

MINUTA DE TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO

- 1.1 Serviço de atendimento multicanal, abrangendo todos os recursos necessários à sua implantação e operacionalização, destinados à Central de atendimento da Ouvidoria Setorial da ANEEL.

2 - ABRANGÊNCIA DO OBJETO:

- 2.1 A contratação abrange a prestação de serviços de Atendimento Multicanal, com teleatendimento Receptivo e Ativo, com atendimento receptivo eletrônico (URA), humano, Apoio Operacional Multimeios (carta, e-mail e Presencial) e chat (humano e assistente virtual inteligente – *Chatbot*), abrangendo todos os recursos necessários ao planejamento, implantação, operacionalização e gestão, incluindo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), *front-end* de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - *Computer Telephony Integration*), mobiliário, recursos para operação (logística e materiais administrativos) e recursos humanos, conforme características, condições e especificações técnicas constantes neste Anexo. O referido objeto não contempla os serviços fornecidos por operadora do STFC, que são contratados diretamente pela ANEEL (entroncamentos de voz, coleta e entrega de chamadas telefônicas nas Centrais do tridígito e 0800-727-0167).

3 - DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS:

- 3.1 Todos os serviços providos pela CONTRATADA deverão ser realizados em suas dependências, incluindo todos os recursos e a infraestrutura necessária à realização das atividades contratadas. Para a realização dos serviços, alguns profissionais utilizados na prestação dos serviços de Apoio Operacional Multimeios, de Inteligência Analítica e Ciência de dados, de Atendimento Técnico Especializado, Monitoramento de Redes Sociais e de Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria poderão ser alocados fisicamente nas dependências da ANEEL, a critério e conveniência da Agência – que proverá, neste caso, todos os equipamentos necessários à execução dos serviços. Os serviços de teleatendimento receptivo contemplam a operação do atendimento da Ouvidoria Setorial da ANEEL (atualmente por meio do nº 167), das Agências Estaduais Conveniadas (atualmente por meio do nº 0800-727-0167) e futuramente, a critério da ANEEL, de número específico da Ouvidoria Institucional da Agência.

3.2 TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

- 3.2.1 O serviço de teleatendimento receptivo envolve a execução das seguintes atividades:

- a) atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da ANEEL referentes à solução de conflitos, fiscalização e regulação de energia elétrica, de acordo com os scripts já existentes e que serão desenvolvidos em conjunto com a ANEEL; e
- b) encaminhamento das ocorrências, utilizando o SGO – Sistema de Gestão de Ouvidoria da ANEEL, que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) ao Atendimento Técnico Especializado para tratamento.

3.3 NÍVEIS DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

3.3.1 O teleatendimento receptivo será efetuado em 2 (dois) níveis de serviços, conforme especificidade e complexidade dos serviços, o volume de demandas e o nível de qualidade exigido, descritos a seguir:

3.3.1.1 **Primeiro Nível (teleatendentes)** - Teleatendimento receptivo aos consumidores, a ser realizado a partir de consultas aos sistemas da ANEEL e à base de conhecimentos (scripts e respostas padronizadas).

3.3.1.2 **Segundo Nível (back office)** - Este nível de serviço será realizado pelo *back office*. Este atendimento é destinado a providenciar a solução/resposta de solicitações de Ouvidoria Setorial, pedidos de informações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pelos consumidores que não foram solucionadas no primeiro nível do teleatendimento receptivo. As soluções/respostas serão enviadas ao *Contact Center* para que sejam utilizadas no retorno aos consumidores solicitantes e devidamente registradas na base de conhecimento e disponibilizadas para futuros atendimentos.

3.4 RETORNO DAS CHAMADAS E TELEATENDIMENTO ATIVO

3.4.1 O serviço de retorno das chamadas e teleatendimento ativo envolve a execução das seguintes atividades:

- a) execução de chamadas de saída aos consumidores para retorno das chamadas, visando conferência das solicitações ocorridas e a satisfação do atendimento;
- b) Efetuar o *call back* aos consumidores que não consigam ser atendidos na fila de espera;
- c) execução de teleatendimento ativo, com solicitação prévia da ANEEL, para o fornecimento de informações sobre serviços da Agência, para trabalhos ou projetos de campanhas de divulgação dos serviços do *Contact Center*, bem como projetos de campanhas institucionais solicitadas e aprovadas pela ANEEL que sejam referentes aos serviços de atendimento; e
- d) Permitir a realização de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Central de Atendimento e/ou pelo Atendimento Técnico Especializado. A pesquisa de satisfação poderá ser habilitada e desabilitada a qualquer momento pela ANEEL. Esta pesquisa será realizada somente àqueles clientes atendidos pela Central de Atendimento, não sendo realizadas pesquisas com aqueles que sofreram atendimento eletrônico via URA.

3.4.2 No retorno das chamadas e teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços da ANEEL, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços do *Contact Center* a serem identificadas pela ANEEL, conforme descrito a seguir:

- a) utilizar dados cadastrais existentes, scripts previamente elaborados pela ANEEL e respostas/soluções definidas no segundo nível para a realização do retorno das chamadas e teleatendimento ativo;
- b) realizar ligações telefônicas aos consumidores, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pela ANEEL;
- c) realizar campanhas específicas sobre os serviços da ANEEL;
- d) responder correios eletrônicos, fax, cartas e outros meios de comunicação do usuário; e
- e) prestar quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.

- 3.4.3 A realização de ligações ativas, em regra, deverá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Salvo, se solicitado pela ANEEL com antecedência de, no mínimo, 5 dias corridos. A realização de ligações ativas, salvo para “call back”, somente poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

3.5 ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA

- 3.5.1 O atendimento eletrônico será efetuado através da Unidade de Resposta Audível – URA, com integração CTI – necessária à integração da plataforma de comunicação de voz com o ambiente computacional, inclusive banco de dados – buscando prestar informações e registros de solicitações de serviços prestados pela ANEEL, a partir de consultas aos sistemas de atendimento e à base de conhecimentos da ANEEL (scripts e respostas padronizadas pré-gravadas na URA).
- 3.5.2 O serviço deve permitir a realização pela URA de pesquisa de satisfação ao final do atendimento prestado, após o consumidor ser informado da pesquisa e desejar participar. A pesquisa de satisfação poderá ser habilitada e desabilitada a qualquer momento pela ANEEL, mediante a formalização via Ofício com dez dias de antecedência.
- 3.5.3 Caso a pesquisa seja habilitada, o relatório com os resultados consolidados deverá ser entregue juntamente com os documentos pertinentes ao faturamento no mês subsequente, contendo todos os atributos previstos no subitem 22.1, alínea “g” deste documento.

3.6 APOIO OPERACIONAL MULTIMEIOS

- 3.6.1 O serviço de Apoio Operacional Multimeios envolve a execução das seguintes atividades:
- registro no Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO de demandas recebidas por outros meios de comunicação (fax, e-mail, correspondência postal e caixa de sugestões);
 - atendimento presencial a ser realizado na sede da ANEEL e registro de demandas no SGO, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da ANEEL de acordo com os documentos normativos desta Agência;
 - anexar documentos enviados pelos consumidores por email em solicitações anteriormente registradas no SGO;
 - encerramento (no SGO), impressão, etiquetagem e envelopamento das Solicitações de Ouvidoria – SO – recebidas dos Analistas técnicos, para posterior envio aos Correios pela ANEEL;
 - prévia análise e envio, via SGO, de cópia de gravações de atendimentos realizados pelo *Contact Center*.

3.7 MONITORAMENTO DAS REDES SOCIAIS

- 3.7.1 O serviço de monitoramento das Redes Sociais da CONTRATADA deve ser desenvolvido por meio de sistemas específicos e/ou serviços, como *Google Analytics*, *Google Trends*, etc, destinados à identificação de demandas relativas às concessionárias de energia elétrica e à ANEEL, com a finalidade de elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, permitindo diagnosticar ameaças e oportunidades para a imagem da Agência ou identificar as boas práticas ou más condutas por partes das empresas reguladas.
- 3.7.2 O monitoramento poderá envolver necessidade de utilização de *crawlers* ou *web scrapping* em páginas ou sites específicos, cujo desenvolvimento e implantação será de responsabilidade da CONTRATADA, atendendo a legislação e boas práticas (*no robot*).

- 3.7.3 É de responsabilidade da CONTRATADA providenciar e arcar com todos os custos envolvidos para utilização de Sistema para monitoramento/gerenciamento das mídias sociais.
- 3.7.4 O monitoramento das Redes Sociais será realizado apenas após prévia solicitação da ANEEL, mediante a formalização via Ofício, com dez dias de antecedência.
- 3.7.5 Caso o monitoramento seja habilitado, o relatório com os resultados consolidados deverá ser entregue juntamente com os documentos pertinentes ao faturamento no mês subsequente, contendo todos os atributos previstos no subitem 27.7, alínea “d” deste documento.

3.8 ATENDIMENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO

- 3.8.1 O serviço de atendimento técnico especializado envolve:
 - a) a análise técnica e tratamento, de solicitações de Ouvidoria Setorial que não tiverem solução imediata no Teleatendimento Receptivo, tanto no primeiro nível (teleatendente) quanto no segundo nível (*back office*), utilizando, para esse fim, a base de textos e questionamentos padronizados fornecidos pela ANEEL. A comunicação entre o teleatendimento receptivo e o atendimento técnico especializado será por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Quando necessário, as distribuidoras deverão ser questionadas, utilizando o SGO.
 - b) Coleta e análise qualitativa de dados e informações do SGO, com base no tratamento das solicitações de Ouvidoria Setorial, com objetivo de identificar as principais demandas de ouvidoria que são decorrentes de falhas nos procedimentos das distribuidoras.
 - b.1 Quando solicitado pela Aneel, elaborar relatórios apontando os procedimentos das distribuidoras no âmbito da ouvidoria que afrontam as normas dispostas na Resolução Normativa nº 414/2010 – ANEEL, visando à extração de conhecimentos que auxiliem a ANEEL no atendimento de sua missão.
- 3.8.2 O serviço será realizado por equipe de analistas técnicos especializados que poderá ser alocada nas dependências da ANEEL ou da CONTRATADA.

3.9 COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO

- 3.9.1 O serviço de Coordenação de atendimento técnico especializado envolve:
 - 3.9.1.1 Supervisionar o relacionamento interpessoal dos analistas no intuito de gerir um adequado ambiente de trabalho;
 - 3.9.1.2 Gerir a presença dos analistas e reportar à área de RH da empresa quando necessário;
 - 3.9.1.3 Reportar à ANEEL a necessidade de treinamento sobre normas ou assuntos relacionados ao setor elétrico e sobre o SGO, bem como a inclusão ou atualização de textos padrão de questionamento às distribuidoras e respostas ao cidadão;
 - 3.9.1.4 Responder à ANEEL os questionamentos realizados relacionados à atividade empenhada pelos analistas técnicos;
 - 3.9.1.5 Atender os contatos realizados pelos ouvidores e técnicos das ouvidorias das distribuidoras, podendo transferir tal atividade ao analista responsável pelo tratamento da demanda quando conveniente; e
 - 3.9.1.6 Buscar soluções junto à área técnica da ANEEL referente às demandas e serviços solicitados não equacionados ou não resolvidos no estágio de atendimento anterior.

3.10 PREVENÇÃO DE CONFLITOS, POR MEIO DE APLICAÇÕES DE INTELIGÊNCIA ANALÍTICA E CIÊNCIA DE DADOS

3.10.1 O serviço de inteligência analítica e ciência de dados envolve a execução das atividades destinadas ao desenvolvimento de rotinas usando técnicas estatísticas (ex: *forecasting* / regressões / otimizações / *data mining* / *cluster analysis* / *DEA*) e de ciência de dados, preferencialmente nas plataformas já instaladas na ANEEL – tendo em vista que as demandas informacionais da Ouvidoria Setorial requerem a utilização de aplicações complexas, abrangendo modelagem matemática. São elas:

- a) elaborar rotinas e fluxos analíticos na plataforma SAS e nas soluções de *BI Microsoft, Python* ou *R*;
- b) elaborar análises exploratórias descritivas ou visuais nas plataformas SAS, soluções de *BI Microsoft, Python* ou *R*;
- c) utilização de dados estruturados e não estruturados em *Data Mining* e visualização;
- d) utilização de *Neuro-linguistic Programming - NLP* e técnicas de *Machine Learning* em dados textuais;
- e) modelagem estatística e design de experimentos;
- f) utilização ou elaboração de modelos preditivos destinados à otimização do atendimento;
- g) elaborar relatórios estatísticos para subsidiar a fiscalização dos serviços de atendimento das empresas reguladas;
- h) desenvolver aplicações analíticas para análise em tempo real das demandas recebidas pelo *Contact Center*;
- i) subsidiar a elaboração do relatório Ouvidoria Setorial em Números - OSN; e
- j) prestar suporte técnico aos servidores da ANEEL que utilizem esse tipo de informação.

3.10.2 O serviço de inteligência analítica e ciência de dados será realizado mediante prévia solicitação da ANEEL, via Ofício, com dez dias de antecedência.

3.10.3 Caso o serviço de inteligência analítica e ciência de dados seja habilitado, o relatório com os resultados consolidados deverá ser entregue juntamente com os documentos pertinentes ao faturamento no mês subsequente, contendo todos os atributos previstos no subitem 27.7, alínea “c” deste documento.

3.11 APOIO E SUPORTE AO ATENDIMENTO

3.11.1 O serviço de apoio e suporte ao atendimento envolve a execução das seguintes atividades:

- a) prestar suporte aos funcionários que necessitem de um acompanhamento específico, devido ao grau de estresse ocasionado pelas atividades desempenhadas;
- b) atuar como elemento de ligação entre a CONTRATADA e os consumidores para assuntos de maior grau de animosidade, visando garantir a satisfação destes;
- c) monitorar os programas de treinamento e motivação da equipe (campanhas motivacionais);
- d) acompanhar a avaliação individual e periódica dos atendentes;
- e) apresentar, quando solicitado pela ANEEL, relatórios dos programas de treinamento e ações de motivação; e
- f) propor melhorias nas rotinas do teleatendimento.

3.12 MONITORIA DE ATENDIMENTO

3.12.1 O serviço de monitoria de atendimento consiste na execução das seguintes atividades:

- a) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- b) produzir informações necessárias ao atendimento;
- c) monitorar o atendimento das chamadas pelos atendentes;
- d) promover a avaliação individual e periódica dos atendentes;
- e) Elaborar relatórios dos serviços executados; e
- f) elaborar, avaliar e propor cursos, treinamento e reciclagem visando a definição de procedimentos e o aprimoramento do serviço de atendimento do *Contact Center*.

3.13 MONITORIA DE QUALIDADE

3.13.1 O serviço de monitoria de qualidade envolve na execução das seguintes atividades:

- a) realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pelo *Contact Center*;
- b) monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts;
- c) criar estratégias para otimizar os turnos e serviços;
- d) produzir informações necessárias ao atendimento;
- e) disponibilizar, relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (*on-line*, via *web*, meio magnético ou impresso), conforme a disponibilidade de recursos e mediante solicitação da ANEEL;
- f) acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes;
- g) promover a avaliação individual e periódica dos atendentes;
- h) apresentar, quando solicitado pela ANEEL, relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise; e
- i) propor melhorias nas rotinas dos sistemas em produção, adequando-as às necessidades do ambiente operacional.

3.14 DIMENSIONAMENTO E ACOMPANHAMENTO DE TRÁFEGO

3.14.1 O serviço de dimensionamento e acompanhamento de tráfego consiste na execução das seguintes atividades:

- a) analisar as curvas históricas das chamadas recebidas no *Contact Center*;
- b) analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia do *Contact Center*, repassando à ANEEL diariamente informações da performance e disponibilidade dos mesmos;
- c) acompanhar tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;
- d) realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros baseado em série histórica e demais premissas com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado ao DAC (Distribuidor Automático de Chamadas); e
- e) realizar o acompanhamento e aderência em tempo real do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhoria e correção nos dimensionamentos futuros.

