filas estratégicas definidas pela BAHIA GÁS estão disponíveis no ANEXO MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento, podendo ser alterado a critério da BAHIA GÁS, mediante comunicação prévia.
 - II. Valor do Atendimento Eletrônico (VAE): valor por ocorrência finalizada de atendimento eletrônico. Poderá fazer parte desse atendimento, quando necessário, contato telefônico com os clientes para complementação e finalização do atendimento.
 - III. Valor do Atendimento Presencial (VAP): valor pago por ocorrência de atendimento realizado no posto de atendimento. Poderá fazer parte desse atendimento, quando necessário, contato telefônico com os clientes para complementação e finalização do atendimento.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- a. Os atendimentos desistentes, ou seja, não efetivados por desistência do cliente antes da convocação da senha, não serão contemplados para fins de faturamento.

6.4.5. Remuneração do Atendimento Telefônico (RAT)

- 6.4.5.1. A Remuneração do Atendimento Telefônico será calculada mensalmente conforme fórmula abaixo:

$\{\sum[(NSM_t/NSPM_t)*70\%] + [(NQM_t/NQPM_t)*30\%]\} * \sum(TA * VM)$, onde:

- NSM_t: Nível de Serviço Médio do Teleatendimento
- NSPM_t: Nível de Serviço Padrão Médio do Teleatendimento
- NQM_t: Nível de Qualidade Médio do Teleatendimento
- NQPM_t: Nível de Qualidade Padrão Médio
- TA: Tempo Total de Atendimento em minutos, por faixa horária
- VM: Valor do Minuto, correspondente à faixa horária (diurno ou noturno)

- 6.4.5.2. Quando o NSM_t atingido for maior que o NSPM_t definido, não haverá acréscimo na RAT.

- 6.4.5.3. Quando o NQM_t atingido for maior que o NQPM_t definido, não haverá acréscimo na RAT.

- 6.4.5.4. Nos primeiros 30 dias após o início das atividades de atendimento, NS e NQ não serão aplicados na remuneração, de forma que a fórmula será **RTA = $\sum(TA * VM)$**

6.4.6. Remuneração do Atendimento Eletrônico (RAE)

- 6.4.6.1. A Remuneração do Atendimento Eletrônico será calculada mensalmente conforme fórmula abaixo:

$RAE = \{\sum[(NSMe/NSPMe)*70\%] + [(NQMe/NQPMe)*30\%]\} * \sum(QAE * VAE)$, onde:

- NSMe: Nível de Serviço Médio Eletrônico
- NSPMe: Nível de Serviço Padrão Médio Eletrônico
- NQMe: Nível de Qualidade Médio Eletrônico
- NQPMe: Nível de Qualidade Padrão Médio Eletrônico
- QAE: Quantidade de Atendimentos Eletrônicos entrantes no período apurado;
- VAE: Valor do Atendimento Eletrônico

- 6.4.6.2. Quando o NSMe atingido for maior que o NSPMe definido, não haverá acréscimo na RAE.

- 6.4.6.3. Quando o NQMe atingido for maior que o NQPMe definido, não haverá acréscimo na RAE.

- 6.4.6.4. Nos primeiros 30 (trinta) dias após o início das atividades de atendimento, NS e NQ não serão aplicados na remuneração, de forma que a fórmula será **RAE = $\sum(QAE * VAE)$** .

6.4.7. Remuneração do Atendimento Presencial (RAP)





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

6.4.7.1. A Remuneração do Atendimento Presencial será calculada mensalmente conforme fórmula abaixo:

$RAP = \{[(NSM_p/NSPM_p)*70\%] + [(NQM_p/NQPM_p)* 30\%]\} * \sum(QAP * VAP)$, onde:

- NSMp: Nível de Serviço Médio Presencial
- NSPMp: Nível de Serviço Padrão Médio Presencial
- NQMp: Nível de Qualidade Médio Presencial
- NQPMp: Nível de Qualidade Padrão Médio Presencial
- QAP: Quantidade de atendimentos presenciais
- VAP: Valor do Atendimento Presencial

6.4.7.2. Quando o NSMp atingido for maior que o NSPMp definido, não haverá acréscimo na RAP.

6.4.7.3. Quando o NQMp atingido for maior que o NQPMp definido, não haverá acréscimo na RAP.

6.4.7.4. Nos primeiros 30 (trinta) dias após o início das atividades de atendimento, NS e NQ não serão aplicados na remuneração, de forma que a fórmula será **$RAP = \sum(QAP * VAP)$** .

6.4.8. Valor de Dedução de Atendimento Incorretos (VDAI)

6.4.8.1. Caso sejam identificados atendimentos ou tratamentos de ocorrências prestados com falta de cortesia do operador e/ou informações incorretas/incompletas e/ou descumprimento de rotinas pré-definidas, encaminhamentos indevidos, tendo ou não gerado prejuízo financeiro à qualquer dos clientes da BAHIAGÁS ou à própria BAHIAGÁS, ou ainda à sua imagem institucional, a BAHIAGÁS poderá deduzir, a seu critério, 0,2% (dois décimos percentuais) do valor bruto faturado (RAT + RAE + RAP), para cada ocorrência identificada.

$VDAI = QAI*(0,02*RB)$, onde:

QAI = Quantidade atendimentos incorretos

RB = Remuneração Bruta (RAT + RAE + RAP)

6.4.8.2. O valor citado no item acima, Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos (VDAI), será deduzido na fatura do mês em que for identificada a ocorrência ou em mês subsequente.

6.4.8.3. Tal fato não isenta a CONTRATADA de ser acionada pela BAHIAGÁS para apurar a responsabilidade de outras consequências que possam ser ocasionadas pela informação incorreta prestada.

6.4.9. Valor de Dedução por Abandono no Teleatendimento (VDA_t)

6.4.9.1. Entende-se por chamadas abandonadas, todas aquelas desligadas após o prazo de atendimento determinado na respectiva fila de relacionamento, conforme ANEXO MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento.

6.4.9.2. Sempre que o percentual de abandono superar a tolerância estabelecida pela BAHIAGÁS por fila de atendimento, será deduzido o valor correspondente à volumetria gerada pelo número de ligações abandonadas multiplicado pelo Tempo Médio de Atendimento (TMA) da fila de atendimento no período da medição.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

$VDA_t = \{\sum[(QLA * TMA) * VM]\}$, onde:

- *QLA = Quantidade de ligações abandonadas na fila, acima da tolerância;*
- *TMA = Tempo Médio de Atendimento da fila correspondente*
- *VM = Valor do Minuto de Atendimento da faixa de horário / fila de atendimento correspondente*

6.4.9.3. Não serão consideradas as ligações desistentes, ou seja, aquelas desligadas antes do tempo de tolerância definido para atendimento.

6.4.9.4. Nas filas estratégicas e horários noturnos, será aplicado o Valor do Minuto correspondente.

6.5. Remuneração Final (RF)

$RF = [(RAT + RAE + RAP) - VDAI - VDA_t]$

Onde:

- RAT = Remuneração do Atendimento Telefônico
- RAE = Remuneração do Atendimento Eletrônico
- RAP = Remuneração do Atendimento Presencial
- VDAI = Valor de Dedução de atendimentos incorretos
- VDA_t = Valor de Dedução por Abandono no Teleatendimento

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA RELACIONADAS AO OBJETO

7.1. Obrigações Gerais:

Além das demais obrigações estipuladas neste CONTRATO e na legislação vigente, caberá à CONTRATADA:

- 7.1.1. Planejar, conduzir e executar os serviços com integral atendimento das especificações e prazos estabelecidos no CONTRATO.
- 7.1.2. Informar e manter atualizados junto à BAHIA GÁS o endereço, telefone(s) de contato e endereço eletrônico de funcionamento de sua unidade administrativa e nas localidades de execução dos serviços.
- 7.1.3. Tomar conhecimento e dar cumprimento a todas as especificações e responsabilidades contidas na documentação complementar, disponibilizada nos anexos deste Memorial Descritivo, a saber:
 - ANEXO MD.001 - Detalhamento de Filas e Canais de Relacionamento
 - ANEXO MD.002 – Evolução da Volumetria
 - ANEXO MD.003 - Cronograma de Implantação
 - ANEXO MD.004 – Plano de Acompanhamento da Qualidade
 - ANEXO MD.005 – Especificação de Uniforme
 - ANEXO MD.006 – Requisitos Tecnológicos
- 7.1.4. Manter prepostos e serviços de apoio à operação em todos os dias e horários de funcionamento.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 7.1.5. Permitir a realização de auditorias por representantes do CONTRATANTE ou por órgão(s) externo(s), a qualquer tempo e periodicidade, atendendo tempestivamente às demandas dos auditores que terão acesso ilimitado à toda operação e aos documentos a ela relacionados.
- 7.1.6. Permitir acesso irrestrito ao ambiente físico e às informações gerenciais da operação, pelos representantes designados pelo CONTRATANTE.
- 7.1.7. Emitir posicionamento formal sobre reclamações de atendimento de responsabilidade da CONTRATADA, registrados nos canais de relacionamento da CONTRATANTE, Ouvidoria do Estado da Bahia, AGERBA ou qualquer outra instituição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
- 7.1.8. Emitir posicionamento formal a CONTRATANTE sobre qualquer acionamento relacionado ao presente contrato, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas;
- 7.1.9. Atender integralmente ao Decreto Lei nº6.523/08, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, por telefone, bem como toda e qualquer disposição legal vigente e pertinente à natureza do serviço contratado ou que, por ventura, venha a ser implantada por força de lei.
- 7.1.10. Aplicar o Código de Ética do PROBARE – Programa de Auto-regulamentação do Setor de Relacionamento (Call Center/ Contact Center/ Help Desk/ Sac/ Telemarketing), em sua última versão;
- 7.1.11. Apresentar em até 30 (trinta) dias após a emissão da Autorização de Serviço, um plano de contingenciamento para diversas situações que possam impactar na qualidade e na continuidade do serviço de atendimento. O plano deverá ser homologado pela BAHIAGÁS.
- 7.1.12. Manter a CONTRATANTE informada sobre qualquer alteração nos contratos trabalhistas dos funcionários vinculados ao contrato (admissão, demissão, afastamento, alteração de cargo, salário ou lotação);
- 7.1.13. Fornecer a lista de todos os funcionários vinculados ao presente contrato antes do início das atividades e sempre que houver alterações nos contratos trabalhistas;
 - 7.1.13.1. A lista deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - Nome completo
 - Matrícula
 - Nº do RG e CPF
 - Data de admissão
 - Data de demissão
 - Data do ASO (atestado de saúde ocupacional)
 - Data de Nascimento
 - Lotação
 - Cargo
- 7.1.14. Controlar chaves de identificação de acesso (range de ID) aos sistemas do CONTRATANTE, comunicando tempestivamente as contratações e afastamentos da operação.
- 7.1.15. Fornecer os crachás de identificação funcional de todos os seus empregados vinculados ao contrato em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 7.1.16. Definir e controlar a jornada de trabalho respeitando a legislação vigente e as entidades de classe, instituindo mecanismos de controle de início e fim da jornada e vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos.
- 7.1.17. Cumprir rigorosamente o que dispõe a Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria, devendo apresentar a Convenção vigente antes do início dos serviços e a cada ano, dando conhecimento à CONTRATANTE, de todos os termos acordados em cada acordo coletivo.
- 7.1.18. Assumir direta e exclusivamente, a responsabilidade pelas obrigações de natureza trabalhista e/ou previdenciária relativas aos empregados eventualmente alocados para execução do CONTRATO, inclusive em eventuais ações judiciais propostas cumulativamente contra a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 7.1.19. Não utilizar na execução do serviço, mão-de-obra que esteja em desacordo com as normas legais, seja na forma do trabalho forçado ou análogo ao escravo e ao infantil, nem praticar atos que importem em infringência à legislação que trata do combate à discriminação de raça, gênero, direção/orientação sexual e religião;
- 7.1.20. Efetuar o pagamento de todos os tributos (federais, estaduais e municipais) e encargos sociais e/ou previdenciários de seus empregados ou prepostos, assim como, quaisquer despesas, judiciais ou extrajudiciais, que lhes sejam imputadas, decorrentes de ação ou omissão, dolosa ou culposa, de sua responsabilidade.
- 7.1.21. Indenizar a CONTRATANTE e/ou terceiros por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus representantes legais, empregados ou prepostos, por ação ou omissão, bem como pelos defeitos decorrentes de má execução dos serviços por inobservância de obrigações contratuais.
- 7.1.22. Respeitar e fazer com que seus empregados e/ou prepostos respeitem as normas de segurança, código de ética e conduta da CONTRATANTE e demais obrigações estabelecidas no presente CONTRATO.
- 7.1.23. Assumir todos os custos relacionados ao cumprimento dos requisitos de saúde, segurança e meio ambiente, incluindo os dispostos no ANEXO Q12 do contrato.
- 7.1.24. Assumir, direta e exclusivamente, responsabilidade pelos danos causados em acidentes de trabalho, ou acidentes envolvendo terceiros, que eventualmente vierem a ocorrer por conta da execução do objeto deste CONTRATO.
- 7.1.25. Cumprir rigorosamente as exigências dispostas na NR 17 – Norma Regulamentadora de Ergonomia, sobretudo os parâmetros estabelecidos em seu [Anexo II – Trabalho em Teleatendimento / Telemarketing](#), em todos os ambientes de trabalho.
- 7.1.26. Manter um bom clima organizacional, com políticas de valorização e reconhecimento que assegurem o comprometimento com a qualidade do atendimento.
- 7.1.27. Fornecer os insumos necessários às ações motivacionais, como decoração do ambiente em datas comemorativas, distribuição de brindes e premiações.
- 7.1.28. Fornecer os insumos típicos de escritórios quando necessários ao atendimento, tais como: papéis, insumos para impressoras, canetas, cadernos, lápis, borracha e afins, além de todo o material de treinamento (*flipchart*, *datashow* e acessórios), aplicação de testes ou pesquisas (apostila, encadernação, reproduções autorizadas, pincéis), de sua utilização, bem como equipamentos necessários para o desenvolvimento da atividade como impressoras, telefonia e link de dados com configuração suficiente para o ótimo desempenho das atividades.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

-
- 7.1.29. Elaborar e ministrar treinamentos para capacitação técnica e comportamental de todas as equipes, antes do início das atividades e sempre que for necessário, em conformidade ao anexo MD.004 – Plano de Acompanhamento da Qualidade.
- 7.1.30. Assumir todos os custos de mobilização e viabilização, insumos e equipamentos envolvidos em qualquer atividade de treinamento.
- 7.1.31. Preservar todas as evidências relativas aos treinamentos realizados, de forma a permitir a consulta pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo.
- 7.1.32. Possibilitar o acesso de representantes designados pelo CONTRATANTE aos treinamentos.
- 7.2. Sobre a infraestrutura do CONTACT CENTER
- Caberá a CONTRATADA:
- 7.2.1. Disponibilizar toda infraestrutura necessária à execução dos serviços de atendimento de 1º e 2º nível nos canais de atendimento telefônico e eletrônico (Contact Center) e de gestão continuada (supervisão, monitoria, capacitação e backoffice), constituída de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, aparelhos de telefonia, hardware e softwares, canais de telefonia e Unidade de Resposta Audível (URA).
- 7.2.2. Fornecer toda estrutura necessária para realizar a comunicação com a estrutura de voz e de dados da CONTRATANTE, cuja manutenção e gerenciamento dos links de voz e dados serão de sua responsabilidade;
- 7.2.3. Fornecer sistema supervisorio para monitoramento e controle de chamadas telefônicas e atendimentos virtuais, com interface web (world wide web), integrado à central telefônica PABX e aos atendimentos eletrônicos, com permissão irrestrita a CONTRATANTE.
- 7.2.3.1. O sistema supervisorio deverá conter, no mínimo, a possibilidade de escuta das chamadas em tempo real, a possibilidade de *download* de gravações de todas as chamadas ativas e receptivas oriundas dos atendimentos, a visualização das tratativas em canais eletrônicos, relatórios instantâneos, diários e mensais contendo os totalizadores de atendimento por tempo e por unidade de ocorrência (demandas entrantes, demandas saintes, demandas atendidas e abandonadas), bem como a possibilidade de extrair os resultados dos indicadores de qualidade de cada canal, de acordo com os parâmetros estabelecidos no anexo MD.006 – Requisitos tecnológicos deste Memorial Descritivo.
- 7.2.4. Fornecer plataforma de gestão multicanais integrada para controle dos registros de atendimentos eletrônicos e de voz, em ambiente web, para realização dos atendimentos aos usuários, bem como ferramenta de desenvolvimento qualitativo dos serviços da Central de Relacionamento.
- 7.2.4.1. A BAHIAGÁS fornecerá ao seu exclusivo critério outros sistemas para apoio à função de atendimento ao cidadão, para informações específicas de serviços públicos.
- 7.2.5. Executar solicitações de alteração de fluxos e fraseologia da URA em até 24 (vinte e quatro horas), após solicitação formal da BAHIAGÁS;
- 7.2.5.1. Em caso de situações contingenciais, o prazo para atendimento a solicitação será de, no máximo, 60 (sessenta) minutos;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

7.2.6. Fornecer fones de ouvido tipo headfone conforme especificação contida no ANEXO MD.006 – Requisitos Tecnológicos, e qualquer outro recurso de escuta necessário, tais como: módulo carona, dispositivo de conexão ao telefone para cada profissional que o necessite como ferramenta de trabalho, tais como as atividades de operação, supervisão, monitoria, backoffice, suporte operacional e treinamento, sendo as reposições imediatas e necessárias de sua responsabilidade, conforme características mínimas, obrigatórias, contidas neste Memorial Descritivo.

7.2.6.1. Disponibilizar de forma on line, todas as gravações de chamadas ativas e receptivas, imediatamente após a realização dos atendimentos;

7.2.6.2. As gravações devem estar organizadas de forma a possibilitar a busca do arquivo por diversos parâmetros (número de protocolo, telefone de origem, nome do atendente, data e hora do atendimento, etc);

7.2.6.3. Os arquivos de gravação devem estar disponíveis para download em extensão de áudio .wav, .mp3 ou outra que seja executável através do Windows.

7.3. Sobre o posto de ATENDIMENTO PRESENCIAL localizado na sede:

Caberá a CONTRATADA:

7.3.1. Atender integralmente a Lei nº 10.048, de 08 de Novembro de 2000, que fixa as normas gerais sobre atendimento prioritário, em repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos, bem como toda e qualquer disposição legal vigente e pertinente à natureza do serviço contratado ou que, por ventura, venha a ser implantada por força de lei.

7.3.2. Cumprir integralmente à Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), proporcionando o máximo de conforto, segurança e eficiência no desempenho das atividades e no ambiente de trabalho.

7.3.3. Zelar pela boa aparência do ambiente de atendimento, pelo bem-estar e segurança dos clientes e funcionários, de forma a manter íntegra a imagem da Bahiagás, perante o público;

7.3.4. Fornecer uniforme completo para todos os trabalhadores, conforme especificações contidas no anexo MD.005 – Especificação Técnica de Uniforme, deste Memorial Descritivo.

7.3.5. No ambiente de atendimento não será permitido:

- Alimentação dos funcionários;
- Armazenamento ou exposição de qualquer objeto pessoal (bolsas, capacetes, adesivos, porta-retratos, etc.);
- Exposição visual de qualquer simbologia de cunho pessoal, ideológico ou religioso;
- Ligações particulares ou uso de celular;

7.3.6. Zelar pelo bom funcionamento de todos os itens relacionados às instalações prediais (esquadrias, portas, persianas, climatização, manutenção hidráulica e elétrica, jardinagem, etc.) realizando imediatamente a abertura de chamados no sistema da Bahiagás para realização da manutenção contingencial.