3.15 TRATAMENTO DE NOVAS ROTINAS DE FLUXOS DE ATENDIMENTOS ELETRÔNICOS E HUMANOS

3.15.1 O serviço de tratamento de novas rotinas de fluxos de atendimento do *Contact Center* consiste na execução das seguintes atividades:

- a) Propor a criação e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviços contratados;

- b) levantar procedimentos e rotinas existentes na ANEEL que manterão relacionamentos operacionais com o *Contact Center*;
- c) otimizar, em conjunto com profissionais da ANEEL, procedimentos/rotinas levantados, com vistas à sua adequação aos procedimentos de atendimento;
- d) definir processos otimizados aos serviços de atendimento executados pelo *Contact Center*;
- e) implementar os scripts que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo; e
- f) desenvolver atividades para reformulação constante da URA – Unidade de Resposta Audível – de forma que esta se torne interativa, amigável e com altos índices de retenção, em função da implantação de técnicas e de recursos para humanização.

3.16 DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO CORRETIVA DE SISTEMAS PARA ATENDIMENTO

3.16.1 Em conjunto com os profissionais da ANEEL, compreende as atividades de desenvolvimento, adequação e manutenção de aplicativos/*softwares* dos sistemas de informações e serviços da ANEEL, exceto o SGO e aplicações já existentes nos sistemas legados da ANEEL, voltados para o atendimento e serviços prestados ao usuário pelo *Contact Center*, incluída a solução de *Chatbot*, tais como:

- a) otimização do fluxo de informações entre consumidores / *Contact Center* / ANEEL, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos consumidores;
- b) integração do Sistema de Gestão da Ouvidoria (SGO) da ANEEL ao banco de dados do *Contact Center* e desenvolvimento das rotinas de consulta de dados utilizando-se a tecnologia *DTS (Data Transformation Server)* e/ou *SSIS (SQL Server Integration Services)*;
- c) criação de integrações com sistemas da ANEEL para a automatização de atendimentos e serviços, por meio de *webservices* ou *API's (Application Programming Interface)*;
- d) alteração, ampliação ou integração de novas *API's* e/ou *webservices* a serviços já automatizados;
- e) análise, programação, desenvolvimento e implantação de sistemas, incluindo a modelagem de dados e projetos, para as atividades inerentes ao processamento das solicitações dos consumidores; e
- f) manutenção e evolução dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários e da ANEEL, para o perfeito funcionamento do *Contact Center*.

3.17 ATENDIMENTO VIA CHAT – ATENDENTE HUMANO

3.17.1 Consiste na disponibilização, implantação, configuração e manutenção de sistema de atendimento *on-line* por meio *chat* (diálogo de texto ao vivo) com recursos humanos (atendentes) e tecnológicos suficientes e necessários ao atendimento da demanda estimada, com vistas ao:

- 3.17.1.1 Atendimento, em primeira instância, e registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da ANEEL referentes à solução de conflitos, fiscalização e regulação de energia elétrica, de acordo com os scripts já existentes e que serão desenvolvidos em conjunto com a ANEEL; e

3.17.1.2 Encaminhamento pelo SGO das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) ao Atendimento Técnico Especializado para tratamento.

3.17.2 Os atendimentos humanos serão realizados por meio de recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA.

3.17.3 O programa de *chat* deverá ser fornecido pela CONTRATADA.

3.17.4 Quando implementado o serviço de Atendimento *Chatbot*, atender, em segunda instância, as demandas dos usuários que utilizaram os serviços de *Chatbot* e que não tiveram a solução a sua demanda atendida.

3.18 Atendimento/Notificações via *WhatsApp*

3.18.1 Consiste no atendimento aos consumidores via *WhatsApp Business API* e/ou o envio de notificações informativas aos consumidores.

a) Caso a ANEEL nunca tenha recebido uma mensagem do consumidor, todas as mensagens enviadas pela Aneel serão consideradas notificação.

b) As mensagens recebidas pela ANEEL, enviadas pelos consumidores, não serão cobradas, bem como as mensagens enviadas pela ANEEL aos consumidores até 24 horas da última mensagem recebida.

3.18.2 O *WhatsApp Business API* depende da aprovação do próprio *WhatsApp*. Caberá à CONTRATADA dar auxílio à ANEEL em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) da ANEEL no *WhatsApp*, bem como arcar com todos os eventuais custos envolvidos.

3.18.3 A solução de atendimento via *chatbot* deverá ter integração com o atendimento via *WhatsApp* e utilizar plataformas de atendimento compatível com esta.

3.19 ATENDIMENTO VIA *CHATBOT* – ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE

3.19.1 Consiste na disponibilização, implantação, configuração e manutenção de Plataforma de atendimento *on-line* por meio de *Chatbot* – Assistente Virtual Inteligente com recursos tecnológicos suficientes e necessários ao atendimento da demanda estimada, com vistas ao:

3.19.1.1 Atendimento automatizado de registro de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades da ANEEL referentes à solução de conflitos, fiscalização e regulação de energia elétrica, de acordo com os scripts já existentes e que serão desenvolvidos em conjunto com a ANEEL; e

3.19.1.2 Encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata ao Atendimento Via *Chat* – Atendente Humano

3.20 TREINAMENTO – PLATAFORMA *CHATBOT*

3.20.1 Consiste no treinamento, para até 10 pessoas, realizado pela CONTRATADA, por intermédio de instrutores preparados e com conhecimentos amplos sobre a solução, para os membros das equipes técnicas da ANEEL, abordando os recursos e funcionalidades da solução da Plataforma de *CHATBOT*, incluindo aspectos relacionados à administração, suporte, criação

e edição de conversas automatizadas (scripts/fluxos de atendimento), segurança, desenvolvimento e integração com outros sistemas.

3.20.2 O treinamento será realizado em local fornecido pela ANEEL com condições adequadas para os participantes e configurado para o uso da solução.

3.21 Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria

3.21.1 O serviço de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria consiste na execução das seguintes atividades:

- a) Criação ou modificação dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento do *Chatbot*;
- b) Modificação da arquitetura da conversa do *Chatbot*;
- c) Monitoramento, curadoria e testes de performance do *Chatbot*;
- d) Manutenção da base de conhecimento;
- e) Treinamento cognitivo do *Chatbot* para a automação dos serviços;
- f) Execução de testes A/B de mensagens ou scripts
- g) Análises de relatórios do *Chatbot*, incluindo perguntas que não são encontradas, a fim de produzir e aprimorar o conteúdo do *Chatbot*. Devem ser oferecidas sugestões de melhorias periodicamente.
- h) Análises diárias, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e Análise de respostas úteis, quais não são úteis, as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem a produtividade.
- i) Elaboração, edição e implantação de *FAQ's - Frequently Asked Questions* na página "Espaço do Consumidor" na página eletrônica da ANEEL, contendo as perguntas e respostas mais demandadas pelos usuários.

3.22 SUBSCRIÇÃO DA LICENÇA DE USO DA SOLUÇÃO DE CHATBOT

- 3.22.1 Consiste na disponibilização de utilização para até 10 (dez) usuários da ANEEL de Plataforma de disponibilização, construção, gestão, evolução e operação de *chatbots*. A plataforma deve possibilitar a publicação dos *chatbots* em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: *Google Assistant*, *SMS*, *Facebook Messenger*, *Telegram* e *Whatsapp*) ou privados (sites *Web* ou aplicativos móveis).
- 3.22.2 A CONTRATADA será responsável por todos os custos com licenças de *software* necessárias, bem como de suas instalações, para o pleno funcionamento da solução em sua plataforma.
- 3.22.3 A CONTRATADA deverá apresentar os termos de licenciamento com as respectivas notas fiscais que comprovem as devidas aquisições, ou ainda, os devidos registros de patente / direitos autorais, quando solicitado pela ANEEL.
- 3.22.4 As licenças de *software* a serem utilizadas pela CONTRATADA na prestação dos serviços deste contrato não serão adquiridas pela ANEEL.
- 3.22.5 Devem ser disponibilizadas à ANEEL todas as melhorias e incrementos na solução, como novas funcionalidades e atualizações sem custo adicional.

3.23 Considerações Gerais da Gestão da Prestação de Serviços

- 3.23.1 Os Serviços de Atendimento Eletrônico via *URA*; de Apoio Administrativo Multimeios; de Monitoramento das Redes Sociais; Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria; Inteligência Analítica e Ciência de dados, de desenvolvimento e manutenção corretiva de sistemas para atendimento, Subscrição da Licença de Uso da Solução de *Chatbot*, Atendimento via *Chatbot* – Assistente Virtual Inteligente de Treinamento – Plataforma *Chatbot* serão executados por demanda, mediante prévia solicitação da ANEEL.
- 3.23.2 Os Serviços, de *Back Office*, Apoio e Suporte ao Atendimento, de Monitoria de Atendimento; de Monitoria de Qualidade, de tratamento de novas rotinas de fluxos de atendimentos eletrônicos e humanos, de Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego são entendidos como elementos necessários ao adequado funcionamento do teleatendimento ativo e receptivo.

4 - PROCEDIMENTOS

- 4.1 A especificação dos procedimentos abrange o desenvolvimento, pela CONTRATADA, conforme segue:
- a) implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento executados pelo *Contact Center*, e
 - b) atualização da base de conhecimentos, sempre que necessário, a critério da ANEEL.
- 4.1.1 A CONTRATADA deverá implantar os seguintes procedimentos e ferramentas operacionais de atendimento de Primeiro Nível:
- a) “SCRIPTS” sobre cada um dos tipos de classificação de solicitações: descrição do diálogo do Atendente com os consumidores (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações.
 - b) Fluxo/roteiro de atendimento: diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo Atendente.

5 - SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 5.1 A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela CONTRATADA, que deverá apresentar cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial, que compreendem:
- a) Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, sendo externo às dependências da ANEEL, **devendo ser localizada no Distrito Federal**, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais;
 - b) Caberá à CONTRATADA dimensionar a infraestrutura física e tecnológica para garantir o volume de atendimento e os níveis de serviço estabelecidos neste documento.
 - c) O início da operação da Central de Atendimento para a prestação dos serviços contratados deverá ser conduzido de acordo com as atividades abaixo estabelecidas:

ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE	Prazo (após assinatura do contrato)
Assinatura do Contrato.	ANEEL/CONTRATADA	
Reunião Preliminar.	ANEEL/CONTRATADA	5 dias
Entrega do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação.	CONTRATADA	10 dias
Apresentação do Plano de Trabalho Definitivo de Implantação.	ANEEL	12 dias
Avaliação das sugestões feitas pela ANEEL para o Plano de Trabalho Definitivo de Implantação.	CONTRATADA	15 dias
Entrega do Plano de Trabalho Definitivo de Administração de Pessoal.	CONTRATADA	10 dias
Apresentação do Plano de Trabalho Definitivo de Administração de Pessoal.	ANEEL	12 dias
Avaliação das sugestões feitas pela ANEEL no Plano de Trabalho Definitivo de Administração de Pessoal.	CONTRATADA	15 dias
Apresentação do Sistema de Atendimento e Base de Conhecimento.	CONTRATADA	20 dias
Implantação da Central de Atendimento.	CONTRATADA	30 dias
Vistoria à operação.	ANEEL	35 dias
Ajustes na operação, quando solicitado pela ANEEL.	CONTRATADA	40 dias
Apresentação do alvará de licença emitido pelo corpo de bombeiros e alvará de funcionamento emitido pelos órgãos competentes.	CONTRATADA	40 dias
Início da operação.	CONTRATADA	45 dias

- d) A Reunião Preliminar ocorrerá nas dependências da ANEEL, após a assinatura do Contrato. Nessa oportunidade, poderão ser repactuados os prazos estabelecidos acima, observado o prazo final de 45 (quarenta e cinco) dias para o início da operação. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades da ANEEL.
- e) **O Plano de Trabalho de Implantação** deverá abordar, de forma clara e detalhada, os seguintes assuntos:

ITEM	ASSUNTO
1	Cronograma de atividades para a implantação da Central de Atendimento.
2	Endereço completo do local onde será instalada a Central de Atendimento.
3	Metodologia a ser aplicada na realização das pesquisas de satisfação com os usuários da Central de Atendimento e na execução do processo de monitoria a ser implementado constituído das etapas de planejamento, controle e execução.
4	Descrição e detalhamento dos processos de atendimento, mapeamento, documentação e procedimentos; ações de transição (estrutura, planejamento de transição, metodologia, fatores de sucesso e gestão entre empresas), de continuidade, de comunicação e de estabilização e qualidade.

5	Descrição completa do detalhamento dos recursos humanos quanto aos aspectos de recrutamento e seleção de pessoal, absorção, treinamentos e reciclagem, motivação e campanhas motivacionais, feedback, ações de segurança do trabalho.
6	Descrição dos métodos preventivos operacionais a serem implementados quanto às circunstâncias da execução do atendimento em analogia ao planejamento da capacidade de atendimento escalada e a aderência das pausas e intervalo para o correto funcionamento da Central de Atendimento consoante ao fluxo de tráfego de chamadas realizado.
7	Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos, esquema técnico da interligação dos <i>links</i> de comunicação, incluindo os prazos, identificação dos servidores de Domínio DNS (<i>Domain Name System</i>), máscara de rede e endereçamento IP por parte da CONTRATADA que serão utilizados na prestação dos serviços.
8	Plano de instalação e customização das funcionalidades do Sistema de Registro de Atendimento e da Base de Conhecimento.
9	Declaração de aceitação dos níveis de serviços exigidos conforme previsto no Detalhamento do Objeto, detalhando o plano de acompanhamento de engenharia de tráfego de ligações a ser implementado no ambiente da Central de Atendimento, baseado em distribuições estatísticas para o ritmo de chegada das ligações pelos canais de voz dos enlaces E1, como também do ritmo de atendimento das ligações na fila virtual das posições de atendimento.
9	Plano de Gerenciamento da Manutenção da Qualidade que defina e monitore as fases operacionais com o objetivo de potencializar os resultados derivados da orgânica operacional diante às exigências contratuais a fim de verificar a necessidade de mudanças ou realinhamento de processos, bem como uma análise e controle estatístico da qualidade dos processos de alta criticidade para sustentar o padrão de qualidade exigido ou proposição de melhorias atinentes.

- f) A ANEEL reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Atendimento, a fim de acompanhar o processo de implantação.
- g) No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de instalação, deverá comunicar à ANEEL, de forma escrita, que realizará vistoria final, com objetivo de verificar se o sistema de teleatendimento da CONTRATADA está adequadamente configurado para atender as necessidades do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO, em conformidade com os requisitos necessários definidos no item 21.2 e 21.3 deste documento. Verificado o cumprimento dos requisitos necessários, a ANEEL autorizará o início da operação.

6 - DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

- 6.1 É responsabilidade da empresa CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviço, conforme a qualificação técnica exigida no item 8 deste Termo de Referência e o acordo de nível de serviço especificado.
- 6.2 **Caso haja substituições dos profissionais, a CONTRATADA deverá encaminhar à ANEEL a documentação exigida para qualificação técnica para verificação do atendimento dos requisitos estabelecidos. Os novos profissionais deverão possuir capacidade técnica igual ou superior à estabelecida.**

7 - DESCRIÇÃO DOS DISPOSITIVOS PREVISTOS NO CONTRATO ATUAL

7.1 DESCRIÇÃO ATUAL DO TREINAMENTO DE PESSOAL

- 7.1.1 Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos Atendentes e Supervisores, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade (prevista na PORTARIA N° 09 do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing), devem ser realizados por instrutores especializados e custeados integralmente pela CONTRATADA.
- 7.1.2 O treinamento inicial a que se refere o subitem anterior tem a duração mínima de 3 (três) dias, com carga horária de 4 (quatro) horas por dia, de segunda à sexta feira.
- 7.1.3 Quando ocorrem alterações significativas de normas, legislação, procedimentos internos da ANEEL ou em caso de expansão do número de Posições de Atendimento que acarretem aumento justificado do número de profissionais envolvidos, é realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da CONTRATADA.
- 7.1.4 A CONTRATADA deve dispor no Teleatendimento próprio, sempre que necessário, uma sala para treinamento/instrução de curto período, com no mínimo 6 (seis) microcomputadores, todos com acesso semelhante ao das Posições de Atendimento, quadro branco, mesas e cadeiras, projetor multimídia, para que possam ser executados os treinamentos mencionados anteriormente.

7.2 MÉTODO DE AVALIAÇÃO ATUAL DA QUALIDADE DOS ATENDIMENTOS

7.2.1 A avaliação da qualidade dos atendimentos é feita por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços.

7.2.2 Monitoria

7.2.2.1 Monitorar é acompanhar e avaliar dados fornecidos por aparelhagem técnica e/ou gravações, a fim de verificar se os atendentes estão aplicando devidamente as competências essenciais para o desenvolvimento do trabalho.