7.3.7. Fornecer plataforma de gestão de atendimento presencial que permita o monitoramento e o controle dos atendimentos, com interface web, integrado à um sistema supervisor, com permissão irrestrita a CONTRATANTE.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

7.3.7.1. A plataforma de gestão deverá disponibilizar:

- Relatórios instantâneos e periódicos acerca dos totalizadores e indicadores de qualidade do atendimento, de acordo com a métrica estabelecida neste Memorial Descritivo.
- Sistema de gestão de fila de atendimento, interligado a um totem de auto-senha com chamamento por monitor, que possibilite a extração automática do indicador TEA (tempo de espera do atendimento) diretamente do sistema supervisório;
- Opinômetros, instalados no local, ou sistema similar, interligados a plataforma de gestão, que possibilite a extração automática do indicador ISC (índice de satisfação do cliente) pela CONTRATANTE;

NOTA: Todos os equipamentos necessários ao funcionamento da plataforma de gestão, como monitores, totens e opinômetros, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE RELACIONADAS AO OBJETO

8.1. Caberá a CONTRATANTE:

- 8.1.1. Atender às solicitações feitas pela CONTRATADA, quando cabíveis e conforme estabelecido no presente CONTRATO.
- 8.1.2. Informar à CONTRATADA o nome e meios de contatos do fiscal e Gestor do CONTRATO
- 8.1.3. Notificar formalmente à CONTRATADA, sobre irregularidades e defeitos porventura verificados na execução dos serviços, podendo a seu critério, estipular prazo para que sejam corrigidos.
- 8.1.4. Disponibilizar infraestrutura necessária à execução dos serviços no posto de atendimento localizado no pavimento térreo da sede da CONTRATANTE, constituída de ambiente físico climatizado, aparelhos de telefonia, canais de telefonia, link de dados e roteadores.
 - 8.1.4.1. A sede da companhia dispõe de banheiros e água potável, próximo ao local de trabalho, além de uma copa com geladeira, micro-ondas e mesas, para uso de todos os funcionários.
 - 8.1.4.2. A Bahiagás ficará responsável pela manutenção periódica e contingencial de toda a infraestrutura fornecida por ela (ar condicionado, esquadrias, pisos, portas, link de dados e canais de telefonia) em seu posto de atendimento, localizado na sede;
 - 8.1.4.3. Caberá a Bahiagás, realizar a limpeza periódica e contingencial do posto de atendimento localizado na sede;
- 8.1.5. Disponibilizar serviço de 0800 e o pagamento das faturas relacionadas a estas linhas telefônicas.
- 8.1.6. Fornecer os conteúdos dos treinamentos sobre serviços e procedimentos de atendimento aos multiplicadores da CONTRATADA.
- 8.1.7. Manter atualizados os procedimentos de atendimento, comunicando tempestivamente as alterações para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 8.1.8. Disponibilizar equipe técnica, quando solicitada pela CONTRATADA, para esclarecer dúvidas dos multiplicadores e auxiliar na disseminação de conhecimentos mais complexos.
- 8.1.9. Fornecer crachás de acesso a todos os empregados vinculados ao contrato, lotados na sede da BAHAGÁS.
- 8.1.10. Cadastrar e descadastrar os colaboradores da CONTRATADA nos sistemas de atendimento e acesso, fornecidos pela BAHAGÁS.

9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO PELA BAHAGÁS

- 9.1. Todos os serviços objeto deste contrato serão fiscalizados pela BAHAGÁS, através de prepostos credenciados junto a CONTRATADA, obrigando-se esta assegurar a esses prepostos livre acesso aos locais de serviços e facilitar tudo para que a fiscalização possa exercer integralmente a sua função e com ela entender-se diretamente sobre os assuntos ligados aos serviços contratados.
- 9.2. Sem prejuízo de outras atribuições inerentes a função, a fiscalização da BAHAGÁS poderá:
 - 9.2.1. Sustar qualquer serviço que não esteja sendo executado de acordo com as especificações aprovadas ou com as normas estabelecidas pela BAHAGÁS;
 - 9.2.2. Recusar serviços executados em desacordo com as disposições deste contrato;
 - 9.2.3. Indicar à autoridade competente os fatos que possam propiciar a aplicação de sanções e multa à CONTRATADA, nos termos deste contrato;
 - 9.2.4. Sustar o encaminhamento de faturas da CONTRATADA relativas a serviços incorretos, dando conhecimento por escrito à CONTRATADA e estabelecendo prazo para atendimento das correções necessárias;
 - 9.2.5. Examinar a documentação da CONTRATADA relativa ao pessoal empregado na execução dos serviços contratados, podendo exigir a apresentação dos comprovantes de atendimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias correspondentes.
 - 9.2.6. Solicitar o imediato afastamento de empregado ou preposto da CONTRATADA que esteja apresentando riscos a operação, inclusive a imagem da BAHAGÁS ou que esteja dificultando a ação fiscalizadora;
- 9.3. A fiscalização da BAHAGÁS não diminui, nem exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade e correta execução dos serviços.

10. GARANTIA TÉCNICA DO OBJETO

Não aplicável

11. TIPOS INFRACIONAIS PARA SANCIONAMENTO

- 11.1. Ante eventual descumprimento total ou parcial deste Memorial Descritivo, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações previstas no Contrato de Prestação de Serviços:
 - Advertência;
 - Penalidades Operacionais
- 11.2. Tais sanções estão relacionadas a má qualidade na execução dos serviços objeto do contrato, em concordância aos parâmetros definidos neste Memorial Descritivo, portanto, a sua notificação tem origem na ação fiscalizatória e sua aplicação independente das sanções previstas no Contrato de Prestação de Serviços, podendo ser adimplidas através da medição mensal;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

11.3. Advertência

11.3.1. A advertência será aplicada por exclusivo critério da CONTRATANTE, e apenas em situações que não acarretem prejuízo para a BAHAGÁS e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

11.3.2. A advertência deverá ser encaminhada por escrito e conter o devido prazo para regularização da pendência, quando aplicável.

11.3.3. Em caso de reincidência do fato ou de não cumprimento do prazo concedido para regularização da não conformidade, poderão ser aplicadas as sanções previstas no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

11.4. Penalidades Operacionais

11.4.1. A penalidade operacional será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados, de acordo com a classificação da não-conformidade.

11.4.2. As não-conformidades identificadas no atendimento são classificadas de acordo com o grau de impacto na satisfação do cliente, e na imagem da BAHAGÁS, podendo ser consideradas leves, graves ou inaceitáveis.

11.4.2.1. **Não-Conformidades Leves:** são aquelas cujo impacto na qualidade do atendimento é considerado baixo. Acarreta dedução de **1% (um por cento)** sobre a remuneração final (RF) calculada, para cada ocorrência e/ou dia afetado, cumulativamente.

11.4.2.2. **Não-Conformidades Graves:** são desempenhos em desacordo com o esperado que causam grande impacto na satisfação do cliente. Acarreta dedução de **3% (três por cento)** sobre o valor mensal da remuneração final (RF) calculada, para cada ocorrência e/ou dia afetado, cumulativamente.

11.4.2.3. **Não-Conformidades Inaceitáveis:** são aquelas de alto impacto na satisfação do cliente e que colocam em risco a imagem da BAHAGÁS e sua relação com os clientes, podendo causar prejuízos financeiros. Acarreta dedução de **5% (cinco por cento)** sobre a remuneração final (RF) calculada, para cada ocorrência e/ou dia afetado, cumulativamente.

11.4.3. As penalidades operacionais que porventura a **CONTRATADA** der causa, serão descontadas do faturamento mensal ou de pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE**, ou ainda por outro meio que satisfaça a liquidação do débito, inclusive descontado da garantia, de forma a promover a devida compensação.

11.4.4. As não-conformidades serão notificadas a **CONTRATADA** por escrito, inclusive por endereço eletrônico, que deverá ser mantido atualizado junto a BAHAGÁS.

11.4.5. A **CONTRATADA** poderá recorrer da aplicação da(s) penalidade(s), em petição motivada, dentro do prazo improrrogável de 05 (cinco) dias corridos, a partir da data do recebimento da notificação, obrigando-se a **CONTRATANTE**, em prazo igual, comunicar a manutenção ou extinção da penalidade operacional.

11.4.6. A suspensão da penalidade operacional poderá ocorrer desde que sejam aceitas as justificativas apresentadas pela **CONTRATADA** e que sejam implantadas ações de correção visando atender as metas estabelecidas e evitar reincidências;

11.4.7. Quaisquer não-conformidades influenciadas por problemas ou outros motivos os quais, comprovadamente, a BAHAGÁS tenha dado causa, não serão motivos de penalidade à **CONTRATADA**;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

11.4.8. As demais inadimplências, em caso de inexecução total ou parcial do serviço, estarão sujeitas as penalidades previstas na legislação vigente e no contrato constante neste Edital;

11.5. Graduação de Não-conformidades

ITEM CONTRATUAL	NÃO-CONFORMIDADE	GRADUAÇÃO
FARDAMENTO	Funcionário sem fardamento ou identificação (crachá) ou trajando o mesmo em desacordo com o estabelecido no MD / Fardamento fornecido fora de especificação	LEVE
ALTERAÇÃO DA URA / FLUXOS / PESQUISAS	Deixar de executar as alterações na configuração dos fluxos e fraseologias da URA ou das pesquisas aplicadas quando solicitado pela CONTRATANTE ou fornecê-las em desacordo com os prazos estabelecidos neste MD;	LEVE
GRAVAÇÕES / EVIDÊNCIAS DE ATENDIMENTO	Deixar de disponibilizar acesso imediato às gravações ou qualquer outra evidência de atendimento ou deixar de fornecer-las quando solicitado pela CONTRATANTE ou fornecer-las em desacordo com os parâmetros e prazos estabelecidos neste MD;	GRAVE
INOPERÂNCIA DO SISTEMA DE ATENDIMENTO	Inoperância do Sistema Supervisório e/ou das Plataformas de gestão de Atendimento e/ou do sistema de registro de atendimentos, por causa alheia à CONTRATANTE, por período superior a 2 (duas) horas;	GRAVE
REGISTRO DE ATENDIMENTO	Deixar de executar o registro tempestivo dos atendimentos ou de tramita-los no sistema de atendimento da CONTRATANTE;	GRAVE
QUALIDADE DE ÁUDIO E ESCUTA	Má qualidade do áudio nas gravações fornecidas e/ou no áudio ou escuta da URA ou durante o teleatendimento, que causem desconforto ou dificuldade de compreensão entre as partes, tais como volume inadequado, barulho no ambiente, ruídos, picotamento ou retorno de voz (eco).	GRAVE
CONDUTA	Desvio de conduta que provoque risco ou danos à imagem da Contratante, inclusive financeiros, e/ou utilização de informações da Bahiagás em benefício próprio.	INACEITÁVEL
INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO	Interrupção do serviço de atendimento ao cliente, em qualquer canal de relacionamento, por mais de 1(uma) hora, a cada 24h;	INACEITÁVEL

12. REQUISITOS DE QSSMA

12.1. Conforme definições do anexo Q-12 do Contrato de Prestação de Serviços.

13. EXIGÊNCIA DE AMOSTRA NA EXECUÇÃO DO CONTRATO

13.1. A CONTRATADA deverá fornecer exemplares de cada modelo do uniforme que será utilizado pelos funcionários do atendimento presencial, conforme especificação contida no anexo MD.005 – Especificação Técnica de Uniforme, no período definido no Cronograma de Implantação dos Serviços, para homologação.

13.2. O não fornecimento e/ou a não homologação técnica dos exemplares solicitados, impedirá o início da execução efetiva dos serviços pela CONTRATADA.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

14. INCLUSÕES NO PREÇO

Além dos custos relacionados a tributos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, a CONTRATADA deverá prever todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto do Contrato, conforme as especificações e condições constantes neste Memorial Descritivo e seus anexos.