7.2.2.2 Objetivos:

- a) Acompanhar o desempenho da operação, verificando aspectos que necessitem de melhoria e interferência do supervisor;
- b) Melhorar a performance individual e da equipe, visando potencializar resultados e corrigir possíveis desvios;
- c) Verificar a necessidade de treinar, evitando conteúdos inadequados;
- d) Adequar o perfil individual, ajustando a equipe para a área específica de atuação; e
- e) Verificar principalmente a satisfação do usuário com o produto ANEEL.

7.2.2.3 Fatores Imprescindíveis para o Sucesso do Monitoramento:

- a) Clareza de expectativas;
- b) Transparência;
- c) Abordagem positiva do monitoramento, sempre visando o crescimento da equipe;
- d) *Feedback* individual após o atendente ter feito sua própria avaliação;
- e) Relatórios para avaliação de desempenho e plano de incentivos;
- f) Reuniões frequentes para troca de informações;
- g) Monitoramento contínuo dos atendentes com o reconhecimento formal àqueles que se destacam no cumprimento de suas atividades ;
- h) Metas viáveis; e
- i) Manutenção de um ambiente de trabalho motivador .

7.2.2.4 Monitoramento Quantitativo com Gravações para Verificação:

- a) Número de contatos finalizados;
- b) Tempo médio por ligação;
- c) Número de gravações feitas ou recebidas; e
- d) Número de novos registros abertos.

7.2.2.5 Monitoramento Qualitativo visando Avaliação:

- a) Permissividade x invasão;
- b) Qualidade do atendente como ouvinte;
- c) Encantamento x tempo médio;
- d) Adaptação da linguagem ao nível cultural do usuário;
- e) Cumprimento de promessas;
- f) Respeito ao tempo do usuário;
- g) Vícios de linguagem;
- h) Contorno de objeções; e
- i) Fechamento.

7.2.2.6 Quesitos da Monitoração da Qualidade do Atendimento:

7.2.2.6.1 Técnicas de Atendimento e Habilidade da Comunicação

- a) Identifica-se com nome e empresa;
- b) Pedir permissão para falar com o usuário/marketing permissividade;
- c) Estrutura estratégia de perguntas/conduzem ao objetivo;
- d) Demonstra cordialidade através da voz/personaliza contato;
- e) Utiliza linguagem sem termos técnicos;
- f) Sem vícios de linguagem/repetitivo/uso diminutivo/palavras negativas/gerúndio;
- g) Neutraliza objeções/não se deixa abater/ encara como oportunidade;
- h) Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto/sonda o usuário; e
- i) Interage com o usuário/empatia.

7.2.2.6.2 Conhecimento do Serviço

- a) Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação;
- b) Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto;
- c) Saber solucionar/assegurar o entendimento da resposta;
- d) Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico, código do usuário; e
- e) Faz o encerramento positivo/obteve comprometimento claro.

7.2.2.7 O Supervisor avalia os atendentes com relação aos seguintes itens:

Apresentação e Finalização	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceder corretamente à saudação inicial e à final.
Cortesia e Educação	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presteza e educação para com o usuário; ▪ Uso de expressões adequadas; ▪ Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade; ▪ Não interromper o usuário; e ▪ Não entrar em atrito com o usuário.
Impostação de Voz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo; ▪ Boa entonação de voz, com respiração normal; e ▪ Não demonstrar, durante o atendimento ao usuário: ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.

Manuseio de Pastas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos físicos e lógicos); e ▪ Não deixar o usuário na espera por muito tempo.
Ausência de Vícios de Linguagem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Não usar gírias; ▪ Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo; ▪ Não usar advérbios em demasia; e ▪ Não usar expressões repetitivas
Conhecimento dos Serviços da ANEEL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo usuário; ▪ Demonstrar domínio do assunto; e ▪ Informar ao usuário aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).
Aderência aos Procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformidade com os procedimentos operacionais da ANEEL.
Redação/Qualidade do Registro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualidade do texto, clareza e objetividade, correção gramatical, pertinência do registro, digitação, classificação da ocorrência, identificação do usuário, encaminhamento correto da ocorrência.
I – Técnicas de Atendimento	<p>ABERTURA/SLOGAN DE ABERTURA: Nome + saudação + Frase de apoio (Bom Dia ou Boa Tarde ou Boa Noite)</p> <p>UTILIZA LINGUAGEM ADEQUADA: LINGUÍSTICA= palavras que o usuário entenda, sem termos técnicos</p> <p>PALAVRAS NEGATIVAS: evitar as palavras infelizmente, sinto muito,...Ex: dizer SIM, ao invés de “pois não”.</p> <p>CONDICIONAIS: *Substitua PODERIA por PODE Ex: O Sr.(a) PODE soletrar.... *Substitua GOSTARIA por DESEJA Ex: O Sr.(a) DESEJA os 3 telefones...</p> <p>REPETITIVIDADE/VÍCIOS DE LINGUAGEM: Evite usar – hum, ok, ta bom, né, oi, não consta (várias vezes na mesma frase),...</p> <p>ERROS DE PORTUGUÊS</p> <p>DIMINUTIVO: Evite usar – minutinho, momentinho, só um pouquinho, instantinho,.... Substitua por “um momento, por favor.”.</p> <p>CORDIALIDADE ATRAVÉS DA VOZ</p> <p>PALAVRAS DE CORTESIA: Por favor, por gentileza, obrigado,...</p> <p>SENTIMENTOS: demonstre entusiasmo, interesse, segurança. Atenda com sorriso.</p> <p>DICÇÃO: pronuncie corretamente as palavras.</p> <p>TIMBRE: falar muito alto demonstra agressividade, falar muito baixo demonstra timidez. Use o tom adequado.</p> <p>VELOCIDADE: rápido/pressa = usuário não entende / lento = desinteresse.</p> <p>ENTONAÇÃO: demonstre sentimento, emoção ao falar.</p> <p>PERSONALIZAÇÃO DO CONTATO: trate o usuário pelo nome, agradeça elogios, responda gentilmente comentários feitos pelo usuário.</p> <p>PROCEDIMENTO DE ESPERA: manter contato com usuário quando coloca a ligação no mute. Ex: Caso tenha alguma dúvida pode chamar ou falar estou ouvindo.</p> <p>FECHAMENTO: Portas Abertas/Encerramento Positivo.</p>
II – Habilidades de Identificar o Problema	<p>HISTÓRICO/SONDAGEM/NEUTRALIZA OBJEÇÕES/SEGURANÇA</p> <p>ANALISA HISTÓRICO: Diagnóstico quem é o usuário/Consulta o sistema.</p>
III – Conhecimentos dos Produtos e Serviços	<p>AGILIDADE NA BUSCA DA INFORMAÇÃO: Manuseio do sistema</p> <p>SERVIÇOS OFERECIDOS</p> <p>SISTEMAS: comandos, atalhos</p> <p>PESQUISA: forma de pesquisar</p> <p>INFORMAÇÕES GERAIS: qualquer informação não conhecida, busque urgentemente e anote.</p> <p>PROCEDIMENTOS: código usuário, serviços, fonte de informação.</p>
IV – Habilidade da Comunicação	<p>OBJETIVIDADE, CLAREZA, SÍNTESE</p> <p>= habilidade de compreender, transmitir, argumentar e refletir ideias.</p> <p>DIDÁTICA AO EXPLICAR = raciocínio lógico, capacidade de síntese.</p>
V – Habilidades de Relacionamento	<p>PROATIVO: demonstre interesse, ofereça ajuda, tenha iniciativa.</p> <p>ASSERTIVIDADE: se necessário dizer NÃO, justifique.</p> <p>EMPATIA: coloque-se no lugar do usuário.</p> <p>INTERAGIR COM O USUÁRIO: forneça informações corretas e com qualidade.</p>

ATITUDE: preste atenção no que o usuário diz.

7.2.2.8 **Feedback**

- a) *Feedback* é um processo de ajuda para mudanças de comportamento. Fornece informações sobre como sua atuação afeta outras pessoas. A expressão *feedback* é traduzida como retro alimentação ou realimentação.

7.2.2.9 **Fatores que são observados para um Feedback adequado:**

- a) Imediatamente após a observação e escuta, somente para o interessado;
- b) Em local restrito;
- c) Conhecer o histórico do atendente e das monitorias realizadas;
- d) Ter fatos e situações para argumentar;
- e) Ouvir a autopercepção do atendente sobre a ligação e dar oportunidade para falar;
- f) Eliminar barreiras físicas;
- g) Não dar *feedback* na PA;
- h) Elogiar na frente de todos e repreender em particular;
- i) Ser completamente transparente;
- j) Perguntar o que você pode fazer para ajudar ou dar sugestões;
- k) Olhar nos olhos do atendente;
- l) Negociar a situação ocorrida;
- m) Escutar a ligação junto com o atendente; e
- n) Ter fatos positivos para contrabalançar a situação.

7.2.2.10 **Motivação**

- a) A motivação interna e/ou externa de cada funcionário é fator preponderante e crucial para o bom andamento do *Contact Center*. Para isso, a empresa Contratada desenvolve, no *Contact Center* ANEEL, programas que privilegiam a manutenção das motivações, mediante observância dos seguintes fatores:
 - a) Prêmios e incentivos em programas de motivação pessoal e de equipe;
 - b) *Coaching*: atividade de orientação e retorno individual realizado pelos supervisores sobre melhoria de desempenho, objetivos e metas, correções de comportamento, atitude, postura, maneira de falar etc. O termo *coaching* tem o significado de orientação pessoal no estilo um-para-um; e
 - c) Comunicação visando à melhoria de desempenho e qualidade do atendimento, tanto individual como do *Contact Center* como um todo.

8 - DOS GRUPOS, PERFIS PROFISSIONAIS E ATRIBUIÇÕES REFERENCIAIS

8.1.1 Apresentamos a seguir a descrição dos cargos e seus respectivos perfis profissionais exigidos para a prestação do serviço.

a) **Atendente**

I. Atribuições Básicas:

- a) Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo e atendimento via *Chat*, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados, registrando o atendimento no SGO;
- b) Registrar o contato e a demanda do consumidor no sistema da ANEEL, atualizando os dados existentes quando necessário;

- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos consumidores e ao pessoal da ANEEL, zelando pela clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e
- f) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo;
- b) Bons conhecimentos de informática, *Windows* e *Office (Word e Excel)*
- c) Conhecimento básico de Internet;
- d) Aprovado em teste de audiometria e otorrinolaringologia;
- e) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- f) Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e audição;
- g) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- h) Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros; e
- i) Potencial desenvolvido através de treinamento:
 - (i) teleatendimento;
 - (ii) uso operacional da PA – Posição de Atendimento;
 - (iii) utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências; e
 - (iv) conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da ANEEL.

b) Back Office

I. Atribuições Básicas

- a) **Reportar-se ao Gerente Administrativo;**
- b) Receber dos Supervisores as solicitações dos consumidores que não puderam ser resolvidas pelos atendentes;
- c) Atender às solicitações dos consumidores, finalizando-as através do retorno das chamadas e do teleatendimento ativo;
- d) Revisar os textos das solicitações, redigidos pelas atendentes e torná-los compreensíveis, quando necessário;
- e) Efetuar pesquisas de opinião e satisfação, com objetivo de identificar pontos que possam melhorar o atendimento aos consumidores;
- f) Prestar esclarecimentos e orientações aos consumidores;
- g) Responder pelo cumprimento e pela qualidade de atendimento; e
- h) Encaminhar ao Gerente relatórios das atividades desenvolvidas e propor melhorias para o atendimento da ANEEL aos consumidores.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo;
- b) Amplo domínio de informática; *Windows* e *Office (Word, Excel)*;
- c) Amplo conhecimento de Internet;

- d) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- e) Bons conhecimentos de português; clareza e objetividade na linguagem escrita; capacidade de síntese;
- f) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; e
- g) Potencial desenvolvido através de treinamento:
 - (i) utilização dos scripts e aplicativos do teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências; e
 - (ii) conhecimentos de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da ANEEL.

c) Supervisor de Atendimento

I. Atribuições Básicas:

- a) Reportar-se ao Gerente de *Contact Center*, para fins de gestão da operação do atendimento;
- b) Executar as funções de supervisão dos atendentes (controles de presença, descansos, escalas, férias, etc);
- c) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes responsáveis pelo teleatendimento receptivo e atendimento multimeios;
- d) Organizar e distribuir as tarefas entre os atendentes responsáveis pelos serviços de retorno das solicitações e teleatendimento ativo;
- e) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- f) Elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços executados;
- g) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os consumidores e os atendentes;
- h) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;
- i) Supervisionar o período de descanso e escalas de atendimento;
- j) Instruir, orientar e treinar os atendentes quanto a melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts;
- k) Comunicar imediatamente ao Gerente qualquer problema relativo ao plano de ocupação das Posições de Atendimento;
- l) Monitorar as sugestões e reclamações relatadas pelos consumidores, para posterior encaminhamento ao Gerente;
- m) Coordenar a realização de ativo para complementação de dados cadastrais dos consumidores;
- n) Acompanhar a produtividade do *Contact Center* (ativo e receptivo);
- o) Esclarecer dúvidas dos atendentes;
- p) Realizar reuniões periódicas visando estabelecer estratégias e tomadas de decisões;
- q) Identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;
- r) Solicitar materiais de expediente para o pleno funcionamento do setor;
- s) Controlar o horário de chegada e saída dos atendentes, inclusive a marcação do cartão ponto, descansos, escalas, férias etc.; e
- t) Realizar a avaliação periódica da performance dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável 3º (terceiro) grau;

- b) Amplo domínio de informática, *Windows* e *Office (Word e Excel)*;
- c) Amplo conhecimento de Internet;
- d) Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento;
- e) Experiência mínima de 2 (dois) anos no setor elétrico;
- f) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- g) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- h) Habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- i) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- j) Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços; e
- k) Potencial desenvolvido através de treinamento:
 - (i) teleatendimento;
 - (ii) uso operacional da PA – Posição de Atendimento;
 - (iii) utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências;
 - (iv) conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da ANEEL; e
 - (v) capacidade de gerenciar, monitorar, organizar, controlar, liderar, solucionar problemas de relacionamento interpessoal e desenvolver equipes.

d) Assistente de Apoio Operacional Multimeios

I. Atribuições Básicas:

- a) Registrar no Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações recebidas por outros meios de comunicação (fax, e-mail, correspondência postal e caixa de sugestões), prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários, sobre as atividades da ANEEL de acordo com os documentos normativos desta Agência;
- b) Realizar o atendimento e registro no Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO de solicitações, pedidos de informações, sugestões e reclamações recebidas presencialmente na sede da Aneel, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários, sobre as atividades da ANEEL de acordo com os documentos normativos desta Agência;
- c) Efetuar a anexação de documentos enviados pelos consumidores por e-mail em solicitações anteriormente registradas no SGO;
- d) Providenciar o encerramento das Solicitações de Ouvidoria recebidas dos Analistas técnicos para impressão, etiquetagem, envelopamento e envio da comunicação pelos Correios;

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo;
- b) Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento;
- c) Bons conhecimentos de informática, *Windows* e *Office (Word e Excel)*
- d) Conhecimento básico de Internet;

- e) Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e audição;
- f) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- g) Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros; e
- h) Potencial desenvolvido através de treinamento:
 - a. Atendimento presencial;
 - b. utilização dos scripts e aplicativos de atendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências; e
 - c. conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da ANEEL.

e) Analista Técnico (atendimento técnico especializado)

I. Atribuições Básicas:

- a) Reportar-se ao Gerente Administrativo, mediante procedimentos definidos pela ANEEL;
- b) Receber, analisa e formata as respostas das solicitações dos consumidores que não puderam ser resolvidas nos níveis anteriores do teleatendimento ou que foram registradas pelos demais canais de atendimento;
- c) Organizar as informações, referentes aos serviços, que necessitam ser passadas aos consumidores;
- d) Retornar aos Supervisores ou aos consumidores solicitantes as soluções encontradas;
- e) Realizar o tratamento e manutenção de dados, informações e documentos;
- f) Coletar e análise qualitativamente os dados e informações do SGO, com base no tratamento das solicitações de Ouvidoria Setorial, com objetivo de identificar as principais demandas de ouvidoria que são decorrentes de falhas nos procedimentos das distribuidoras;
- g) Participar em reuniões e treinamentos demandados e realizados pela ANEEL;
- h) Quando solicitado pela Aneel, elaborar relatórios apontando os procedimentos das distribuidoras no âmbito da ouvidoria que afrontam a regulamentação vigente, visando à extração de conhecimentos que auxiliem a ANEEL no atendimento de sua missão.

I. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, preferencialmente em Engenharia Elétrica, tendo como base salarial o piso dessa categoria;
- b) Conhecimento inerente às condições gerais de fornecimento de energia elétrica;
- c) Conhecimento dos fundamentos básicos do setor elétrico brasileiro e das competências da ANEEL;
- d) Bom conhecimento de informática, *Windows* e *Office (Word e Excel)*;
- e) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- f) Conhecimento em Internet;
- g) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, boa dicção e audição;
- h) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, sem se envolver em situações conflituosas dentro ou fora da rotina de trabalho;

- i) Maturidade emocional para negociar soluções com consumidores, obedecendo orientações pré-determinadas; e
- j) Potencial desenvolvido através de treinamento:
 - (i) teleatendimento;
 - (ii) utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências; e
 - (iii) conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da ANEEL.

f) Coordenador de Atendimento

I. Atribuições Básicas:

- a) Reportar-se ao Gerente Administrativo, mediante procedimentos definidos pela ANEEL;
- b) Coordenar as atividades de supervisão, teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, atendimento via multimeios e back office;
- c) Organizar as informações, referentes aos serviços, que necessitam ser passadas aos consumidores;
- d) Receber demandas da ANEEL relativas a ajustes necessários na central; e
- e) Realizar o tratamento e manutenção de dados, informações e documentos.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, preferencialmente em Administração;
- b) Experiência de 3 (três) anos em tratamento de solicitações de consumidores de energia elétrica;
- c) Conhecimento inerente às condições gerais de fornecimento de energia elétrica;
- d) Bom conhecimento de informática, *Windows* e *Office (Word, Excel e Access)*;
- e) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- f) Conhecimento básico de Internet;
- g) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, boa dicção e audição;
- h) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, sem se envolver em situações conflituosas dentro ou fora da rotina de trabalho;
- i) Maturidade emocional para negociar soluções com consumidores, obedecendo orientações pré-determinadas; e
- j) Potencial desenvolvido através de treinamento:
 - (i) teleatendimento;
 - (ii) uso operacional da PA – Posição de Atendimento;
 - (iii) utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências; e
 - (iv) conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da ANEEL.

g) Coordenador Operacional dos Analistas Técnicos (atendimento técnico especializado)

I. Atribuições Básicas:

- a) Reportar-se ao Gerente Administrativo, mediante procedimentos definidos pela ANEEL;

- b) Supervisionar o relacionamento interpessoal dos analistas no intuito de gerir um adequado ambiente de trabalho;
- c) Coordenar as atividades do atendimento técnico especializado;
- d) Gerir a presença dos analistas e reportar à área de RH da empresa quando necessário;
- e) **Avaliar a qualidade dos serviços prestados com base nas orientações da equipe da qualidade da ANEEL**; Receber dos Supervisores as solicitações dos consumidores que não puderam ser resolvidas nos níveis anteriores;
- f) Buscar soluções junto à área técnica da ANEEL referente às demandas e serviços solicitados não equacionados ou não resolvidos no estágio de atendimento anterior;
- g) Reportar à ANEEL a necessidade de treinamento sobre normas ou assuntos relacionados ao setor elétrico e sobre o SGO , bem como a inclusão ou atualização de textos padrão de questionamento à distribuidoras e resposta ao cidadão;
- h) Responder à ANEEL os questionamentos realizados relacionados à atividade empenhadas pelos analistas técnicos;
- i) Atender aos contatos realizados pelos ouvidores e técnicos das ouvidorias das distribuidoras, podendo transferir tal atividade ao analista responsável pelo tratamento da demanda quando conveniente;
- j) Organizar as informações, referentes aos serviços, que necessitam ser passadas aos consumidores;
- k) Retornar aos Supervisores ou aos consumidores solicitantes as soluções encontradas; e
- l) Realizar o tratamento e manutenção de dados, informações e documentos.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, preferencialmente em Engenharia Elétrica, tendo como base salarial o piso dessa categoria;
- b) Experiência de 3 (três) anos em tratamento de solicitações de consumidores de energia elétrica;
- c) Conhecimento inerente às condições gerais de fornecimento de energia elétrica;
- d) Conhecimento dos fundamentos básicos do setor elétrico brasileiro e das competências da ANEEL
- e) Bom conhecimento de informática, *Windows e Office (Word, Excel e Access)*;
- f) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- g) Conhecimento em Internet;
- h) Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, boa dicção e audição;
- i) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, sem se envolver em situações conflituosas dentro ou fora da rotina de trabalho;
- j) Maturidade emocional para negociar soluções com consumidores, obedecendo orientações pré-determinadas; e
- k) Potencial desenvolvido através de treinamento:
 - (i) teleatendimento;
 - (ii) uso operacional da PA – Posição de Atendimento;
 - (iii) utilização dos scripts e aplicativos do Teleatendimento usados para o registro e tratamento das ocorrências; e
 - (iv) conhecimento de normas e legislação, procedimentos internos e sistemas e aplicativos inerentes aos serviços e procedimentos operacionais da ANEEL.

h) Monitor de Atendimento

I. Atribuições Básicas:

- a) Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, através de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;
- b) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os consumidores e os Atendentes;
- c) Preencher as avaliações de qualidade dos atendimentos; e
- d) Elaborar relatórios dos serviços executados.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável 3º (terceiro) grau;
- b) Amplo domínio de informática, Windows e Office (Word e Excel);
- c) Amplo conhecimento de Internet;
- d) Experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de atendimento;
- e) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- g) Habilidades de monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; e
- h) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

i) Analista Técnico de Qualidade

I. Atribuições Básicas:

- a) Acompanhar o calendário de eventos, sazonalidades e afins;
- b) Acompanhar o nível de absenteísmo e rotatividade de pessoal (“*turnover*”) e minimizar seus impactos;
- c) Realizar pesquisas nos meios de comunicação a respeito dos serviços prestados pelo *Contact Center*;
- d) Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts;
- e) Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços;
- f) Disponibilizar relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line, via web;
- g) Elaborar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise dos serviços prestados pelo *Contact Center*; e
- h) Realiza auditoria de qualidade das bases de conhecimento e scripts do *Contact Center*.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo.
- b) Experiência mínima de 3 (três) anos em operações e qualidade na área de *Contact Center*;
- c) Conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- d) Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de *Contact Center*;
- e) Amplo domínio de microinformática – Windows e Office (Word, Excel e Access);
- f) Amplo conhecimento de Internet;

- g) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- h) Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada; e
- i) Capacidade analítica, interpretativa e sintética.

j) Analista Técnico de Planejamento e Tráfego

I. Atribuições Básicas:

- a) Executar análise de dados e manutenção de modelos;
- b) Analisar a evolução de todos os relatórios gerados pela área;
- c) Apresentar os resultados e ações estratégicas da área;
- d) Construir e avaliar as curvas diárias de chamadas;
- e) Elaborar escalas de trabalho e folgas, construção e acompanhamento intra-diário, diário e mensal da assertividade do “Forecast”;
- f) Acompanhar a aderência e a escala de trabalho;
- g) Monitorar o *Contact Center* em tempo real, promovendo ajustes imediatos para correção do desvio de performance;
- h) Acompanhar as ligações do *Contact Center*, visando aumento da produtividade; e
- i) Analisar, acompanhar e avaliar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia do *Contact Center*, repassando à ANEEL diariamente informações da performance e disponibilidade dos mesmos.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo em Engenharia de Telecomunicações;
- b) Experiência mínima de 5 (cinco) anos em operações e análise de tráfego na área de *Contact Center*;
- c) Conhecimentos de inglês suficientes para o desempenho das suas funções;
- d) Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de *Contact Center*;
- e) Experiência em operação de DAC e URA;
- f) Amplo domínio de informática; *Windows* e *Office (Word, Excel e Access)*;
- g) Amplo conhecimento de Internet;
- h) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- i) Capacidade analítica, interpretativas e sintéticas; e
- j) Domínio de raciocínio lógico matemático.

k) Analista de Sistemas

I. Atribuições Básicas:

- a) Reportar-se ao Gerente Administrativo;
- b) Manter a padronização entre os sistemas do Teleatendimento e da ANEEL;
- c) Responsabilizar-se pela manutenção corretiva;
- d) Executar análise de dados e manutenção de modelos de dados;
- e) Efetuar levantamento e executar as atividades de análise de sistemas com vistas ao desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas aplicativos;

- f) Efetuar levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento de novos sistemas e/ou para a implementação de novos módulos ou rotinas no sistema em produção;
- g) Efetuar levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento e implantação de aplicativos para rede intranet/internet, voltados aos sistemas de atendimento eletrônico e humano.
- h) Elaborar projetos para otimizar as rotinas dos sistemas em produção, adequando-os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;
- i) Coordenar e executar as atividades de desenvolvimento, testes e implantação de sistemas de acordo com os projetos elaborados e aprovados;
- j) Preparar diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de programação; e
- k) Documentar os serviços realizados.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, na área de Análise de Sistemas, Ciências da Computação ou Processamento de Dados; e
- b) Experiência mínima de 03 (três) anos atuando como Analista de Sistemas, na área de projeto e desenvolvimento de sistemas, utilizando modelagem de dados, modelos relacionais e programação orientada a objeto ou extensão na área de informática com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas, comprovada mediante diploma ou certificado.

I) Analista de prevenção de conflitos, com a utilização de aplicações de inteligência analítica e ciência de dados.

I. Atribuições Básicas:

- a) Reportar-se ao Gerente Administrativo;
- b) Executar atividades especializadas na área de estatística e ciência de dados, destinadas ao desenvolvimento de rotinas usando técnicas estatísticas (ex: forecasting / regressões / otimizações / data mining / cluster analysis / DEA). Preferencialmente nas plataformas já instaladas na ANEEL – tendo em vista que as demandas informacionais da Ouvidoria Setorial requerem a utilização de aplicações complexas, abrangendo modelagem matemática;
- c) Utilizar ciência de dados, machine learning, deep learning, mineração de dados e técnicas de visualização para atendimento das demandas, quando necessário, assim como mapeamento e descrição de fluxos, dados e atividades de forma visual, descritiva ou analítica, conforme o caso.
- d) Elaborar projetos para otimizar as rotinas dos sistemas estatísticos em produção, adequando-os às necessidades dos usuários e ao ambiente operacional utilizado;
- e) Preparar diagramas de fluxo, mapeamento de processos e outras instruções referentes aos sistemas e aplicativos, em linguagem e ferramenta apropriada, para orientar os serviços de codificação; e
- f) Documentar os serviços realizados.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, em ciência de dados, ou estatística, ou engenharia, ou economia, ou na área de computação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC;
- b) Experiência em análise e modelagens econométricas e estatísticas, análise de séries temporais e desenvolvimento de soluções preditivas, nas plataformas SAS, SPSS, nas soluções de *BI Microsoft, Python, R* ou equivalentes.

m) Analista de Redes Sociais.

III. Atribuições Básicas:

- a) Elaborar relatórios dos canais de interação, unindo dados coletados no monitoramento das redes sociais, nas próprias mídias e em outras ferramentas como o *Google Analytics*;
- b) Indicar a necessidade de novos conteúdos, como imagens, textos, infográficos, vídeos e outros, com base nos resultados do monitoramento e interações nas mídias sociais;
- c) Apresentar dados e análises de comportamento nas mídias sociais da Aneel e das distribuidoras para embasar o plano de ação nestes canais;
- d) monitorar as interações relacionadas aos perfis e páginas da Aneel e das Distribuidoras nas mídias sociais, assim como temas regulatórios, com intuito de identificar demandas e tendências;
- e) Documentar os serviços realizados.

IV. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC;
- b) Experiência mínima de 01 (um) ano com monitoramento de redes sociais.

n) Gerente Administrativo de Contact Center

I. Atribuições Básicas:

- a) Responder pela gestão do contrato com a ANEEL, atuando como o elemento de ligação;
- b) Cuidar das questões administrativas relacionadas aos empregados da Contratada;
- c) Elaborar os relatórios gerenciais solicitados pela ANEEL;
- d) Estabelecer padrões básicos de atendimento para garantir a excelência dos serviços;
- e) Analisar os dados gerenciais de atendimento e propõe soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos consumidores;
- f) Acompanhar e conferir as medições de serviços realizadas;
- g) Elaborar os projetos de treinamento, capacitação e desenvolvimento do pessoal do Teleatendimento;
- h) Conduzir cursos de treinamento de capacitação e desenvolvimento de pessoal;
- i) Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- j) Participar de reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, e atua visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- k) Garantir a qualidade e coerência das respostas recebidas dos atendimentos especializados; e

- l) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas e demais tabelas do ambiente de banco de dados do Teleatendimento.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo em Administração;
- b) Amplo domínio de informática, *Windows* e *Office (Word e Excel)*;
- c) Conhecimento amplo de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade;
- d) Amplo conhecimento de Internet;
- e) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; e
- f) Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de gestão de equipes de Teleatendimento.

o) Assistente de Suporte ao Atendimento (apoio e suporte ao atendimento)

III. Atribuições Básicas:

- e) Reporta-se ao Gerente Administrativo, em posição de assessoria;
- f) Atua como elemento de ligação entre a CONTRATADA e os consumidores para assuntos de maior grau de animosidade, visando garantir a satisfação destes;
- g) Atua como mentor individual nos programas de treinamento ministrados pelo supervisor, e
- h) Dá suporte aos funcionários que necessitarem de um acompanhamento específico, devido ao grau de stress ocasionado pelos telefonemas de consumidores exaltados.

IV. Perfil Profissional:

- i) Escolaridade mínima: desejável 3º (terceiro) Grau Completo em Psicologia;
- j) Formação em técnicas de mudança comportamental e comunicação interpessoal;
- k) Experiência e/ou especialização em Treinamento de Teleatendimento;
- l) Domínio de microinformática, *Windows* e *Office (Word e Excel)*;
- m) Conhecimento de Internet;
- n) Dinamismo na busca de soluções na melhoria da qualidade do atendimento aos consumidores;
- o) Habilidades para solução de problemas, desenvolvimento de equipes e relacionamento interpessoal; e
- p) Maturidade Emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

p) Agente de Treinamento

I. Atribuições Básicas:

- a) Reportar-se ao Gerente Administrativo;
- b) Atuar como mentor individual nos programas de treinamento e reciclagem; e
- c) Dar suporte aos empregados que necessitem de acompanhamento específico.

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 2º (segundo) grau completo, desejável 3º (terceiro) grau;
- b) Amplo domínio de informática, *Windows* e *Office (Word e Excel)*;
- c) Amplo conhecimento de Internet;
- d) Experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de atendimento;
- e) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- f) Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada;
- g) Habilidades de monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; e
- h) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

q) Analista de Produção de Conteúdos em Canais Digitais e Curadoria

I. Atribuições Básicas:

- a) Criar ou modificar dos scripts, textos na base de conhecimento do *Chatbot*;
- b) Modificar a arquitetura da conversa do *Chatbot*;
- c) Realizar o monitoramento, curadoria e testes de performance do *Chatbot*;
- d) Analisar os relatórios do *Chatbot*, incluindo perguntas que não são encontradas, a fim de produzir e aprimorar o conteúdo do *Chatbot*, com vistas a atingir os indicadores de assertividade contratuais.
- e) Efetuar o treinamento cognitivo do *Chatbot* para a automação dos serviços;
- f) Elaborar, editar e implantar *FAQ's - Frequently Asked Questions* na página "Espaço do Consumidor" na página eletrônica da ANEEL, contendo as perguntas e respostas mais demandadas pelos usuários;

II. Perfil Profissional:

- a) Escolaridade mínima: 3º (terceiro) grau completo, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC;
- b) Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades compatíveis com as atribuições;

9 - CUSTOS DE PESSOAL

9.1 Todos os custos de pessoal, necessários à execução dos serviços do *Contact Center*, devem correr por conta da CONTRATADA.

9.2 Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento.

9.3 A empresa CONTRATADA deverá respeitar os pisos salariais das respectivas categorias, de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado.

10 - TREINAMENTO E ATUALIZAÇÃO DE PESSOAL

10.1 São de responsabilidade da CONTRATADA tomar todas as providências cabíveis para realização dos treinamentos inerentes as técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teletendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, normas, legislação e procedimentos operacionais necessários à prestação dos serviços.

10.2 Excepcionalmente, quando julgar necessário, a ANEEL poderá utilizar seus próprios servidores para ministrar treinamento referente aos seus programas, resoluções, projetos e políticas.