A CONTRATADA deverá prever, dentre outros, os custos relacionados a(o):

- 14.1. Cumprimento dos requisitos de saúde, segurança e meio ambiente, incluindo os dispostos no ANEXO Q12 do contrato.
- 14.2. Implantação, operação e gestão continuada do Contact Center, incluindo:
 - 14.2.1. Infraestrutura física: ambiente físico, mobiliário, climatização, limpeza, manutenção, segurança patrimonial e insumos de qualquer natureza (copa, higiene e outros materiais que tenham uso constante e de utilização indispensável pelos seus empregados).
 - 14.2.2. Infraestrutura tecnológica: microcomputadores, sistema Telecom (PABX/DAC/URA/CTI e outros), tecnologia necessária ao atendimento telefônico para clientes com deficiência auditiva e de fala (ADAF), equipamentos (headset, suporte carona e outros), links de dados e de voz, sistema supervisorio, de gravação e monitoramento (voz e telas) com acesso irrestrito à Bahiagás de acordo com os parâmetros estabelecidos no anexo MD.006 – Requisitos tecnológicos deste Memorial Descritivo.
 - 14.2.3. Suporte e manutenção de toda infraestrutura tecnológica (corretivas e evolutivas)
- 14.3. Operação e gestão continuada do Posto de Atendimento Presencial, incluindo:
 - 14.3.1. Plataforma de gestão de atendimento presencial e seus equipamentos (monitores e opinômetros), com interface web e integrado ao sistema supervisorio, com permissão irrestrita a CONTRATANTE de acordo com os parâmetros estabelecidos no anexo MD.006 – Requisitos tecnológicos deste Memorial Descritivo.
 - 14.3.2. Uniforme completo para todos os trabalhadores conforme características e quantidades definidas no anexo MD.005 – Especificação Técnica de Uniforme;
 - 14.3.3. Insumos típicos de escritórios quando necessários ao atendimento, tais como: papéis, canetas, cadernos, lápis, borracha e afins, além de todo o material de treinamento (*flipchart*, *datashow* e acessórios), aplicação de testes ou pesquisas (apostila, encadernação, reproduções autorizadas, pincéis), de sua utilização;

15. ANEXOS

- 15.1. ANEXO MD.001 - Detalhamento de filas e canais de relacionamento
- 15.2. ANEXO MD.004 – Plano de Acompanhamento da Qualidade
- 15.3. ANEXO MD.005 – Especificação de Uniforme
- 15.4. ANEXO MD.006 – Requisitos Tecnológicos para Operação





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

ANEXO MD.001 - DETALHAMENTO DE FILAS E CANAIS DE RELACIONAMENTO

DETALHAMENTO DE FILAS***					NÍVEL DE SERVIÇO PADRÃO		NÍVEL DE QUALIDADE PADRÃO		TOLERÂNCIA MÁXIMA POR ABANDONO	
CANAL / FILA DE RELACIONAMENTO	ESTRATÉGICO? (+30%)	HORÁRIO DE ATENDIMENTO (+20% NOT)	TMA (min.)	NSP	NSPM	NQP	NQPM	TA	TAM	
TELEATENDIMENTO	CONVENCIONAL	NÃO	Segunda a sexta, exceto feriados, de 7h às 19h	04:55	95% / 30s	95%	95%	1% / 30s	1%	
	EMERGÊNCIA / URGÊNCIA	SIM	24h por dia, inclusive feriados	04:27	95% / 20s			95%		1% / 20s
	DAF (ATENDIMENTO A DEFICIENTES AUDITIVOS E DE FALA)*	SIM		**	95% / 20s			95%		1% / 20s
	OUVIDORIA	NÃO	Segunda a sexta, exceto feriados, de 7h às 19h	02:33	95% / 30s			95%		1% / 30s
ELETRÔNICO	FALE CONOSCO (website)	NÃO	Segunda a sábado (diurno)	N/A	90% / 48h	90%	90%	1% / 48h	1%	
	CLIENTE ON LINE (website e aplicativo)	NÃO		N/A						90%
	DOCUMENTAL (SITE E APLICATIVO*)	SIM		N/A	90% / 24h			90%		1% / 24h
	CHAT*	NÃO		**	90% / 1 min.			90%		1% / 1 min.
	WATHSAPP*	NÃO		**	90% / 1 min.			90%		1% / 1 min.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

PRESENCIAL	NORMAL	NÃO	Segunda a sexta, exceto feriados, de 8h às 18h e Sábado de 8h às 12h	**	90% / 15 min.	90%	95%	95%	1% / 15 min.	1%
	PRIORITÁRIO	NÃO		**			95%			
	80+	SIM		**	90% / 10 min.	95%	1% / 10 min.			

TMA - Tempo Médio de Atendimento

*Serviço não implantado

NSP - Nível de Serviço Padrão

**informação não disponível

NSPM - Nível de Serviço Padrão Médio

*** Média mensal - Período de AGO/2018 a AGO/2019

NQP - Nível de Qualidade Padrão

NQPM - Nível de Qualidade Padrão Médio

TA - Taxa de abandono

TAM - Taxa de Abandono Médio





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

ANEXO MD.004 – PLANO DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE

1. A execução integral do Plano de Acompanhamento da Qualidade é obrigatória pela CONTRATADA e será objeto de auditoria total pela BAHIAGÁS de todos os procedimentos utilizados, podendo a BAHIAGÁS interferir a qualquer tempo na metodologia, parâmetros e execução, buscando a correção, melhoria e conformidade da prestação dos serviços contratados.
2. A BAHIAGÁS poderá realizar o acompanhamento das atividades dos supervisores, monitores e operadores da CONTRATADA realizando a escuta das gravações, o acompanhamento de registros nos sistemas da companhia, utilizando-se de ferramentas que possam simular situações reais de atendimento (cliente oculto), ou até mesmo contratando empresa especializada para mensurar a qualidade dos serviços prestados.
3. A BAHIAGÁS poderá realizar o acompanhamento das atividades dos multiplicadores da CONTRATADA, preparando-os para ministrar treinamentos nos assuntos relacionados à BAHIAGÁS e participando como ouvinte nas turmas de treinamentos ministrados aos operadores
4. A BAHIAGÁS poderá monitorar qualquer operador ou supervisor da CONTRATADA, diretamente ou através da monitoração, bem como contratar empresa externa para monitorar/auditar a qualidade do atendimento prestado pela CONTRATADA.
5. MÓDULO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
 - 5.1. Objetivos:
 - 5.1.1. Medir a satisfação dos clientes abordados de modo a adequar o modelo de gestão sobre produtos/serviços de acordo com o mercado e as exigências do cliente.
 - 5.1.2. Medir a satisfação dos clientes abordados em relação ao atendimento recebido pelo SAC da Bahiagás, em todos os canais de relacionamento;
 - 5.1.3. Identificar as vantagens competitivas, vulnerabilidades e aspectos capazes de fidelizar clientes.
 - 5.1.4. Auxiliar o processo de elaboração e acompanhamento de Planos de Maximização da Satisfação e Fidelidade do Cliente;
 - 5.2. Público Alvo:
 - 5.2.1. Usuários do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Bahiagás;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

5.3. Periodicidade:

5.3.1. O período regular de aplicação das Pesquisas de Satisfação dos Usuários poderá ser ocasional ou contínuo:

5.3.2. Ocasional: a partir de solicitação dos gestores da BAHIAGAS ou por motivo de verificações pontuais;

5.3.3. Contínuo: a partir de cada atendimento, por período indeterminado;

5.3.4. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente, juntamente com a medição mensal, o Relatório do Nível de Satisfação do Cliente das pesquisas contínuas, considerando os resultados apurados em cada canal de relacionamento e fila de atendimento.

5.4. Recursos:

5.4.1. Pesquisa eletrônica, utilizando recursos da Unidade de Resposta Audivel (URA), mensagens eletrônicas (sms, e-mail ou similar) ou opinômetros virtuais, após a conclusão dos atendimentos telefônicos e eletrônicos (e-mail e chat).

5.4.2. Pesquisa eletrônica, utilizando recurso de opinômetros, mensagens eletrônicas (sms, e-mail ou similar), durante ou após o atendimento presencial;

5.4.3. Pesquisa Humana, utilizando perguntas realizadas pelo Operador de Telesserviços/telemarketing (apenas nos casos de pesquisas ocasionais), de acordo com a estratégia definida pela BAHIAGÁS;

5.5. Procedimentos Operacionais para Medição da Satisfação:

5.5.1. As questões da pesquisa serão elaboradas pela CONTRATANTE para identificar, validar e priorizar os interesses da BAHIAGAS;

5.5.2. As perguntas serão elaboradas de forma a obter respostas objetivas, nas quais os usuários avaliarão o atendimento atribuindo notas numa escala determinada pela BAHIAGAS;

5.5.3. Caso ocorram alterações das questões, a CONTRATADA terá até 05 (cinco) dias úteis para se adaptar.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 5.5.4. Para mensuração dos elementos básicos que compõem o atendimento e/ou abordagem, a pesquisa terá um ou mais itens de avaliação que serão definidos e alterados a critério exclusivo da BAHIAGÁS, com base nas melhores práticas do Mercado e nos Conhecimentos, Habilidades e Atitudes necessários a cada fila / canal de relacionamento.
- 5.5.5. A CONTRATADA deverá atuar de forma transparente durante a realização da pesquisa, de modo que as amostras coletadas possam refletir a realidade do atendimento e não um ambiente diferenciado durante o período de realização.
- 5.5.6. Para execução deste requisito, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, amostra de no mínimo 80% (oitenta por cento) de transferências ou encaminhamentos de pesquisa (automáticos ou não), em relação ao número total de atendimentos realizados, para cada canal de relacionamento;
- 5.5.7. O desempenho relacionado ao percentual de transferências será o Índice de Encaminhamento de Pesquisa (IEP);
- 5.5.8. Ao final do atendimento, os usuários atendidos deverão ser convidados a participar da pesquisa e a responder as perguntas propostas;
- 5.5.9. Nas pesquisas contínuas, que têm impacto direto no faturamento, as respostas deverão ser registradas diretamente pelo entrevistado, utilizando recursos eletrônicos ou virtuais;
- 5.5.10. Todo processo de coleta da amostra deverá ocorrer de forma autônoma, ou seja, o participante avaliará o atendimento diretamente no sistema de gestão do canal de relacionamento correspondente.
- 5.5.11. A tabulação das respostas obtidas deverá ocorrer de forma automática. Não será permitida a entrada manual dos dados obtidos em qualquer etapa do processo de apuração;
- 5.5.12. A apuração de dados deverá ocorrer de forma automática, possibilitando a CONTRATANTE visualizar os resultados direto no sistema.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

5.6. Resultados:

- 5.6.1. Os relatórios contendo os resultados da pesquisa deverão ser emitidos de forma automatizada, com possibilidade de seleção do período, operador, fila e/ou canal de relacionamento;
- 5.6.2. Os resultados dos níveis de satisfação, deverão estar disponíveis para consulta online pela BAHIAGÁS, para fins de acompanhamento eventual da qualidade dos serviços prestados e fiscalização dos indicadores definidos em contrato.
- 5.6.3. O Relatório do Nível de Satisfação do Cliente deverá considerar os seguintes indicadores:
- Índice de Encaminhamento para Pesquisa (IEP): número de pesquisas encaminhadas dividido pelo número de atendimentos realizados – Meta: mínimo de 80% (oitenta por cento);
 - Índice de Satisfação do Cliente (ISC): número de avaliações positivas (dentro da margem de conceito definida pela Bahiagás), dividido pelo número de pesquisas válidas (respondidas) – Meta: mínimo de 90% (noventa por cento) de avaliações com conceito positivo.