11 - PARÂMETROS DE REFERÊNCIA PARA DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE CONTRATADA E AMBIENTE FÍSICO E TECNOLÓGICO

11.1 A fim de subsidiar as licitantes no dimensionamento e distribuição dos equipamentos, tecnologias e pessoal, serão disponibilizados os dados e curvas de chamadas recebidas e atendidas, solicitações tratadas pelos Analistas Técnicos Especializados, bem como os indicadores históricos do atual contrato.

11.2 Para fins de dimensionamento de teleatendimento, a CONTRATADA deverá observar o disposto no Anexo II, da NR 17, da Secretaria de Inspeção do Trabalho (Ministério da Economia). **Além disso, para registrar todas as informações cadastrais do consumidor necessárias para manter um banco de dados útil ao processo de Inteligência Analítica da ANEEL, deve-se considerar um Tempo Médio de Atendimento – TMA por volta de 6 (seis) minutos.**

11.3 Com base na experiência histórica da ANEEL, para atingir os níveis de serviços exigidos, foi disponibilizado, por meio do contrato atual, a operação e a supervisão constante, através de:

- (i) 100 (cem atendentes);
- (ii) 1 (um) Supervisor de Atendimento para cada grupo máximo de 20 (vinte) Atendentes de teleatendimento receptivo, retorno das chamadas, teleatendimento ativo, *back office* e atendimento via multimeios, atuando nas mesmas condições de horários e turnos dos Atendentes;
- (iii) 1 (um) monitor de qualidade para cada grupo de, no máximo, 60 (sessenta) atendentes;
- (iv) 1 (um) analista de tráfego ;e
- (v) 2 (dois) *back offices* para cada grupo de, no máximo, 40 (quarenta) atendentes.

11.4 Com base na experiência histórica da ANEEL, para encerrar uma Solicitação de Ouvidoria, um analista técnico especializado despende, em média, 20 minutos de tratamento.

12 - OCUPAÇÃO DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

12.1 O plano de ocupação das posições de atendimento em teleatendimento receptivo e ativo, atendimento via *Chat* (humano), além do quantitativo funcionários ocupantes do cargo de *back office*, será definido pela CONTRATADA, de acordo com as necessidades específicas dos serviços a serem executados e respeitando os índices de qualidade de atendimento previstos nesta especificação. Este plano de ocupação deverá ser apresentado posteriormente à ANEEL, que poderá sugerir alterações.

13 - HORÁRIO DAS ATIVIDADES DO CONTACT CENTER

13.1 Os serviços do *Contact Center* devem obedecer, inicialmente, aos horários e dias da semana, conforme segue:

Serviços:

<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento via Chatbot – Assistente Virtual Inteligente • Atendimento/Notificações via WhatsApp • Atendimento Eletrônico via URA 			
Horário	Dias úteis	Sábados	Domingos e Feriados
24 horas	✓	✓	✓

Serviços: <ul style="list-style-type: none"> • Teleatendimento Receptivo • Atendimento via Chat – Atendente humano 			
Horário	Dias úteis	Sábados	Domingos e Feriados
06:20 à meia-noite	✓	✓	

Serviço: <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento Técnico Especializado e Coordenação • Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo • Apoio Operacional Multimeios • Monitoramento das Redes Sociais • Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria • Inteligência Analítica e Ciência de dados 			
Horário	Dias úteis	Sábados	Domingos e Feriados
08:00 às 18:00	✓		

14 - ARQUITETURA DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

14.1 A CONTRATADA deverá possuir estrutura própria de *Contact Center* completa, composta de plataforma de comunicação, softwares, equipamentos de rede local e informática e recursos de integração que utilizem tecnologia de ponta, instalações físicas modernas e mobiliários adequados, que suportem o volume de atendimento, nos níveis de serviços definidos neste projeto.

15 - PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO

15.1 A CONTRATADA deverá implantar uma solução tecnológica composta de um conjunto de equipamentos/componentes que deve constituir uma Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os equipamentos utilizando o Protocolo Internet, tanto para a integração dos dados como para a comunicação de voz (*VoIP – Voice over Internet Protocol*), bem como disponibilizar os equipamentos de informática com configuração mínima necessária ao funcionamento do *Contact Center*, conforme as seguintes **características mínimas obrigatórias**:

15.1.1 Arquitetura

15.1.1.1 A arquitetura do *Contact Center* deverá ter, no mínimo, a seguinte configuração:

- a) Disponibilizar exclusivamente à ANEEL 4 (quatro) placas de comunicação E1, para instalação dos feixes de fibra ótica contendo 30 canais de comunicação em cada, totalizando 120 (cento e vinte) canais para os serviços de chamadas ativas e receptivas, considerando os feixes existentes – 2 (dois) de trinta canais para o número 167 da ANEEL, 1 (um) de trinta canais para o 0800-727-0167 das Agências Estaduais Conveniadas e 1 (um) de trinta canais para o teleatendimento ativo (pesquisas e ativo);
- b) Capacidade de migração para um *hardware* de plataforma de maior desempenho;
- c) Escalabilidade dos componentes do *Contact Center* nos seguintes aspectos:
 - i. Capacidade de processamento;
 - ii. Armazenamento de dados;
 - iii. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho; e
 - iv. Acréscimo do número de relatórios contemplados.
- d) Capacidade de integração com ferramenta de gestão de força de trabalho e qualidade do *Contact Center*;
- e) Capacidade de integração com os sistemas de atendimento da ANEEL;
- f) Capacidade, de acordo com as demandas futuras da ANEEL, de ser integrada com solução de *Customer Relationship Management – CRM*;
- g) Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle das aplicações;
- h) O *hardware* e o *software* da plataforma de comunicação deverão ser projetados de forma integrada para atender simultaneamente, sem perdas ou desconexões, no mínimo, 120 (cento e vinte) chamadas (humana e/ou eletrônica), que é a quantidade atual de canais disponíveis por meio de feixes de fibras óticas, sendo que a comprovação será feita pela proponente na proposta comercial;
- i) Estar preparada para prover capacidade de *CTI (Computer Telephony Integration)*; e
- j) Possibilitar recursos para integração com sistemas corporativos da ANEEL.

15.1.1.2 Serão de responsabilidade da ANEEL todos os custos da conta telefônica decorrentes do tráfego de ligações receptivas e ativas, bem como os custos de contratação dos canais de acesso (Feixes E1).

15.1.2 Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

15.1.2.1 O Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) deverá ter, no mínimo, a seguinte configuração:

- a) Comunicação via IP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento;
- b) Permitir a escuta de ligações em tempo real através de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha;
- c) Interface harmônica de sons para chamadas em espera;
- d) Módulo de integração com a URA, com no mínimo 120 (cento e vinte) portas dedicadas, que é a quantidade atual de canais disponíveis por meio de feixes de fibras óticas.
- e) Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- f) Possuir comunicação de voz e dados via protocolo IP (*Internet Protocol*);

- g) Ter capacidade de mensurar o tempo de espera de uma chamada na fila virtual como também informar a previsão do tempo de espera que a chamada permanecerá na mesma;
- h) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- i) Ter capacidade de identificar as diversas especialidades e rotear as ligações correspondentes;
- j) Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;
- k) Ter capacidade de priorizar tipos de chamadas simultâneas para as distintas especialidades no atendimento humano;
- l) Ter capacidade de identificar e processar a velocidade média de atendimento para decidir a melhor rota para as chamadas entrantes;
- m) Permitir transferência automática das chamadas para outros grupos, ramais e caixa de mensagem, distintas a um ramal em caso de ocupado o atendimento;
- n) Permitir visualizar o desempenho dos atendentes, tais como: nome do atendente, quantidade de chamadas atendidas, o tempo médio de conversação, bem como de as informações relativas aos grupos de atendentes;
- o) Permitir visualizar o desempenho da operação de forma sistêmica, no que tange o tráfego de chamadas desde sua entrada na Central de Atendimento até a posição de atendimento. Quantificar as situações das chamadas entrantes como atendidas, abandonadas, em espera, informações dos atendentes (quantidade de atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento) e os respectivos indicadores de nível de serviço por meio de uma interface de gerenciamento da plataforma;
- p) Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.;
- q) Permitir a associação de um atendente a um modelo “*multiskill*” que possibilita o atendimento a vários grupos de atendimento simultâneos, com regras de distribuição configuradas a qualquer momento pelo Supervisor de atendente.
- r) Permitir a instalação de módulos remotos por meio do protocolo IP. Os módulos remotos deverão possuir todas as funcionalidades dos módulos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface;
- s) Possuir *backup* local para o *software* do sistema e configurações;
- t) Apresentar alta disponibilidade com redundância do serviço; e
- u) Possuir o protocolo de comunicação padrão do mercado (exemplo: SIP; H.323).

15.1.3 Sistema de Gerenciamento de Chamadas

15.1.3.1O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da CONTRATADA deverá ser do mesmo fabricante do DAC, de modo a garantir que a solução a ser disponibilizada combinará de forma eficaz o *software* e o *hardware* para que toda a arquitetura seja projetada e dimensionada para funcionar de forma integrada e precisa, e gerenciar todas as posições receptivas e ativas, grupos/especialidades e troncos, gerando relatórios com informações de monitoramento do sistema e históricos ocorridos na operação do *Contact Center*, tais como:

- a) **Relatórios em Tempo Real:**
 - (i) Relatório de Atendentes
 - (ii) Relatório de Grupo de Atendentes
 - (iii) Relatório de Informações de Atendente
 - (iv) Relatório Gráfico – informações

- (v) Relatório de Resumo da Contagem de Eventos
- (vi) Relatório de Fila/Atendente
- (vii) Relatório de Estado do Atendente Especialidade/Fila
- (viii) Relatório de Estado da Fila/Atendente
- (ix) Relatório de Resumo de Fila/Atendente
- (x) Relatório de Grupo/Especialidade
- (xi) Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade
- (xii) Relatório em Tempo Real Gráfico - Atendentes Ativos
- (xiii) Relatório em Tempo Real Gráfico - Atendentes em Serviço
- (xiv) Relatório Gráfico - Atendentes em PAUSA do Grupo/Especialidade
- (xv) Relatório Gráfico - Atendentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade
- (xvi) Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade
- (xvii) Relatório Gráfico - Fila de Espera do Grupo/Especialidade
- (xviii) Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade
- (xix) Relatório Gráfico - Perfil dos Atendentes em Serviço do Grupo/Especialidade
- (xx) Relatório Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade
- (xxi) Relatório Gráfico - Estado da Especialidade Superior Grupo/Especialidade
- (xxii) Relatório de Atendentes em PAUSA
- (xxiii) Relatório de Especialidade – PAUSA
- (xxiv) Relatório de Estado da Especialidade
- (xxv) Relatório de Especialidade - Atendente Especialista
- (xxvi) Relatório de Especialidade – Estado
- (xxvii) Relatório de Grupo/Especialidade
- (xxviii) Relatório de Atendente Especialista - Estado do Grupo/Especialidade
- (xxix) Relatório de Grupo de Troncos

b) Relatórios Históricos:

- (i) Relatório de Atendentes
- (ii) Relatório de Atendentes em PAUSA
- (iii) Relatório de Participação do Atendente
- (iv) Relatório de Contagem de Eventos de Atendente
- (v) Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Atendente (Diário)
- (vi) Relatório de Participação do Grupo de Atendentes
- (vii) Relatório de Grupo de Atendentes em PAUSA
- (viii) Relatório de Resumo do Grupo de Atendentes
- (ix) Relatório de Entrada/Saída de Atendente
- (x) Relatório de *Login/Logout* de Atendente (Especialidade)
- (xi) Relatório de *Login/Logout* de Atendente (Grupo)
- (xii) Relatório de Grupo/Especialidade de Atendentes
- (xiii) Relatórios de Resumo do Atendente
- (xiv) Relatórios de Registros de Chamadas
- (xv) Relatório de Código de Atividade da Chamada
- (xvi) Relatório de Grupo/Especialidade
- (xvii) Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade
- (xviii) Relatório Gráfico - Média das Posições em Serviço de Grupo/Especialidade
- (xix) Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade
- (xx) Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade
- (xxi) Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade
- (xxii) Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Grupo/Especialidade

- (xxiii) Relatório de Saída de Grupo/Especialidade
- (xxiv) Relatório de Grupo/Especialidade
- (xxv) Relatório de Resumo do Grupo/Especialidade

c) Relatórios integrados (tempo real e histórico):

- (i) Relatórios de Atendentes
- (ii) Relatório Gráfico - Informações do Atendente
- (iii) Relatório de Informações do Atendente
- (iv) Relatório de Grupo/Especialidade
- (v) Relatório de Comparação de Grupo/Especialidade
- (vi) Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade
- (vii) Relatório Gráfico - Visualização do Grupo/Especialidade
- (viii) Volume de ligações recebidas e atendidas por origem (tridígio 167 ou 0800 Agências estaduais) no *Call Center*.
- (ix) Distribuição das chamadas recebidas e atendidas por horário de atendimento.
- (x) Quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 01 (um) minuto.
- (xi) Tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias.
- (xii) Volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano.
- (xiii) Quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera.

15.1.3.2 Permitir via *WEB* ou diretamente (*link* dedicado) a partir da ANEEL, utilizando-se de interface gráfica, o acesso às funcionalidades de consulta e acompanhamento dos relatórios, que deverão ser nativos da plataforma de comunicação, de forma a garantir a integridade dos dados.

15.1.3.3 Além dos relatórios mencionados neste projeto, a ANEEL poderá solicitar outros relatórios, em comum acordo com a empresa CONTRATADA, sem onerar o Contrato, incorporando e/ou cruzando informações.

15.1.4 Sistema de Teleatendimento Ativo

15.1.4.1 O Sistema de Teleatendimento Ativo deve ter as seguintes características:

- a) Possuir integração total com o DAC;
- b) Acompanhamento das atividades e dos resultados de contatos dos atendentes através de códigos preestabelecidos no sistema;
- c) Gestão de contatos permitindo consulta a informações do contato que está sendo atendido;
- d) Permitir elaborar e controlar as campanhas de teleatendimento ativo selecionando o público alvo de cada uma;
- e) Permitir, através da integração com o sistema de CTI, fazer o disparo de ligação automática para os contatos selecionados;
- f) Permitir fazer o agendamento de contatos para controle e disparo do contato na data agendada;
- g) Capacidade de identificar caixa postal e fax;
- h) Fornecer informações gerenciais e estatísticas dos contatos, resultados por atendente e campanha;
- i) Fornecer relatórios e gráficos sobre a agenda de contatos; e

- j) Realizar discagem preditiva de forma automática a partir da base de dados fornecida pela ANEEL.

15.1.5 Sistema de Atendimento via *Chat* – Atendente humano

15.1.5.1O Sistema de Atendimento via *Chat* – Atendente humano deve ter as seguintes características:

- a) Permitir a integração com o sistema SGO por meio de *API's* (*Application Program Interface* – Interface de Programa Aplicativo) abertas e/ou *WebService*;
- b) Possibilitar que o *chat* seja exibido dentro de "*iframe*" no Portal de Internet da Aneel;
- c) Informar ao demandante a sua posição na fila e o tempo estimado para o atendimento;
- d) Permitir ao demandante imprimir todo o conteúdo da conversa ou ainda solicitar o envio da transcrição para seu endereço de e-mail, após o encerramento do atendimento;
- e) Caso não existam atendentes disponíveis para o atendimento ou o tempo de espera seja superado, a aplicação deve permitir o direcionamento para a página do Fale Conosco da ANEEL;
- f) Na tela de atendimento, a aplicação disponibiliza ao atendente todos os dados já informados pelo demandante, a fim de que as informações não sejam cobradas em duplicidade.
- g) Permitir o monitoramento de todos os atendimentos que estão sendo realizados. O supervisor pode acompanhar a conversa entre atendentes e seus demandantes, bem como pode intervir ou mesmo transferir o atendimento para outro atendente logado;
- h) Armazenar as transcrições de conversas entre atendentes e demandantes na aplicação para consultas posteriores de auditoria e monitoria;
- i) Permitir o envio e recebimento de arquivos em *jpeg*, *bitmap*, *doc*, *xls*, *pdf*, e *links* de páginas da *web* durante os diálogos;
- j) Quando não houver mensagens trocadas por um período (a ser determinado entre ANEEL e CONTRATADA) enviar mensagem de alerta ao usuário informando que o atendimento será encerrado automaticamente quando não há troca de mensagens;
- k) Ao final do atendimento convidar para participar de pesquisa de satisfação;
- l) Deverá ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário.
- m) Permitir que o cliente escolha, dentre uma lista do tipo questionário, o motivo pelo qual está entrando em contato para que esse motivo possa direcionar o cliente para o atendimento e informar o atendente o motivo do contato;
- n) Oferecer ao atendente a possibilidade de utilização de respostas frequentes pré-definidas pelo administrador, que devem ser enviadas aos clientes com facilidade e rapidez;
- o) Oferecer mensagem de saudação automática parametrizável pela ANEEL;
- p) Permitir a emissão de relatórios com o tempo médio de espera do atendimento online;

15.1.6 Sistema de Atendimento via *Chat* – Assistente Virtual Inteligente

15.1.6.1O Sistema de Atendimento via *Chat* – Assistente Virtual Inteligente deve ter as seguintes características:

- a) Estar disponível, em sua totalidade, em no mínimo 95% do tempo, sem interrupção;
- b) A plataforma deve possuir um painel de administração completo e *online*, onde seja possível a gestão e operação de *chatbots*, adicionar e editar conteúdo sem necessidade pessoal especializado ou que o fornecedor tenha que ser envolvido.
- c) Deverá ter capacidade de entender o que o usuário quer dizer através do que está escrito

- ou por reconhecimento de voz, ou seja, ter a capacidade de aprender e entender linguagem natural, não apenas comandos e textos padronizado;
- d) Ter capacidade de aprender com o tempo e com outros serviços (dados);
 - e) Emitir relatórios estatísticos de acessos;
 - f) As respostas dadas pelo *Chatbot* ao usuário poderá conter: textos, imagens, áudio, URL com auto navegação ou direcionamento para outros sites web
 - g) Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Agente Virtual Automatizado e os usuários;
 - h) Ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, mobile, etc), possibilitando tratar de forma diferentes as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feita;
 - i) Permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar ao usuário que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas aos usuários em questão, sempre que aplicável;
 - j) Ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento;
 - k) Permitir a publicação dos *chatbots* nos seguintes canais de atendimento: *Web (Internet Explorer 9 ou superior, Mozilla Firefox 20 ou superior, Google Chrome 25 ou superior) Mobile Web, Mobile APP (Android e IOS), Facebook e Whatsapp;*
 - l) Conter o recurso de “autonavegação” (*co-browsing*), possibilitando levar o usuário para determinada página *web* ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta;
 - m) Possibilidade de iniciar proativamente dentro do site a conversação em momentos oportunos de acordo com uma regra de URL e tempo;
 - n) Capacidade de criar regras de derivação para um chat humano;
 - o) O assistente deve ser personalizável em sua aparência, considerando que deva cumprir os requisitos impostos pela marca da ANEEL;
 - p) Permitir que o *chatbot* seja conectado a diferentes soluções de mercado, relacionadas ao atendimento humano, inteligência artificial (*Google Dialogflow, IBM Watson, Microsoft LUIS, etc.*) e análise de dados (*Facebook Analytics, Google Analytics, etc.*);
 - q) Possuir camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do *chatbot*, que serão utilizados para acessar os sistemas legados da ANEEL e também sistemas externos. A solução deverá permitir a integração da interface do usuário, com os sistemas legados e/ou de *backend* por meio de *API's (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo), Webservice* ou *Representational State Transfer (ReST), JavaScript Object Notation (JSON), Estrutura Semântica (ES)* ou consulta direta à base de dados, individualmente ou pela combinação dessas técnicas;
 - r) A integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o *chatbot* desenvolvido na plataforma podem contar com IA e *Machine Learning*;
 - s) Possuir módulo que permita a Curadoria de Conteúdo, de modo a avaliar a assertividade do *chatbot*. O módulo deve possibilitar avaliar as interações incluindo as intenções e as respostas do assistente cognitivo, permitindo assim prover a melhoria contínua do serviço ofertado e o treinamento do serviço;
 - t) permitir o aperfeiçoamento do serviço através de aprendizado de máquina (*machine learning*), com o aprimoramento por retroalimentação com o uso e os resultados do uso (*feedback* positivo/negativo);
 - u) conter um módulo que possibilite o treinamento do assistente cognitivo, sem a necessidade de acionar a CONTRATADA para novas inclusões ou melhorias nos fluxos

- de conversação;
- v) Deve ser possível para o assistente cognitivo utilizar variáveis que serão atualizadas em tempo de conversação, com a finalidade de apresentá-las no fluxo da conversa;
 - w) A solução deverá reconhecer intenções, mesmo que não previamente treinadas, registrando-as para posterior análise da Aneel;
 - x) Os diálogos deverão ser registrados em um banco de dados para análise, incluindo a pergunta submetida pelo interlocutor, a resposta, o seu identificador, bem como a data e hora de cada pergunta e resposta produzidas no fluxo de conversação;
 - y) Deverá ser possível imprimir relatórios analíticos e sintéticos das conversas realizadas, com filtragem por intervalo de tempo, com a possibilidade de identificar uma conversa ou palavras contidas nos fluxos de conversas gerenciados;
 - z) Possuir um mecanismo de pesquisa de satisfação referente ao atendimento prestado pelo Assistente Virtual Inteligente em sua própria interface, com as opções: ótimo, bom, regular e ruim;
 - aa) Possuir armazenamento das gravações das conversações em mídia eletrônica com acesso imediato (on-line) das gravações;
 - bb) Permitir via *WEB* à ANEEL a recuperação e busca de conversações a partir do protocolo da Solicitação de Ouvidoria registrada.
 - cc) O sistema deve ser produzido e documentado de tal maneira que permita a sua continuidade e reprodutibilidade em outras plataformas, mesmo que com adaptações.
 - dd) Deverá ser fornecida toda a documentação de intenções, entidades, eventos, ações, *fulfillments* ou outras, características da plataforma utilizada, além das frases, palavras ou outras formas de treinamento utilizadas, assim como seu histórico.
 - ee) A utilização de *API's*, acesso aos bancos de dados, integrações e chamadas utilizados na plataforma devem ser explicitamente documentados e ter seu código fonte fornecido.
 - ff) Caso seja utilizada plataforma comercial como *Watson, DialogFlow, WitAi, LUIS* e outros, a titularidade da conta ou assinatura deverá ser transferida sem custos para a ANEEL ao final do contrato;
 - gg) No caso de impossibilidade da transferência da conta ou assinatura para a ANEEL, deverá ser fornecida toda a documentação necessária, incluindo, caso necessário, os códigos fonte, de modo a permitir a continuidade do serviço, sua reprodução e implantação em plataforma diferente da utilizada, respeitadas as diferenças tecnológicas, e o completo domínio da base de conhecimento gerada e utilizada.

15.1.7 Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade

15.1.7.1O Sistema de Gestão de Força de Trabalho e Qualidade é a solução responsável pela gestão de recursos humanos e tecnológicos do *Contact Center*, com o objetivo de garantir alta qualidade e performance de forma otimizada, alinhada com a real necessidade dos serviços e de forma centralizada, simplificando a análise dos dados, incluindo as seguintes características:

- a) Permitir a gestão centralizada e de ponto-a-ponto do *Contact Center*;
- b) Proporcionar previsões otimizadas e aderentes à realidade, além de controles de performance individual dos atendentes e monitoria de qualidade, salas de tira-dúvidas e serviço de mensagens;
- c) Realizar o planejamento para a gestão de todas as premissas necessárias para o dimensionamento de forma intra-hora ou diária, além de permitir que ajustes específicos em demanda e premissas sejam realizados com regras específicas de nível de serviço e

- configurações de excedente (absenteísmo) fixo ou variável com geração de escalas;
- d) Realizar o acompanhamento em tempo real e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado;
 - e) Realizar o gerenciamento dos *status* inseridos pelos atendentes de modo a justificar o seu tempo de trabalho, onde um grupo de usuários recebe as solicitações de justificativas podendo autorizar ou negar;
 - f) Possibilitar *feedback on-line* via módulo *web* para o atendente;
 - g) Propiciar uma interface simples e objetiva entre os analistas e os supervisores de atendimento, atendendo às principais necessidades do dia-a-dia no tocante à:
 - i. Solicitações de trocas e ausências;
 - ii. Alterações de horário;
 - iii. Agendamento de férias; e
 - iv. Apontamento de produtividade.
 - h) Garantir a segurança e unicidade das informações, disponibilizando informações específicas para usuários específicos;
 - i) Deverá estar integrada ao sistema de telefonia DAC, permitindo o planejamento e dimensionamento do tráfego intra-hora e acompanhamento dos indicadores de qualidade do atendimento dos agentes.;
 - j) Possuir módulo de qualidade para acompanhamento da avaliação do atendente, gerando uma nota final mantendo histórico de avaliações anteriores; e
 - k) Permitir que os Supervisores e Gerente tenham uma visão micro e macro da operação, visualizando resultados em tempo real, para possíveis ações imediatas.

15.1.8 Unidade de Resposta Audível (URA)

15.1.8.1 A seguir apresentam-se as características para a Unidade de Resposta Audível:

- a) A URA da CONTRATADA deverá garantir integração total com o DAC, devendo suportar aplicações do tipo: painel de informações sobre a ANEEL (permite a disseminação de informações de maior interesse);
- b) Suportar aplicações para humanização dos serviços disponibilizados na URA.
- c) O projeto da árvore de voz será feito em conjunto com a ANEEL, cabendo à CONTRATADA a programação e a gravação da fraseologia.
- d) A programação da URA, árvore de voz e fraseologia deverão ser modificadas sempre que a ANEEL considerar necessária a sua alteração, sem a necessidade de paradas na plataforma. A CONTRATADA deverá realizar a alteração no prazo máximo de até 3 (três) dias corridos.
- e) Permitir o desvio automático das ligações para os atendentes, com integração total ao *software* de atendimento, permitindo ao atendente recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelo cliente, bem como identificar as opções já acessadas.
- f) Permitir ao atendente retomar a chamada para a URA, devolvendo os clientes para qualquer opção habilitada para o mesmo.
- g) 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.
- h) 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.

- i) Possibilitar que os clientes não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (*cutthrough*).
- j) Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos clientes sob a forma de voz digitalizada.
- k) Permitir o reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA, tanto analógicas como digitais.
- l) Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.
- m) Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações por meio de entroncamento digital e atender à quantidade de posições de atendimento até o limite definido neste Detalhamento do Objeto.
- n) Possibilitar ao usuário do serviço que disque um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, entre outros) para realização de consultas em banco de dados.
- o) Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas referentes a um período, contendo no mínimo, quantidade de ligações recebidas por opção de menu e tempo de duração das ligações.
- p) Deverá possuir recursos de Reconhecimento de Voz (*ASR – Automatic Speech Recognition*) baseado no idioma português do Brasil.

15.1.9 Sistema de Gravação de Voz

15.1.9.1 O Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:

- a) O Sistema de Gravação de Voz da CONTRATADA deverá ter integração total com o DAC;
- b) Capacidade de gravação de voz de todas as posições de Atendimento e Supervisores;
- c) Dispor de canais para gravação total para o controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados aos logins dos Atendentes;
- d) Capacidade de gravação integral das conversações dos Atendentes e Supervisores no momento de atendimento;
- e) Permitir gravação seletiva utilizando seleção baseada em canal, data/hora, usuário/ramal e número do chamador;
- f) Capacidade de consultar e/ou localizar as gravações a partir do número chamador;
- g) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita DAT no formato DDS2 ou superior, ou em mídia equivalente;
- h) Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em mídia eletrônica por um período de 180 (cento e oitenta) dias e com acesso imediato (on-line) das gravações;
- i) Capacidade de *backup* em mídias variadas (*CD, DVD, BlueRay, DLT, AIT, LTO e DDS*) através de soluções de *backup* da ANEEL;
- j) Permitir via *WEB* à ANEEL a recuperação e busca de gravações a partir do protocolo da Solicitação de Ouvidoria registrada;
- k) Capacidade de compactação das gravações nos formatos "WAV" ou "MP3", podendo a gravação ser resgatada e reproduzida nos *players* de áudio existentes no mercado.

15.1.10 Aparelhos Telefônicos e *Head-Sets*

15.1.10.1 A CONTRATADA deverá utilizar:

- a) Aparelhos telefônicos ou *softphone*, com facilidade de viva voz, com teclas programáveis e facilidades de conferência, transferência, retenção, rediscagem e mute;

- i. Deve ser disponibilizado um aparelho telefônico comum para cada Analista Técnico Especializado; e
- b) Utilizar *head-sets* individuais, confortáveis e com única unidade articular, aro (suporte superior) deve ser flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do Atendente e haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça.

15.1.11 Facilidade de Integração CTI (*Computer Telephony Integration*)

- a) A plataforma de comunicação multisserviços IP da CONTRATADA deverá prover capacidade de CTI, de acordo com a demanda da ANEEL, compondo um ambiente automatizado e beneficiando-se dos aplicativos e produtos resultantes da convergência entre voz e dados.
- b) O aplicativo CTI deverá possibilitar aos atendentes e Supervisores de atendente, no momento do atendimento, consulta de informações sobre o consumidor por meio da integração com os sistemas informatizados, ou seja, quando uma nova chamada é encaminhada para atendimento, o aplicativo direciona ao sistema informatizado os dados necessários para a localização do usuário.
- c) O aplicativo CTI deverá garantir atividades de consultas ao sistema informatizado e que ocorram de forma síncrona, possibilitando que o atendente tenha a impressão de que tanto a chamada como os dados da chamada chegam ao mesmo tempo.
- d) Permitir, através da integração CTI, que o fluxo da ligação dependa do número chamador do usuário. Ao receber este número da empresa de telefonia, a plataforma de comunicação executa o fluxo na URA correspondente ao número chamador, possibilitando a realização de consultas ao sistema informatizado (via *DLL* ou *webservices*) permitindo a tomada de decisão da URA baseada nas informações coletadas, retornando mensagens automática e pré-gravadas de voz ao usuário sem a necessidade do atendimento humano.
- e) Para a integração CTI através da URA, deverá ser disponibilizado um software de comunicação responsável pela integração entre a URA e os serviços da ANEEL, cuja função é centralizar a troca de informações da URA com os diversos meios de comunicação, podendo esta integração ser realizada, por exemplo, com *DLL*'s ou *webservices*.
- f) O sistema deverá permitir o rastreamento da chamada, do momento da sua chegada ao registro respectivo no SGO, com integração do número de origem e demais informações, por meio de solução de responsabilidade da CONTRATADA.

15.1.12 Sistema de Bilhetagem

- a) Permitir a geração de dados para sistemas de monitoramento de custos, gerando relatórios em português, tanto legendas como conteúdo;
- b) Possuir integração total com o DAC;
- c) Dispor de programa de identificação das chamadas efetuadas por meio dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros: número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização), número do ramal que originou a chamada, número de ligações por unidade da federação (quando for o caso), data de início e fim da chamada, hora de início e fim da chamada e duração da chamada;
- d) Efetuar o envio dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas;

- e) O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário. Ocorrendo queda de energia, os dados referentes aos bilhetes deverão ser preservados com total integridade;
- f) Permitir o agendamento da emissão e impressão automática de relatórios, emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como Texto (txt), *RichTextFormat* (rtf), *Excel* (xls), *Adobe* (pdf) e envio de relatórios via e-mail; e
- g) Permitir a configuração e envio de relatórios de maneira condizente com as faturas de telefonia, permitindo a contraposição das informações.

15.1.13 Sistema Automatizado de Pesquisa da CONTRATADA

- a) Deverá permitir a escolha do percentual de atendentes que efetuarão a pesquisa, através de um sorteio randômico automático no próprio *software* da posição de atendimento. Dessa forma poderá ser escolhida a quantidade de pesquisas que cada atendente fará durante seu turno de trabalho.
- b) Ser de fácil utilização pelo atendente sorteado a fazer pesquisa, contendo tela com instruções sobre como abordar o cliente para participar da pesquisa ao final do atendimento.
- c) Possuir interação com a URA, permitindo a transferência para o atendimento eletrônico no momento do aceite do cliente ao participar da pesquisa. Quando o atendente clica no ícone de transferência para atendimento eletrônico, ela encerra seu atendimento e a ligação é encaminhada para a URA e o cliente responderá as perguntas digitando as notas com critérios pré-estabelecidos.
- d) As notas digitadas pelo cliente deverão ser inseridas em um banco de dados para compor relatórios contendo os resultados das pesquisas.