NOTA 1: caso a pesquisa esteja relacionada a mais de um item, o ISC será composto pela média do ISC de todos os itens avaliados.

NOTA 2: caso a rotina de avaliação utilizada não necessite de encaminhamento (rotina automatizada), o IEP não será considerado para fins de cálculo.

6. MÓDULO DE MONITORAMENTO

O Monitoramento é um instrumento de aferição da qualidade e conformidade do atendimento, que deverá ser realizado pela CONTRATADA.

6.1. Objetivos

- i. Auxiliar o processo de melhoria contínua da qualidade no atendimento;
- ii. Avaliar o conhecimento sobre produtos e serviços e uso correto dos procedimentos dos operadores;
- iii. Verificar habilidades de comunicação e de interação;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- iv. Verificar o padrão de atendimento das ligações e do atendimento eletrônico;
- v. Verificar o tratamento dispensado aos clientes e usuários dos serviços da BAHIAGAS de acordo com os quesitos pré-definidos pela BAHIAGAS;

NOTA: o monitoramento não será considerado para fins de cálculo do NQM na remuneração final, entretanto seus resultados serão ponderados na avaliação da qualidade do serviço.

6.2. Público Alvo

6.2.1. O público-alvo da monitoria são os operadores alocados em todos os canais de relacionamento e filas de atendimento.

6.3. Periodicidade:

6.3.1. O relatório de monitoria é parte integrante da medição mensal, portanto deverá ser entregue mensalmente, juntamente com a mesma;

6.3.2. Mensalmente, a equipe de monitoria da CONTRATADA deverá monitorar, pelo menos, 8 (oito) atendimentos por operador, sendo no mínimo 02 (dois) atendimentos por semana, selecionados aleatoriamente.

6.3.3. Os oito atendimentos monitorados devem ser distribuídos considerando toda a jornada de trabalho do operador;

6.3.4. Nos casos de desligamento, licença, férias e demais afastamentos, o operador terá avaliações em número proporcional aos dias trabalhados, considerando, no mínimo, duas avaliações por semana.

6.3.5. Os monitoramentos deverão ter reflexos tempestivos, devendo seus resultados serem repassados aos operadores e demais profissionais interessados em, no máximo, 03 (três) dias após o atendimento/abordagem;

6.3.6. Diante da ocorrência de reclamação, em relação a determinado operador, o mesmo deverá ser monitorado, independente da mídia e do cronograma pré-estabelecido.

6.3.7. A BAHIAGAS poderá monitorar a operação de forma amostral, independente da mídia utilizada, que poderá ser voz ou escrita.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

6.4. Recursos

- 6.4.1. Sistema de escuta e gravação telefônica, gravação de ligações, gravação de tela de microcomputadores, acompanhamento de respostas fornecidas por e-mail, chat ou whatsapp, além de registro dos dados do monitoramento;
- 6.4.2. Gravações de ligações telefônicas relativas ao atendimento feito pelos operadores;
- 6.4.3. Gravações de tela de microcomputadores no processo do atendimento/abordagem feito pelos operadores;
- 6.4.4. Fones de ouvido tipo *headfone*;
- 6.4.5. Utilização de técnicas de Cliente Oculto, com emissão de relatórios contendo registro das não-conformidades porventura observadas, e os respectivos indicativos de ações de melhoria.

Nota: todos os recursos necessários ao monitoramento, assim como os sistemas e aplicativos, serão fornecidos pela CONTRATADA com acesso irrestrito a CONTRATANTE.

6.5. Procedimentos Operacionais para o Monitoramento:

- 6.5.1. Exercer o serviço de monitoramento de forma que todos os operadores sejam avaliados, independente da mídia utilizada, que poderá ser voz ou escrita.
- 6.5.2. Escutar ligações telefônicas ativas e receptivas, relativas aos atendimentos realizados pelos operadores;
- 6.5.3. Monitorar os atendimentos realizados por *e-mail*, redes sociais, chat ou outro meio de comunicação eletrônico.
- 6.5.4. Monitorar a tela de microcomputadores no processo de atendimento feito pelos operadores;
- 6.5.5. Realizar *feedback* para os operadores, baseado nos monitoramentos e avaliações;
- 6.5.6. Identificar necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações;
- 6.5.7. Promover fóruns de debate, de nivelamento e de padronização dos atendimentos;
- 6.5.8. Registrar e manter o registro histórico dos monitoramentos efetuados;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

6.5.9. Emitir parecer relativo à apuração de reclamações registradas na Ouvidoria ou em outro canal, relativas SAC, com as devidas providências a serem tomadas, registrando em base histórica as informações passadas e os resultados da apuração;

6.5.10. Elaborar e apresentar relatório mensal de monitoria, para acompanhamento dos resultados pela CONTRATANTE;

6.6. Resultados:

6.6.1. A qualidade das interações com os clientes da BAHIAGÁS deverá ser avaliada considerando, no mínimo, as seguintes dimensões e sua respectiva pontuação:

- Conhecimento Técnico: conhecimento sobre produtos e serviços e uso correto dos procedimentos – 40 pontos
- Comunicação: habilidades de comunicação, interação e condução do atendimento, além do tratamento dispensado aos clientes (cortesia, civilidade, receptividade, rapidez) – 30 pontos;
- Padrão de atendimento (script): observância ao padrão de atendimento das ligações (ativas e receptivas) e do atendimento eletrônico – 30 pontos;

6.6.2. Cada dimensão poderá ser subdividida em itens de verificação da qualidade do atendimento com os respectivos desempenhos esperados.

6.6.3. O resultado da monitoria (índice de qualidade), deverá ser apresentado por dimensão avaliada, considerando a média dos operadores e da fila de relacionamento;

6.6.4. Os resultados deverão referenciar as respectivas evidências (gravações e registros), de modo a contribuir com as estratégias a serem definidas para melhoria dos processos.

6.6.5. As evidências devem estar a disposição da CONTRATADA de forma eletrônica ou em meio físico, em qualquer tempo ou sempre que for solicitado.

6.6.6. O término de cada ciclo de monitoria deverá coincidir com o período de apuração do faturamento mensal.

6.6.7. As não-conformidades identificadas no atendimento serão classificadas de acordo com o grau de impacto na satisfação do cliente e na imagem da BAHIAGÁS, e serão tratadas conforme estabelecido no item 11. do Memorial Descritivo.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

6.6.8. Os atendimentos apurados como incorretos, ou seja, contendo falha operacional no direcionamento ou na tratativa da manifestação, terão impacto direto na remuneração, conforme metodologia de cálculo do VDAI (Valor de Dedução de Atendimentos Incorretos), descrita no item 6.4.8 do Memorial Descritivo.

Nota: a identificação de qualquer não conformidade no atendimento, deverá resultar em feedback imediato do operador.

6.7. Feedback

6.7.1. Ao término de cada ciclo avaliatório, a equipe de monitoria da CONTRATADA deverá ter fornecido feedback a todos os operadores sobre a qualidade do atendimento avaliado no período;

6.7.2. O feedback deverá estar acompanhado do respectivo relatório contendo todas as informações do objeto da avaliação (registro qualitativo, quantitativo e temporal) e deverá conter, inclusive, a assinatura do operador, de quem o aplicou / avaliou (caso tenha sido avaliado por outro profissional);





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

ANEXO MD.005 – ESPECIFICAÇÃO DE UNIFORME

1. UNIFORME PADRÃO ATENDIMENTO PRESENCIAL

1.1. Masculino

- Blazer masculino padrão alfaiataria, 03 (três botões), cor azul marinho noturno, logomarca da Bahiagás do lado esquerdo;
- Camisa social manga comprida na cor branca, logomarca da BAHIAGAS no lado esquerdo;
- Camisa social manga curta, na cor branca, logomarca da BAHIAGAS no lado esquerdo;
- Calça social na cor azul marinho noturno;
- Sapato social preto (não fornecido);

1.2. Feminino

- Blazer Social forrado na cor azul marinho noturno, logomarca da BAHIAGAS no lado esquerdo;
- Blusa social manga curta na cor branca, logomarca da BAHIAGAS no lado esquerdo;
- Blusa social manga longa na cor branca, logomarca da BAHIAGAS no lado esquerdo;
- Calça social feminina na cor azul marinho noturno;
- Saia social feminina na cor azul marinho noturno;
- Jumper (salopete) para gestantes na cor azul marinho noturno, logomarca da BAHIAGAS no lado esquerdo
- Sapato Scarpin, na cor preta, salto largo na altura máxima de 04 (quatro) centímetros (não fornecido)

2. ESPECIFICAÇÃO DOS TECIDOS

2.1. Para a confecção das saias, calças femininas, calças masculinas e jumper (salopete)

- Composição: 100% poliéster (tolerância de + ou - 3%)
- Ligamento: Sarja Z 2 x 2
- Largura por metro: 1,50
- Cor: azul marinho noturno

2.2. Para a confecção das blusas femininas

- Composição: 100% poliéster (tolerância de + ou - 3%)
- Ligamento: Sarja 2 x 1
- Largura por metro: 1,50
- Cor: branca

2.3. Para confecção de camisa masculina

- Composição: 33% algodão e 67% poliéster
- Largura por metro: 1,60
- Cor: branca

NOTA: os tecidos indicados são referenciais, podendo optar-se por tecidos similares e compatíveis aos mesmos.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

3. DETALHAMENTO DE CONFECÇÃO E DESENHOS

3.1. Blazer Social Feminino

- Blazer padrão alfaiataria, três botões, modelagem Slim, cor azul marinho noturno, logotipo da Bahiagás bordado do lado esquerdo.
- Tecido 100% poliéster, fabricação nacional, gramatura 280 gr/m armação do tecido tela 1X1
- Entretela 67% poliéster e 33% viscose, forro 100% poliéster, ombreira de feltro 100% poliéster, manga de alfaiate em duas folhas
- Costuras acabadas de modo a impedir desfiamento ou esgarçamento do tecido.
- Frente entretelada.
- Reforço de entretela nos revés e nas golas
- Mangas de alfaiate em duas folhas, com colocação de tapa miséria na cabeça da manga.
- Bolsos embutidos com lapelas escamoteáveis e vivos de acabamento. Os vivos deverão ser retos da mesma largura em toda a extensão dos bolsos.
- Todas as costuras deverão ser invisíveis.