15.1.14 Base de Conhecimento Informatizada da CONTRATADA

15.1.14.1 A Base de Conhecimento informatizada, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, deverá conter um conjunto de informações disponibilizadas na posição de atendimento como suporte ao atendimento dos clientes, utilizando-se de interface *Web* para gerenciamento das informações – registros de conhecimento – que geralmente são perguntas e respostas. Deverá ser integrada com o sistema de atendimento da ANEEL. e deverá ser composta das seguintes funcionalidades:

- a) Armazenar informações tais como lista de endereços, contatos de agências, procedimentos, dúvidas, informações, normas e avisos;
- b) A pesquisa das informações na base de conhecimento poderá ser feita pela palavra chave, em todo o conteúdo, no título ou em ambos com a possibilidade de se combinar filtros entre os níveis de informações definidos previamente;
- c) Permitir que informações na base de conhecimento sejam cadastradas e liberadas para consulta somente após a liberação de acesso a tal informação, baseada nos status de nova informação, informação revisada, informação corrigida, informação concluída, e informação excluída (exclusão lógica para se manter o histórico das informações e seus usos para respostas);
- d) Deve-se permitir atribuir mais de uma solução para uma mesma pergunta assim como também atribuir mais de uma pergunta para uma mesma solução e ainda atribuir mais de uma resposta para uma mesma pergunta;
- e) Permitir o cadastro de informações, tabelas e textos para suporte ao atendimento;

- f) Possuir a opção de se filtrar o resultado de uma pesquisa na base de conhecimento pelo nível da informação. O cadastro e/ou atualização de conteúdo na base conhecimento deverá estar alinhado com os níveis e sub-níveis da informação. Não limitar o tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na base de conhecimento;
- g) Possuir um editor de textos para a edição, formatação de textos cadastrados e/ou atualizados.
- h) Permitir a vinculação de links entre as informações dentro da base de conhecimento;
- i) Permitir a parametrização dos níveis da informação da base de conhecimento gerando uma árvore de conhecimento conforme necessidade do gestor da aplicação ou cliente, sem a necessidade de customização por codificação.
- j) Possuir roteiro de atendimento, com as questões mais frequentes.

15.1.14.2A base de conhecimento inicial será fornecida pela ANEEL, e a CONTRATADA deverá implementá-la, mantendo atualizado o seu conteúdo.

15.1.14.3 Todo o conteúdo da base será de propriedade da ANEEL, devendo a CONTRATADA repassá-lo sempre que solicitado, em formato compatível com o MS Office, XML ou ainda em TXT.

16 - INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE

16.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso físico, instalações hidráulicas, sanitárias e elétricas, cabeamento estruturado, sistema de refrigeração, controle de acesso, segurança interna, acústica, layout do espaço, mobiliário, equipamento de apoio e infraestrutura tecnológica em conformidade com a legislação pertinente e com a demanda e níveis de serviço previstos neste projeto. A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado, as cópias dos laudos de avaliação obrigatórios, emitidos pela Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia, os Alvarás de Funcionamento expedidos pela Administração Pública e pelo Corpo de Bombeiros da localidade onde será instalada a Central de Relacionamento.

16.2 As Posições de Atendimentos, a serem utilizadas pelos teleatendentes, bem como o espaço físico destinado a eles, devem ser de uso exclusivo para a ANEEL, não podendo ser compartilhadas com a prestação de serviços para outros clientes da CONTRATADA.

16.2.1 Sistema de Energia/Geradores/No Breaks

- a) Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo No-Break para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, além de um grupo gerador para eventuais oscilações ou falta de energia.

16.2.2 Sistema de Base de Dados

- a) Disponibilização de um servidor de base de dados Microsoft SQL Server 2014 (ou superior), com todas as licenças necessárias.
- b) Disponibilização de ferramentas para replicação de bases de dados, através do DTS – Data Transformation Service, nativo do SQL Server, ou SQL Server Integration Services (SSIS), a depender da compatibilidade com os serviços disponíveis na ANEEL na data da implantação.
- c) A manutenção e atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes do Contact Center serão de responsabilidade da CONTRATADA.

17 - INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE REFERENCIAL

17.1 Para fins informativos, apresentamos a descrição referencial do ambiente de infraestrutura para a prestação do serviço.

17.1.1 Sistema de Rede Física e Lógica

- a) Conexão à Internet (Web) permitindo aos administradores, técnicos de suporte e outras pessoas autorizadas, o acesso às informações, relatórios, etc;
- b) Sistema de gerenciamento de redes com função de supervisionar e controlar uma rede LAN e todos os dispositivos nela conectados;
- c) Os recursos de administração que permite o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de performance, de log de operações, de forma gráfica, em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), possibilitando a intervenção do operador/administrador de rede através de terminal local e do software de gerenciamento, via acesso remoto, através da rede LAN/WAN. O sistema possui dois níveis de gerenciamento:
 - I. Gerenciamento de Recursos: permite visualizar os recursos utilizados em tempo real; e
 - II. Gerenciamento de Alarmes: utilizado para gerenciamento e prevenção de falhas nos componentes da infraestrutura física e tecnológica implantada, que possibilita o envio de e-mails de notificação, postagem de arquivos via FTP, além de reprodução de alarme sonoro. Para cada parâmetro a ser monitorado, pode se definir os limiares de alarme, conforme criticidade de cada componente e os seguintes níveis: Normal, Marginal, Warning, Minor, Major e Critical.

17.1.2 Computadores

- a) No mínimo 2 (dois) computadores servidores dedicados ou compartilhados para cada uma das funções básicas de atendimento, tais como: servidor de rede, gestão de atendimento, aplicação e armazenamento de configuração compatível;
- b) Estações de trabalho com microcomputadores compatíveis com as características de prestação dos serviços da central de atendimento, com configuração que suporte o funcionamento dos sistemas de atendimento da ANEEL, e todos com acesso à internet e com pacote de produtividade MS-Office ou similar.
 - i. Para os analistas técnicos, devem ser disponibilizados, no mínimo, dois monitores LCD ou LED, de no mínimo 15 polegadas e também ramais telefônicos individualizados.

Equipamentos Switches em conformidade com os padrões atuais IEEE e ISO, com dimensionamento suficiente para atender as necessidades dos equipamentos previstos..

17.1.3 Sistema Refrigeração

- a) Observam-se as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

18 - MOBILIÁRIO

18.1 Todo o mobiliário necessário será fornecido pela CONTRATADA, atendendo aos requisitos previstos na PORTARIA N° 09 da Secretaria de Inspeção do Trabalho (Ministério da Economia) DE 30 DE MARÇO DE 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

19 - SEGURANÇA

19.1 Segurança da Informação: Equipamentos de segurança em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações disponibilizadas pela ANEEL.

20 - CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE O AMBIENTE TECNOLÓGICO, INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE E CARACTERÍSTICAS DE SEGURANÇA

20.1 Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá utilizar equipamentos que possuam as funcionalidades mínimas estabelecidas e que garantam plenamente a qualidade exigida dos serviços contratados.

20.2 As funcionalidades mínimas exigidas neste Detalhamento do Objeto não impossibilitam que a CONTRATADA apresente equipamentos com funcionalidades superiores às exigidas.

20.3 A ANEEL não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos produtos utilizados pela CONTRATADA, desde que atendam às configurações e funcionalidades mínimas estabelecidas neste Contrato.

20.4 Será de responsabilidade da CONTRATADA, manter a atualização tecnológica dos hardwares, softwares e licenciamento utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade serem de responsabilidade total da mesma.

21 - FUNCIONALIDADES E CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DOS SISTEMAS DE ATENDIMENTO QUE DEVERÃO SER DESENVOLVIDOS PELA CONTRATADA

21.1 Descrição do Sistema SGO

21.1.1 O Sistema de Gestão da Ouvidoria - SGO estabelece um elo entre o *Contact Center* da ANEEL - CTA, os consumidores, as concessionárias, as agências reguladoras estaduais e a ANEEL, tornando possível registrar e tratar as solicitações de Ouvidoria Setorial, obtendo-se elementos para avaliação, auditoria e intermediação entre usuários e concessionários de energia, bem como o gerenciamento de informações do setor elétrico.

21.1.2 O processo de tratamento de informações é realizado por meio das agências estaduais, utilizando tecnologia web (Internet), de forma a centralizar as informações na ANEEL.

21.1.3 A figura 1 abaixo mostra o fluxo simplificado do trâmite de uma solicitação de Ouvidoria Setorial registrada na CTA ANEEL.

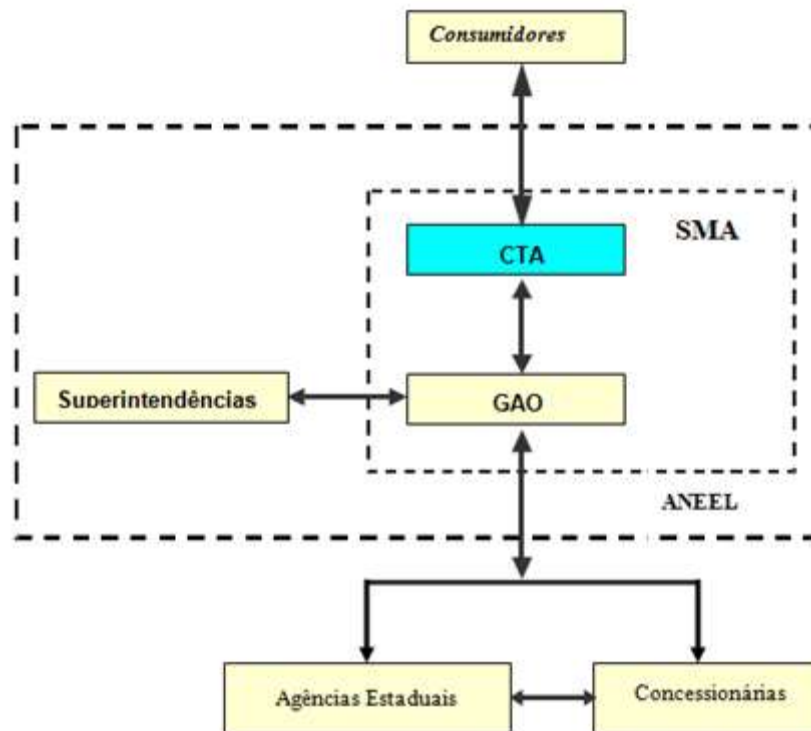


Fig. 1 – Fluxo simplificado do SGO

CTA – Central de Teletendimento da ANEEL (Contact Center)

GAO – Grupo de Apoio Operacional da SMA (Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública)

21.1.4 Estão integradas ao sistema as agências estaduais, as concessionárias destes estados e outras concessionárias de estados ainda sem agências conveniadas. Devido à descentralização e visando a padronização do atendimento, o sistema de atendimento deve estar preparado para efetuar o atendimento das Agências Estaduais conveniadas através de roteamento das chamadas originadas dos respectivos estados.

21.2 Descrição do Sistema de Atendimento

21.2.1 O sistema de teletendimento deverá atender todas as necessidades do atendimento da Ouvidoria Setorial da ANEEL, apresentadas neste Detalhamento do Objeto, além de:

21.2.2 Respeitar a modelagem de dados existente no Sistema de Gestão da Ouvidoria - SGO, obedecendo às formatações de tabelas, atributos, campos-chave, procedures, etc.

21.2.3 Ser desenvolvido na linguagem de programação ASP (*Active Server Pages*), utilizando como base de dados o Microsoft SQL Server 2014 (ou posterior).

21.2.4 Conter os mesmos conteúdos das tabelas auxiliares existentes na base de dados do SGO.

21.2.5 Obedecer às políticas de segurança do ambiente tecnológico existente na ANEEL.

21.2.6 Desenvolver a integração CTI (*computer telephony integration*) na plataforma da CONTRATADA, por meio de rotinas de identificação da origem das ligações e automática identificação de registros no banco de dados do SGO.

- 21.2.7 Desenvolver a integração CTI para cada uma das Agências Estaduais Conveniadas à ANEEL, por meio do atendimento ao número 0800-727-0167 disponibilizado aos consumidores dos estados abrangidos pela descentralização, a saber: SP, AL, GO, PE, CE, PB, RN, PA, MS, MT e RS (com possibilidade de redução e expansão para outros estados). Para cada Agência deverá ser disponibilizado atendimento personalizado com a identificação da origem da ligação pelo DDD e posterior tratamento de transferência (via CTI) e prioridade das ligações para as equipes de atendimento.
- 21.2.8 Disponibilizar dois módulos de atendimento; Aplicativo On-line e Aplicativo Off-line, descritos a seguir:
- a) Aplicativo On-line:**
- (i) Sistema que permita que o atendente registre a solicitação de Ouvidoria Setorial diretamente na base de dados da ANEEL, através do link de comunicação existente entre a ANEEL e a CONTRATADA.
 - (ii) Este sistema residirá no servidor de aplicação da ANEEL.
- b) Aplicativo Off-line:**
- (iii) Sistema que permita que o atendente registre a solicitação de Ouvidoria Setorial na base de dados Microsoft SQL Server existente na CONTRATADA. Estes registros gerados serão migrados para base de dados da ANEEL fora do horário de expediente, utilizando o DTS (Data Transformation Service) ou SSIS (como referido no item 16), através do link de comunicação existente entre a ANEEL e a CONTRATADA.
 - (iv) Gerar registros compatíveis com o modelo de dados do Sistema de Ouvidoria da ANEEL para todos os atendimentos, conforme tabelas básicas (a serem alimentadas) a seguir:
SOLICITACAO – Armazena todas as informações relativas à solicitação de Ouvidoria Setorial;
ENVOLVIDO_NA_SOLICITACAO – Armazena a associação entre solicitação e envolvido;
ENVOLVIDO – Armazena todas as informações do envolvido (consumidor); e
CONTATO – Armazena o contato (manifestação do consumidor).
 - (v) Integrar o sistema de atendimento on-line com as seguintes tabelas (auxiliares) do banco de dados corporativo da ANEEL:
ME_MUNICIPIO – Armazena a relação de todos os municípios do território nacional;
CONCESSIONARIO – Armazena todas as informações relativas às concessionárias de distribuição de energia elétrica;
AGENCIA – Armazena todas as informações relativas às Agências Estaduais Conveniadas à ANEEL;
CLASSIFICACAO – Armazena todos os tipos (classificação) das solicitações de consumidores estabelecidos pela ANEEL; e
TIPO_DE_UNIDADE_CONSUMIDORA – Armazena todos os tipos de unidades consumidoras previstas na legislação básica do setor.

21.3 Descrição da Replicação das Bases de Dados

- 21.3.1 Os registros gerados no aplicativo off-line referentes aos atendimentos deverão ser disponibilizados em 4 (quatro) tabelas básicas que serão migrados para a base de dados da ANEEL através de rotinas desenvolvidas utilizando o Microsoft SQL Server 2014 (ou posterior).
- 21.3.2 O custo do desenvolvimento das rotinas para replicação (e ou sincronia) das bases será por conta da CONTRATADA.
- 21.3.3 O SQL Server 2014 dispõe de um conjunto de componentes usados para importar, exportar e transformar os dados, possibilitando a simples criação de soluções para transferir, transformar e consolidar dados em tempo real, de forma a garantir a alta disponibilidade do serviço.
- 21.3.4 As rotinas desenvolvidas deverão obedecer aos critérios estabelecidos pela equipe de TI (Tecnologia da Informação) da SMA, as configurações do ambiente tecnológico e a política de segurança da ANEEL.
- 21.4 A CONTRATADA não devesse alegar desconhecimento do parque tecnológico ou da arquitetura de desenvolvimento da ANEEL como forma de não disponibilizar os serviços licitados. A fim de atender as especificações, os participantes do certame deverão enviar questionamentos a ANEEL ou realizar vistorias técnicas antes da assinatura do contrato.
- 21.5 Sistema para monitoria das Redes Sociais
- 21.5.1 Sistema para monitoramento/gerenciamento das mídias sociais, que possibilite a coleta, identificação e análise automática de tudo o que está sendo dito ou compartilhado sobre a ANEEL ou sobre as Distribuidoras de Energia Elétrica, com as seguintes funcionalidades:
- monitorar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, durante 30 dias consecutivos;
 - garantir o armazenamento de todo o histórico dos termos e citações monitorados pelo sistema, por meio da manutenção de um banco de dados;
 - Recuperação de resultados - Automática e em tempo real, assim que indexado pela Mídia;
 - Possibilitar a realização de consultas com múltiplas variáveis, tais como, o tipo de assunto, a origem (rede social), o perfil do usuário, o agente (distribuidora ou ANEEL) relacionado, estado, data da publicação do comentário, etc;
 - Possibilitar a criação de Dashboards e emissão de relatórios em tempo real e disponibilização na web para acesso dos técnicos da ANEEL;
 - Possibilitar a definição automática do sentimento da postagem (positivo, negativo ou neutro) e identificação do tema/subtema (ex: "a concessionária não entregou meu produto, #fail", identificar a ocorrência como negativa e definir o tema como Atendimento e subtema como Entrega)
 - garantir a disponibilidade, a integridade e a correção das informações, mesmo quando submetidas a condições de grande concorrência e/ou volume de dados; e
 - Geração de alertas imediatos sobre temas com grande potencial de repercussão (por exemplo: uma interrupção do fornecimento de energia elétrica em uma grande região metropolitana).
- 21.5.2 A CONTRATADA deverá monitorar, no mínimo, as seguintes ferramentas de mídias sociais, cumulativamente:
- Blogs;
 - Facebook;
 - ReclameAqui;

- Instagram;
- Fóruns;
- Consumidor.gov.br;
- LinkedIn;
- Twitter;
- Youtube.