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- País de origem.
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado.
- Tratamento de cuidado para conservação, através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719).

3.2. Blazer Social Masculino

- Blazer padrão alfaiataria, três botões, cor azul marinho noturno, logotipo da Bahiagás bordado do lado esquerdo.
- Tecido 100% poliéster, fabricação nacional, gramatura 280 gr/m armação do tecido tela 1X1
- Entretela 67% poliéster e 33% viscose, forro 100% poliéster, ombreira de feltro 100% poliéster, manga de alfaiate em duas folhas
- Costuras acabadas de modo a impedir desfiamento ou esgarçamento do tecido.
- Frente entretelada.
- Reforço de entretela nos revés e nas golas
- Mangas de alfaiate em duas folhas, com colocação de tapa miséria na cabeça da manga.
- Bolsos embutidos com lapelas escamoteáveis e vivos de acabamento. Os vivos deverão ser retos da mesma largura em toda a extensão dos bolsos.
- Todas as costuras deverão ser invisíveis.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- País de origem.
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado.
- Tratamento de cuidado para conservação, através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719).

3.3. Saia social feminina

- Talhe social, com cós, 01 botão e 01 caseado, no sentido horizontal na parte de trás, vista embutida com zíper, 02 pences dianteiras e 02 traseiras saindo da cintura, abertura em continuação da costura traseira.
- Costuras com máquina 01 agulha ponto fixo para fixação do zíper, vista e pespontos, em máquina de interlock bitola mínima 10,0 mm para o fechamento das laterais, travetes no acabamento da vista e início da abertura traseira, Overlock nas partes desfiantes do tecido.
- Pontos por cm: 3,5 a 4,0 em todas as costuras.
- Linha de título 80, poliéster/algodão ou 100% poliéster para fechamentos e pespontos.
- Título 120 e filamento para costuras de overlock.
- Botão perolizado 04 furos de 14,0 mm de diâmetro.
- Zíper de nylon (marca YKK) com cadarço na cor do tecido.
- Linhas e botões na cor do tecido.
- Botões extras na parte interna

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- País de origem.
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado.
- Tratamento de cuidado para conservação, através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719).

3.4. Camisa social masculina manga curta

DETALHES DO MODELO

- Colarinho entretelado com pé de gola, pontas de gola presas com botão e caseado, frente aberta com fechamento através de 08 botões e 08 caseados (no pé de gola no sentido horizontal e os demais sentido vertical), vista dupla entretelada, mangas curtas com bainha fixa, 01 bolso chapado retangular no lado esquerdo, costas com pala dupla e prega macho ao centro, logotipo da Bahiagás (estampado de maneira industrial), do lado esquerdo.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

COSTURAS

- Costuras em interlock bitola mínima 7,0 mm para o fechamento das laterais, ombros e mangas, fixação da gola, pala, bolso, bainhas, barra e pespontos em máquina 01 agulha ponto fixo, arremate nos cantos do bolso.
- Pontos por cm: 4,0 a 4,5 em todas as costuras.

AVIAMENTOS

- Linha de título 120, poliéster/algodão ou 100% poliéster para todas as costuras e filamento de poliéster para Overlock.
- Botões perolizados 04 furos de 12 mm de diâmetro para a vista e de 10,0 mm para as pontas da gola.
- Colarinho e entretela pré-encolhidos.
- Linhas e botões na cor do tecido.
- Botões extras na parte interna

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto.
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- País de origem.
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado.
- Tratamento de cuidado para conservação através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719).

3.5. Camisa social masculina manga longa

DETALHES DO MODELO

- Colarinho entretelado com pé de gola, pontas de gola presas com botão e caseado, frente aberta com fechamento através de 08 botões e 08 caseados (no pé de gola no sentido horizontal e os demais sentido vertical), vista dupla entretelada, mangas longas com punhos arredondados fechados com botão e caseado, 01 bolso chapado retangular no lado esquerdo (14,0 x 15,0 cm), costas com pala dupla e prega macho ao centro, logotipo da Bahiagás (estampado de maneira industrial), do lado esquerdo.

COSTURA

- Costuras em interlock bitola mínima 0,7 mm para o fechamento das laterais, ombros e mangas, fixação da gola, pala, bolso, bainhas, barra e pespontos em máquina 01 agulha ponto fixo, arremate nos cantos do bolso.
- Pontos por cm: 4,0 a 4,5 em todas as costuras.

AVIAMENTOS

- Linha de título 120, poliéster/algodão ou 100% poliéster para todas as costuras e filamento de poliéster para Overlock.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- Botões perolizados 04 furos de 12 mm de diâmetro para a vista, punhos e de 10,0 mm para as pontas da gola.
- Colarinho e entretela pré-encolhidos.
- Linhas e botões na cor do tecido.
- Botões extras na parte interna.

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto.
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- País de origem.
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado.
- Tratamento de cuidado para conservação através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719).

3.6. Calça social masculina

DETALHES DO MODELO

- Calça social, cós posição entretelado, com fita (viés) na parte interna, forrado com 3,5 cm de largura e enchance no traseiro, fechamento através de colchete, 07 passantes vista embutida com zíper, 02 bolsos frontais embutidos com abertura lateral, 04 pregas frontais - sendo 02 de cada lado e 02 bolsos embutidos com um vivo na parte traseira.

COSTURAS

- Costuras com máquina 01 agulha, ponto fixo para colocação de cós, fixação dos bolsos, zíper, vivos dos bolsos, vista e pespontos em máquina 01 agulha ponto corrente para o fechamento das laterais e entrepernas (costura aberta com as bordas overlocadas), com máquina 02 agulhas defasadas ponto corrente para o fechamento do gancho traseiro (costura aberta com as bordas overlocadas), travetes nos cantos dos bolsos e no acabamento da vista, Overlock nas partes desfiadas do tecido.
- Pontos por cm: 3,5 a 4,0 em todas as costuras.

AVIAMENTOS

- Linha título 80 poliéster/algodão ou 100% poliéster para os fechamentos e pespontos e linha 120 e filamentos para OverJock.
- Colchete metálico para o fechamento do cós.
- Zíper de nylon (marca YKK) com cadarço na cor do tecido.
- Linhas e botões na cor do tecido.

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto.
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- País de origem.
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado.
- Tratamento de cuidado para conservação, através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719).

3.7. Calça social feminina

DETALHES DO MODELO

- Calça social, cós postiço entretelado e forrado com 3,0 cm de largura e enchanço no traseiro, fechamento através de botão, vista embutida com zíper e 02 pences traseiras.

COSTURA

- Costuras com máquina, 01 agulha ponto fixo para colocação de cós, fixação dos bolsos, zíper, vivos dos bolsos, vista e pontos em máquina 01 agulha ponto corrente para o fechamento das laterais e entrepernas (costura aberta com as bordas overlocadas), com máquina 02 agulhas defasadas ponto corrente para o fechamento do gancho traseiro (costura aberta com as bordas overlocadas), travetes nos cantos dos bolsos e no acabamento da vista, Overlock nas partes desfiadas do tecido.
- Pontos por cm: 3,5 a 4,0 em todas as costuras.

AVIAMENTOS

- Linha título 80 poliéster/algodão ou 100% poliéster para os fechamentos e linha 120 para costuras de pespontos e Overlock.
- Botão perolizado 04 furos de 14,0 mm.
- Zíper de nylon (marca YKK) com cadarço na cor do tecido.
- Linhas e botões na cor do tecido.
- Botões extras na parte interna.

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto.
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- País de origem.
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado.
- Tratamento de cuidado para conservação através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719).

3.8. Blusa social feminina manga curta

DETALHES DO MODELO

- Colarinho entretelado com pé de gola, frente aberta com fechamento através de 07 botões e 07 caseados (no pé de gola no sentido horizontal e os demais sentido vertical), com duas pences frontais e duas pences traseiras, vista dupla entretelada, mangas curtas com bainha fixa e costas sem pala, logotipo da Bahiagás (estampado de maneira industrial), do lado esquerdo.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

COSTURAS

- Costuras em interlock bitola mínima 7,0 mm para o fechamento das laterais, ombros e mangas, fixação da gola, pala, bolso, bainhas, barra e pespontos em máquina 1 agulha
- Ponto fixo.
- Pontos por cm: 4,0 a 4,5 em todas as costuras.

AVIAMENTOS

- Linha de título 120 poliéster/algodão ou 100% poliéster para os fechamentos, caseados, pespontos e pregar botões e linha 120 e filamentos para Overlock.
- Botões perolizados 04 furos de 12,0 mm de diâmetro para a vista
- Colarinho e entretela pré-encolhidos.
- Linhas e botões na cor do tecido.
- Botões extras na parte interna.

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- País de origem
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado. Tratamento de cuidado para conservação através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719)

3.9. Blusa social feminina manga longa

DETALHES DO MODELO

- Colarinho entretelado com pé de gola, frente aberta com fechamento através de 07 botões e 07 caseados (no pé de gola no sentido horizontal e os demais no sentido vertical), com duas pences frontais e duas pences traseiras, vista dupla entretelada, mangas longas com punhos arredondados fechados com botão e caseado e costas sem pala, logotipo da Bahiagás (estampado de maneira industrial), do lado esquerdo.

COSTURAS

- Costuras em interlock bitola mínima 7,0 mm para o fechamento das laterais, ombros e mangas, fixação da gola, pala, bolso, punhos, bainhas, barra e pespontos em máquina 01 agulha ponto fixo.
- Pontos por cm: 4,0 a 4,5 em todas as costuras.

AVIAMENTOS

- Linha de título 120 poliéster/algodão ou 100% poliéster para os fechamentos, pespontos, caseados e pregar botões. Linha 120 e filamentos para Overlock.
- Botões perolizados 04 furos de 12,0 mm de diâmetro para a vista e punhos
- Colarinho e entretela pré-encolhidos
- Linhas e botões na cor do tecido





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- Botões extras na parte interna

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto.
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- País de origem.
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado.
- Tratamento de cuidado para conservação através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719).

3.10. Jumper Gestante (Salopete)

DETALHES DO MODELO

- Vestido gestante com 01 prega macho no centro da frente, uma prega deitada de cada lado - frente e costas, faixa para regulagem presa na lateral e amarrada no centro das costas.

COSTURAS

- Costuras em interlock bitola mínima 7,0 mm para o fechamento das laterais e ombros.
- Fixação da gola, bainhas, barra e pespontos em máquina Overlock.
- Pontos por cm: 4,0 a 4,5 em todas as costuras.

AVIAMENTOS

- Linha 80 poliéster/algodão ou 100% poliéster para os fechamentos, caseados e pregar botões e linha para costuras de pespontos e Overlock.
- Botões perolizados 04 furos de 12,0 mm de diâmetro para a abertura frontal.
- Linhas e botões na cor do tecido.
- Botões extras na parte interna.

ETIQUETAS

- Composição têxtil do produto.
- Nome ou razão social do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- Identificação fiscal do fabricante do tecido e/ou confeccionista.
- País de origem.
- Indicação de tamanho de acordo com o tipo confeccionado.
- Tratamento de
- cuidado para conservação através de símbolos e/ou textos (ISO 3758 ou NBR 8719).

4. DAS QUANTIDADES

- 4.1. O Kit do uniforme masculino deverá ser de, no mínimo: 02 (duas) calças, 02 (duas) camisas de manga longa, 04 (quatro) camisas de manga curta e 01 (hum) Blazer;
- 4.2. O Kit do uniforme feminino deverá ser de, no mínimo: 01 (uma) saia, 02 (duas) calças, 02 (duas) blusas de manga longa, 04 (quatro) blusas de manga curta, 03 (três) jumpers (caso a funcionária venha a engravidar) e 01 (hum) Blazer;

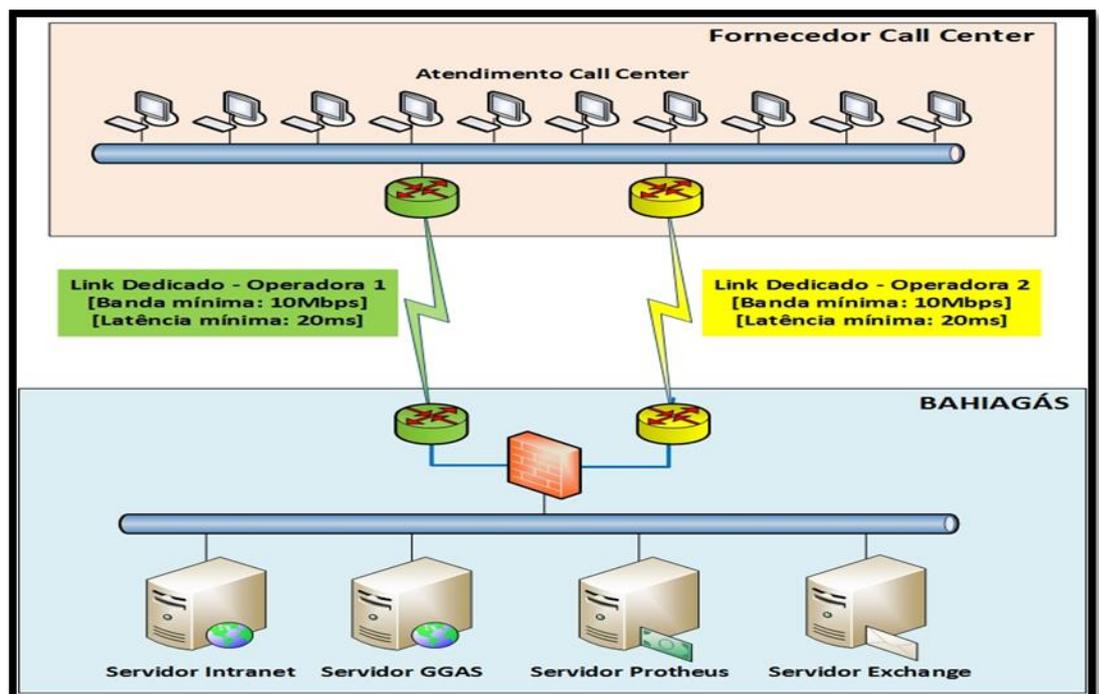


EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

ANEXO MD.006 – REQUISITOS TECNOLÓGICOS PARA OPERAÇÃO

1. Arquitetura do Ambiente Tecnológico

- 1.1. A CONTRATADA deverá possuir estrutura própria de Contact Center completa, composta de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede local e informática, bem como recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações físicas modernas e mobiliários adequados, conforme estabelecido na NR 17 do MTE.
- 1.2. Para acesso aos sistemas de TI da BAHAGÁS, a CONTRATADA deverá prover a seguinte infraestrutura de comunicação:
 - 1.2.1. 02 (dois) links de dados dedicados, ambos com largura de banda mínima de 10Mbps e latência mínima de 20ms. Os 02 (dois) links fornecidos deverão ser de operadoras de telecomunicação distintas, de maneira a prover a redundância de acesso necessária aos serviços de TI hospedados no Data Center da BAHAGÁS.
 - 1.2.2. A contingência (ativa/ativa) será provida pela redundância de links de dados de operadoras distintas, descritos no item 1.1. Não serão fornecidas à CONTRATADA licenças para acesso VPN host-rede.
 - 1.2.3. Segue abaixo layout com a infraestrutura de links proposta:





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

2. Infraestrutura de Rede, Voz e Dados

- 2.1. A Central de Relacionamento deverá ter como sustentação, plataforma de comunicação de solução tecnológica, conforme os seguintes requisitos e exigências:
- 2.1.1. Topologia: o ambiente topológico da Central de Relacionamento deverá possibilitar a capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
 - 2.1.2. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
 - 2.1.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento nos seguintes aspectos:
 - 2.1.3.1. Capacidade de processamento;
 - 2.1.3.2. Armazenamento de dados;
 - 2.1.3.3. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
 - 2.1.3.4. Acréscimo de número de relatórios contemplados;
 - 2.1.4. Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;
 - 2.1.5. Capacidade de prover CTI (Computer Telephony Integration) e de integração com solução CRM (Customer Relationship Management), de acordo com a demanda futura da BAHIAGÁS, compondo um ambiente integrado de voz e dados.

3. PABX/IP/DAC

- 3.1. A CONTRATADA deverá prever solução de PABX/DAC baseada em VoIP (Voz sobre IP), que gerencie de forma integrada as operações das PAs, possibilitando a realização de transbordo em caso de indisponibilidade de PAs no site principal.
- 3.2. A solução deve permitir também à equipe de supervisão e gestão da CONTRATADA e da CONTRATANTE, o gerenciamento do site através dos recursos de monitoramento da plataforma.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 3.3. Todas as soluções tecnológicas disponibilizadas pela CONTRATADA, como PABX - Private Automatic Branch Exchange, Tecnologia VoIP - Voz sobre IP, DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA - Unidade de Resposta Audível, devem interagir totalmente com os softwares da BAHIA GÁS.
- 3.4. A integração deve abranger, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:
- 3.4.1. Sincronismo de voz e dados;
 - 3.4.2. Identificação do número telefônico acionado.
 - 3.4.3. Permitir a sua identificação, fila selecionada e o registro do histórico dos respectivos contatos realizados com a CONTRATADA, apresentando os dados na tela do terminal do Atendente (screen pop), de forma automática.
 - 3.4.4. A CONTRATADA deve fornecer tratamento diferenciado, utilizando-se de ferramenta e de conceitos de CRM - Customer Relationship Management, de acordo com o número telefônico do demandante (identificação de A) ou outro identificador definido pelo CONTRATANTE, consultando banco de dados, estabelecendo prioridades e alarmes no atendimento, de acordo com parâmetros informados pela BAHIA GÁS e transferindo a ligação para a fila correspondente, por meio de tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).
- 3.5. O Distribuidor de Chamada (DAC) do teleatendimento, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, deverá possibilitar os requisitos técnicos detalhados a seguir:
- 3.5.1. Comunicação Digital, VoIP (Voz sobre IP), para as posições de Atendimento (PAs), monitoramento e supervisão;
 - 3.5.2. Interface para áudios em espera, com possibilidade de inserção e troca de novas mensagens a qualquer tempo por interesse da BAHIA GÁS;
 - 3.5.3. Utilizar "softphones" e headsets nas posições de atendimento, tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais IP.
 - 3.5.4. Software de Gerenciamento de Sistema.
 - 3.5.5. Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível).
 - 3.5.6. Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
 - 3.5.7. Arquitetura recorrente e tolerante a falhas.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 3.5.8. Possuir quantidade de interfaces EI suficiente para atendimento à demanda de ligações e atendimento ao indicador ICR.
- 3.5.9. Ter capacidade para que todos os parâmetros do atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz.
- 3.5.10. Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila e vocalizá-lo ao cidadão;
- 3.5.11. Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um operador — Skill Based Routing.
- 3.5.12. Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis,
- 3.5.13. Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento.
- 3.5.14. Permitir a CONTRATANTE, visualizar de forma on line, as informações do atendimento em tempo real (tamanho e tempo em fila, chamadas DAC e chamadas abandonadas, quantidade de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento), além de obter relatórios periódicos relacionados ao desempenho da operação.
- 3.5.15. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o cliente desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou no término da consulta.
- 3.5.16. Permitir a escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
- 3.5.17. Implementar funções CTI para integração com sistemas de informação da CONTRATADA e da BAHIA GÁS.
- 3.5.18. Permitir acesso remoto via Internet para manutenção e programação.
- 3.5.19. Realizar a gravação de 100% dos contatos mantidos entre Atendente e cidadão.
- 3.5.20. Disponibilizar a CONTRATANTE, acesso on line aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações.
- 3.5.21. Permitir a gravação das telas de atendimento por demanda, de forma síncrona com os diálogos.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 3.5.22. Viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda, telefone de origem etc.
- 3.5.23. Realizar discagem preditiva, integrada ao sistema de atendimento ao cidadão (screen pop-up), para a realização de campanhas ativas, conforme demandas a serem apresentadas pela BAHIA GÁS.
- 3.5.24. Permitir à Supervisão e a CONTRATANTE, e visibilidade das operações telefônicas e o acompanhamento remoto com as seguintes características:
 - 3.5.24.1. Visualização dos agentes logados e não logados, situação atual e tempo na situação.
 - 3.5.24.2. Interface para busca e escuta das gravações de voz e telas dos atendentes.
 - 3.5.24.3. Visualização da fila de espera e ocupação dos troncos.
 - 3.5.24.4. Extração de relatórios referentes ao desempenho do grupo.

4. URA — Unidade de Resposta Audível

- 4.1. A URA deverá possuir recursos para a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens de interesse da BAHIA GÁS além de recursos de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Este recurso deverá suportar no mínimo 100 (cem) sessões simultâneas de TTS.
- 4.2. A Unidade de Resposta Audível - URA a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá possibilitar os requisitos técnicos detalhados a seguir:
 - 4.2.1. Permitir o desvio automático das ligações para os atendentes, com integração total ao software de atendimento, permitindo ao operador recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas.
 - 4.2.2. Possuir quantidade mínima de portas disponíveis para atendimento à quantidade de ligações simultâneas, de forma a manter os níveis de serviço.
 - 4.2.3. Desviar para o operador todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 4.2.4. Ter a capacidade de transferir para o monitor ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- 4.2.5. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
- 4.2.6. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.
- 4.2.7. Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (cut through).
- 4.2.8. Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.
- 4.2.9. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.
- 4.2.10. Será de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA aquisição de software para o atendimento dos serviços que serão disponibilizados por meio do Teletendimento Receptivo, na forma Eletrônica, pela Unidade de Resposta Audível — URA.
- 4.2.11. A CONTRATADA obriga-se a viabilizar todas as manutenções preventivas e corretivas que se fizerem necessárias nos referidos aplicativos.
- 4.2.12. Todas as mudanças na URA e gravações das fraseologias são de responsabilidade da CONTRATADA mediante solicitação e homologação formal da BAHAGÁS;
- 4.2.13. A URA a ser utilizada para a Central de Relacionamento será de uso exclusivo da BAHAGÁS, não podendo ser compartilhada com a prestação de serviços para outros clientes da CONTRATADA.
- 4.2.14. A URA deverá interagir com todo o parque tecnológico da CONTRATADA - CTI.





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 4.2.15. A capacidade de recebimento de ligações simultâneas na URA, bem como a sua capacidade de navegação deverá ser proporcional à demanda de ligações recebidas pela Central de Teleatendimento, de modo a não gerar ligações perdidas.
- 4.2.16. A URA deverá permitir a realização de pesquisas eletrônicas, realizadas por solicitação da BAHAGÁS, permissão de bloqueio, por tempo ilimitado, da transferência de ligações da URA para os atendentes, com a emissão de diferentes frases para os usuários do serviço, explicitando os motivos da interrupção temporária do atendimento na Central de Teleatendimento.

5. Gravação de Voz e Tela

- 5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar recurso que permita gravação de voz e de tela, contendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- 5.1.1. Gravador cujo início da gravação seja automática, não tenha que ser iniciada pelo atendente e seja rápida e fácil a localização das ligações gravadas.
- 5.1.2. Possuir a capacidade de armazenamento para gravação simultânea de todas as ligações em todas as posições de atendimentos (PAs).
- 5.1.3. Armazenar as gravações pelo período mínimo de 3 (três) anos e com acesso imediato (on-line) das gravações.
- 5.1.4. Ao final da vigência do contrato a CONTRATADA deverá fornecer a BAHAGÁS todas as gravações cuja data de atendimento seja inferior a 3 (três) anos.
- 5.1.5. Permitir a gravação de tela de microcomputadores, ou seja, a reprodução de voz e de telas sincronizadas e de forma automática, sem interferência do atendente;
- 5.1.6. Não permitir o acesso às informações gravadas por profissionais que não tenham permissão da BAHAGÁS.
- 5.1.7. Não permitir a exclusão dos arquivos de gravação através do sistema de acesso;

6. CTI — Computer / Telephony Integration

- 6.1. O CTI deve ter, no mínimo, as seguintes características:
- 6.2. Controle de tela para o Atendente;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- 6.3. Módulo de gerenciamento das chamadas;
- 6.4. Módulo de pré-qualificação;
- 6.5. Transferência de tela e voz;
- 6.6. Módulo de registro de evento CTI;
- 6.7. Módulo de decisão de roteamento.
- 6.8. Relatório de ligações “derrubadas” pelo atendente;

7. Discador Automático

- 7.1. O discador automático fará a análise de chamadas, devolvendo o status das ligações, que podem ser: Linha Ocupada, Linha sem Resposta, Atendimento por Fax, Atendimento por uma Pessoa, Secretária Eletrônica, entre outros.
- 7.2. Sempre que completada a ligação, transfere o áudio para um operador livre, juntamente com a tela de atendimento (screen pop) com as informações do cliente.
- 7.3. Possui a funcionalidade de "Predictive Dialing", na qual as ligações são feitas automaticamente, mediante disponibilidade de agentes.
- 7.4. Realiza discagem preditiva, integrada ao Sistema de Gestão de Relacionamento (screen pop-up), para a realização de campanhas ativas se necessário;
- 7.5. Deverá possuir recurso automático de call-back para ligações interrompidas pelo acionante (configurável);

8. Plataforma de gestão do atendimento presencial

- 8.1. A plataforma de gestão do atendimento presencial deverá disponibilizar:
 - 8.1.1. Relatórios instantâneos e periódicos acerca dos totalizadores e indicadores de qualidade do atendimento, de acordo com a métrica estabelecida neste Memorial Descritivo.
 - 8.1.2. Sistema de gestão de fila de atendimento, interligado a um totem de auto-senha com chamamento por monitor, que possibilite a extração automática do indicador TEA (tempo de espera do atendimento) diretamente do sistema supervisorio;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

8.1.3. Opinômetros, instalados no local, ou sistema similar, interligados a plataforma de gestão, que possibilite a extração automática do indicador ISC (índice de satisfação do cliente) pela CONTRATANTE

NOTA: Todos os equipamentos necessários ao funcionamento da plataforma de gestão, tais como monitores, totens e opinômetros, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

9. Especificação mínima para o Headfone

- 9.1. A CONTRATADA deverá fornecer *headfones* e acessórios de forma individual, para a totalidade dos empregados usuários dos equipamentos de telefonia (operadores, supervisores, monitores, multiplicadores, backoffices, outros) envolvidos na prestação de serviço descrita no Memorial Descritivo.
- 9.2. Os *headfones* e acessórios deverão obedecer aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT, possuir certificação da ANATEL, pertinência à NR 15 (Atividades e Operações Insalubres), à NR 17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho e seu Anexo 2 (Portaria nº 9, 30/03/2007).
- 9.3. A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento imediato do *headfone* e acessórios, não permitindo a descontinuidade da prestação dos serviços devido a sua falta, devendo observar os padrões mínimos de qualidade exigidos.
- 9.4. Quando da ocorrência de defeitos nos *headfones* e acessórios, a CONTRATADA deverá providenciar o conserto e a sua imediata substituição, sem prejuízo à continuidade do atendimento por parte da força de trabalho.
- 9.5. Os *headfones* deverão ser compostos por cabos de desconexão rápida.
- 9.6. Os protetores auriculares deverão ser de almofada revestida em couro sintético.
- 9.7. O *headfone* para aparelho telefônico Digital ou IP deverá apresentar:
 - Aro ajustável;
 - Cápsula receptora dinâmica;
 - Monoauricular;
 - Tiara com revestimento atérmico;
 - Suporte lateral da tiara em material de fibra de carbono ou superior;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- Suporte do microfone em material de fibra de carbono ou superior;
- Apoio Lateral com revestimento emborrachado;
- Clip de Lapela;
- Protetor auricular forrado com couro sintético e antialérgico;
- Microfone de eletreto com supressor de ruído;
- Haste do microfone sem fiação elétrica, que permita giro com limitador e que suporte alternância adequada da posição (lado) de uso;
- Compatibilidade com circuito amplificado no cabo de desconexão rápida;
- Compatibilidade com os telefones digitais dos terminais de atendimento e não deverá ser usado com base amplificadora como meio, garantindo os níveis de transmissão e Recepção;
- Nível de impedância acima de 28 ohms;
- Frequência de resposta dos *headfones* deverá ser de 20Hz a 20.000hz de transmissão e recepção;
- cabo de ligação dos *headfones* com o cordão de desconexão rápida, com pelo menos 1 metro, e com conector para desconexão rápida.

10. Especificação mínima para os computadores:

- Processador 1.6GHz até 3.9GHz, cache de 6MB ou superior;
- Memória 8GB;
- Disco Rígido (SSD) de 256 GB;
- Monitor LCD 19" com1 HDMI;
- Teclado padrão - em Português (padrão ABNT2);
- Mouse Óptico USB;
- Portas: 4 USB 2.0 ou superior;
- Áudio e alto-falante: 1 alto-falante, 1 Entrada de fones de ouvido e microfone;
- Placa de vídeo integrada com memória gráfica compartilhada com suporte a HDMI;
- Placa de rede Wirelles: Interface de Rede Wireless (Wi-Fi) PCI-E com suporte, no mínimo a tecnologia 802.11 ac;





EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 0001/2020

- Placa de rede: Interface de Rede integrada Gigabit com suporte a velocidades de 10/100/1000Mbps.
- Sistema Operacional Windows® 10 Professional 64-bit em Português brasileiro;
- Pacote Office: Microsoft Office 365 Small Bussines;

11. Contingência

- 11.1. Para que os serviços descritos neste Memorial não sofram descontinuidade será exigido da CONTRATADA que providencie e disponibilize contingenciamento para as seguintes situações:
- 11.1.1. Energia Elétrica: para contingência de energia elétrica do sítio, a CONTRATADA deverá disponibilizar sistemas de no-break e grupo gerador de emergência com capacidade para manter os sítios operantes por no mínimo 24 (vinte e quatro) horas;
- 11.1.2. Central Back-up: deverá ser acionado quando da ocorrência de casos fortuitos e/ou de força maior que impactem na disponibilidade total e/ou parcial dos serviços no sítio principal. A CONTRATADA deverá providenciar toda a estrutura necessária ao funcionamento de uma central de Backup, podendo, inclusive, fazer o uso de Home Office. A ativação do Sítio de Contingência deverá acontecer em até 24 (vinte e quatro) horas após solicitação formal da CONTRATANTE.
- 11.1.2.1. Em caso de contingência as ligações EMERGENCIAIS deverão ser roteadas imediatamente para o site da BAHAGÁS.
- 11.1.3. Movimento Grevista: no caso de movimento grevista a CONTRATADA deverá apresentar plano de contingência que evite descontinuidade dos serviços prestados, garantindo o funcionamento mínimo previsto na legislação vigente para serviços de utilidade pública e emergência.
- 11.1.4. Backup das evidências de Atendimento: deverão ser mantidas cópias de segurança interna e externa, de todas as informações de responsabilidade da CONTRATADA, em função dos atendimentos realizados. As cópias de segurança (backup) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto do Centro de Processamento de Dados – CPD que irá gerar o backup;