21.5.3 Poderão, no curso do contrato, sem nenhum ônus para a ANEEL, ser modificadas ou inseridas até mais 10 (dez) ferramentas de mídias sociais detectadas como estratégicas, que devam, por essa razão, ser obrigatoriamente monitoradas e analisadas pela CONTRATADA. Caberá à ANEEL a decisão final sobre a escolha de quais novas ferramentas serão abrangidas pelo serviço.

21.6 Procedimentos para Grandes Ocorrências – PGO.

21.6.1 Integração do Procedimento de Grandes Ocorrências – PGO com a plataforma de comunicação de voz da CONTRATADA, por meio de CTI.

21.6.2 O PGO é um sistema computacional, disponibilizado via web às concessionárias de distribuição para registros das ocorrências de interrupção do fornecimento de energia elétrica de maior abrangência sistêmica para ativação de mensagem automática na URA da ANEEL. A CONTRATADA deverá desenvolver a integração da plataforma de voz com a plataforma computacional que disponibiliza a aplicação às distribuidoras, juntamente com todas as respostas audíveis padronizadas.

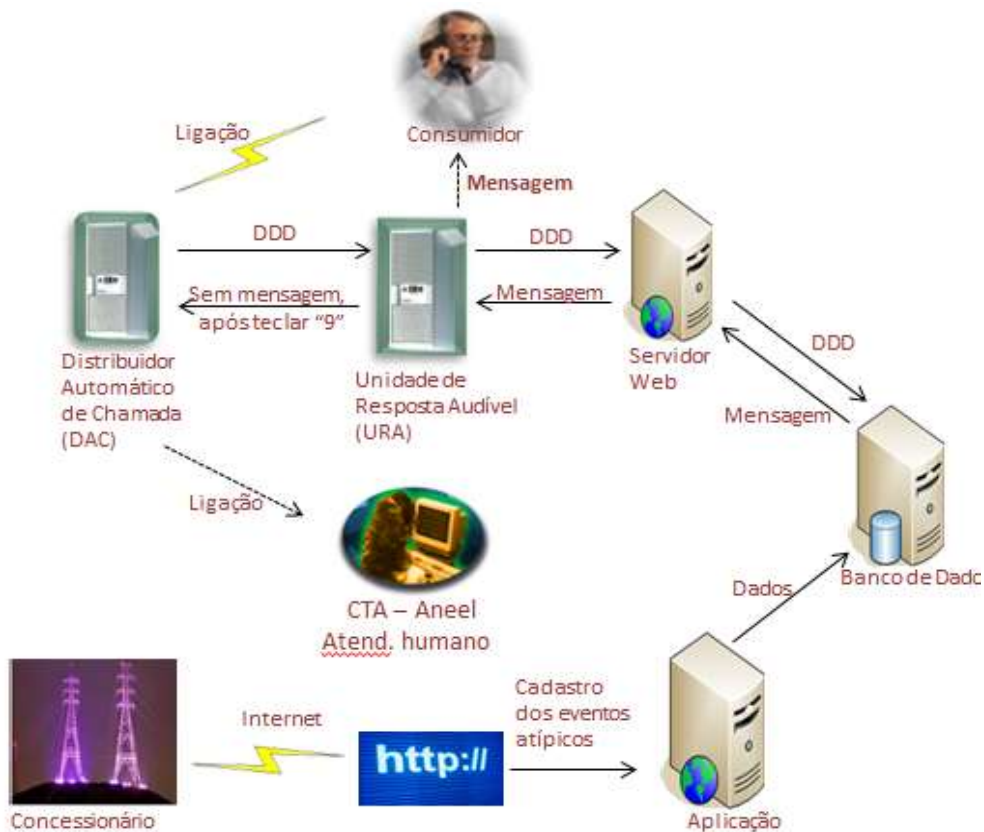
A princípio, o referido sistema estará implantado nas instalações da ANEEL e deverá ser apenas consumido (consultado) pela CONTRATADA. Porém, por necessidade e conveniência da ANEEL, poderá ser solicitado que seja implantado nas instalações da CONTRATADA.

21.6.3 Características técnicas e requisitos.

21.6.3.1 Esse produto foi desenvolvido em 2013 e para tanto foi utilizado os seguintes requisitos:

- a. Linguagem computacional: Microsoft DotNet C# (CSharp) Versão 4.0;
- b. Banco de dados (GBD e BD): Microsoft SQL Server 2008;
- c. Browsers compatíveis: Internet Explorer 9 e 10, Google Chrome e Mozilla Firefox;
- d. Softwares instalados necessários para completo funcionamento: Microsoft Excel (exportação dos relatórios); e
- e. Especificação mínima do servidor: Windows Server 2008; 16GB RAM; 2TB; Processador Intel XEON 2.80 GHz;

21.6.4 Fluxo do processo



21.7 Painéis para Monitoramento dos Indicadores de Atendimento.

21.7.1 A CONTRATADA deverá desenvolver aplicação online para monitoramento dos níveis de serviço contratados pela ANEEL em monitores nas instalações da ANEEL, com as seguintes características:

- Disponibilização de 4 (quatro) televisores de 42";
- Conexão online via link de dados disponibilizado pela CONTRATADA;
- Integração CTI com a plataforma de comunicação de voz da CONTRATADA para disponibilização dos relatórios operacionais do *Contact Center*, tais como: estado dos atendentes; quantidade de chamadas em espera (fila); tempo médio de atendimento; quantidade de solicitações registradas por classificação; quantidade de chamadas abandonadas; sobrecarga de ligações por período; etc; e
- Desenvolvimento do *layout* da solução em conformidade com o padrão da ANEEL.

22 - ÍNDICES E CONCEITOS TÉCNICOS

22.1 Teleatendimento Receptivo

- Chamadas Recebidas:** Repassadas pelo Distribuidor Automático de Chamadas – DAC aos Atendentes. Excluem-se as abandonadas pelo usuário antes do trânsito pela espera ("ring") e as atendidas por mensagem de dissuasão.
- IPT – Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque:** Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas sem transitarem em espera ("primeiro toque"), em relação ao total de chamadas recebidas.

- c) **ICQ** – Índice de Chamadas Atendidas com até Quinze Segundos de Espera: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas até 15 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas em primeiro toque.
- d) **ICT** – Índice de Chamadas Atendidas com até Trinta Segundos de Espera: Coeficiente de chamadas recebidas e atendidas com até 30 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas, incluídas as atendidas com até 15 segundos de espera e aquelas em primeiro toque.
- e) **TMEtelefone** – Tempo Médio de Espera atendimento telefônico: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.
- f) **TMEchat** – Tempo Médio de Espera atendimento chat humano: Tempo total de espera dividido pelo total de atendimentos na espera.
- g) **IASbot - Índice de assertividade do Chatbot: Índice de respostas adequadas da solução**
- h) **IAL** – Índice de Abandono de Ligações: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos consumidores em espera, sem que tenham recebido atendimento por atendentes, em relação ao total de chamadas recebidas.
- i) **ISC**– Índice de Satisfação dos Consumidores: Razão do total de cada tipo de resposta segundo o consumidor pela totalidade de respostas das perguntas realizadas aos consumidores. Será apurado, periodicamente, a critério da ANEEL, através da aplicação de pesquisa de satisfação dos consumidores que contataram o *Contact Center*, no período, observados os itens a seguir:
 - I. A realização de pesquisa de satisfação tem por finalidade monitorar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos clientes que entram com contato com a Central de Atendimento, objetivando ampliar a capacidade de análise e gestão eficiente dos procedimentos que estão sendo efetuados pela CONTRATADA;
 - II. A produção e aplicação das pesquisas de satisfação deverão ser executadas de forma quantitativa e qualitativa. A ANEEL poderá solicitar a qualquer tempo, com antecedência mínima de 10 dias, a execução dessas pesquisas e estabelecer um cronograma do período de realização e entrega dos resultados.
 - III. Todos os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser entregues pela CONTRATADA por meio de relatórios para que a equipe da ANEEL possa acompanhar os resultados e fazer o monitoramento da qualidade e da gestão dos serviços prestados pela CONTRATADA.
 - IV. A realização das pesquisas de satisfação dos clientes em relação ao atendimento da Central de Atendimento será feita conforme script a ser fornecido posteriormente pela ANEEL.
 - V. A pesquisa de satisfação deverá ser totalmente configurável, permitindo a edição das perguntas e alternativas de resposta;
- j) **EFS** – Eficiência na finalização por Script: Solicitações finalizadas por script consistem na solução imediata das solicitações registradas no *Contact Center*. Mediante o fornecimento de uma resposta padrão para o consumidor, a partir da legislação básica do setor elétrico ou do book de respostas, as finalizações por script representam atualmente 85% (oitenta e cinco por cento) do total válido das solicitações registradas pelo *Contact Center* da ANEEL.

$$\text{EFS} = \text{QS/QA} * 100 (\%)$$

QS = Quantidade de solicitações finalizadas por script

QA = Quantidade total de solicitações atendidas (desconsiderando solicitações inválidas, exemplo: trotes, ligações mudas, inválidas).

22.2 Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo

22.2.1 Chamadas Efetivadas: Aquelas para as quais houver resposta humana do número telefônico discado. A CONTRATADA poderá efetuar no máximo 4 (quatro) tentativas, em momentos distintos, para a efetivação das chamadas.

22.3 Atendimento Técnico Especializado

- a) TESR – Tempo de Encaminhamento das Solicitações Registradas: Tempo médio de encaminhamento ou encerramento das Solicitações de Ouvidoria na situação Solicitação Registrada do SGO.
 - (i) Entende-se como “Encaminhamento” o Envio do questionamento inicial à concessionária utilizando, caso exista, o texto padrão relacionado ao assunto disponível no SGO.
- b) TTRC – Tempo de Tratamento dos Retornos das Concessionárias: Tempo médio de tratamento ou encerramento das Solicitações de Ouvidoria na situação Retorno da Concessionária do SGO.
 - (i) Entende-se como “Tratamento” o envio de novo questionamento à concessionária ou tramitação a um servidor da Aneel para continuidade do tratamento. O envio ao servidor somente será realizado conforme procedimentos internos definidos pela ANEEL.
- c) ITD – Índice de Tratamento em até Dez Dias: Percentual de Solicitações de Ouvidoria em aberto há 10 (dez) dias ou menos na situação Retorno da Concessionária do SGO em relação ao total de Solicitações de Ouvidoria em Aberto.
- d) QTSO – Qualidade do Tratamento das Solicitações de Ouvidoria: Nota obtida a partir da aplicação da Metodologia do programa da Qualidade, conforme procedimentos definidos pela ANEEL.
 - (i) Para mensurar o QTSO, a ANEEL escolherá aleatoriamente no mínimo 100 tratamentos de Solicitações de Ouvidoria. A definição do método de escolha das Solicitações de Ouvidoria tratadas poderá ser acompanhada pela empresa CONTRATADA A mensuração e apuração do QTSO não ocorrerá necessariamente todos os meses. A decisão do período de mensuração e apuração caberá à ANEEL, sem necessidade de prévia comunicação à CONTRATADA.

22.4 Apoio Operacional Multimeios

- a) TE – Tempo de Encerramento das Solicitações de Ouvidoria recebidas dos Analistas técnicos: Tempo médio de encerramento das Solicitações de Ouvidoria enviadas pelos Analistas técnicos para encerramento. Trata-se de um procedimento justificado pela distância física entre os envolvidos, quando, por exemplo, há a necessidade de impressão das comunicações (respostas) ao consumidor e envio pela ANEEL aos Correios.

22.5 Solicitações efetuadas pela ANEEL

- a) **Manutenção Evolutiva do Software:** Consiste das solicitações efetuadas pela ANEEL para o aperfeiçoamento do software utilizado pela CONTRATADA para atendimento à Ouvidoria Setorial da ANEEL. Este aperfeiçoamento refere-se ao acréscimo de novas funcionalidades e operações ao software em questão.

$$ME = TE/TM * 100 (\%)$$

TM = Tempo Máximo permitido = 15 (quinze) dias úteis

TE = Tempo gasto pela CONTRATADA para efetuar a Alteração em dias

Obs: O prazo estipulado (TM) poderá ser alterado de acordo com a complexidade da solicitação efetuada pela ANEEL.

- b) **Manutenção Corretiva do Software:** Refere-se ao atendimento das solicitações realizadas pela ANEEL para correção de erros encontrados no software disponibilizado pelo fornecedor para atendimento à Ouvidoria Setorial da ANEEL. O prazo de correção tem início com a abertura, pela ANEEL, da Solicitação de Correção através de ofício, e termina com a comunicação pela CONTRATADA fornecendo as correções solicitadas.

$$MC = TC/TM * 100 (\%)$$

TM = Tempo Máximo permitido = 2 (Dois) dias úteis

TC = Tempo gasto pela CONTRATADA para efetuar a correção em dias

Obs: O prazo estipulado (TM) poderá ser alterado de acordo com a complexidade da solicitação efetuada pela ANEEL.

- c) **Solicitações de informações efetuadas pela ANEEL:** Refere-se ao atendimento das solicitações de informações gerais realizadas pela ANEEL. O prazo de cumprimento tem início com a abertura, pela ANEEL, da Solicitação através de ofício, e termina com a comunicação pela CONTRATADA fornecendo as informações solicitadas.

$$SI = TC/TM * 100 (\%)$$

TM = Tempo Máximo acordado em Ofício

TC = Tempo gasto pela CONTRATADA para apresentar as informações

Obs: O prazo estipulado (TM) poderá ser alterado de acordo com a complexidade da solicitação efetuada pela ANEEL.

23 - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO MENSAL

23.1 A prestação dos serviços definidos neste Detalhamento do Objeto deverá ocorrer baseada em regras e parâmetros de qualidade de forma a atender os compromissos definidos pelos Indicadores de Níveis de Serviços.

23.2 A CONTRATADA se obriga a prestar os serviços objeto da licitação com um padrão de atendimento igual ou superior àquele definido como EXIGIDO nas tabelas a seguir:

ITEM	SIGNIFICADO	Metas Mensais Exigidas
IPT	Atendidas no Primeiro Toque	≥ 85%
ICQ	Atendidas até 15 Segundos de Espera	≥ 88%
ICT	Atendidas até 30 Segundos de Espera	≥ 90%
TMEtelefone	Tempo Médio de Espera atendimento telefônico	≤ 20 Segundos
TMEchat	Tempo Médio de Espera atendimento chat humano	≤ 3 minutos
IAL	Índice de Abandono de Ligações	≤ 4%
ISC	Índice de Satisfação dos Consumidores	≥ 85%
EFS	Eficiência na finalização por script	≥ 75 %
IASbot	Índice de assertividade do Chatbot	≥ 80% a partir do 7º mês de operação
ME	Manutenção Evolutiva do Software	≤ 100%
MC	Manutenção Corretiva do Software	≤ 100 %
SI	Solicitação de Informação pela ANEEL	≤ 100 %
TERS	Tempo de Encaminhamento das Solicitações Registradas	≤ 1 dia útil
TTRC	Tempo de Tratamento dos Retornos das Concessionárias	≤ 4 dias úteis
ITD	Índice de Tratamento em até Dez Dias	100%
TE-Multimeios	Tempo de Encerramento das Solicitações de Ouvidoria recebidas dos Analistas técnicos	≤ 1 dia útil
QTSO	Qualidade do Tratamento das Solicitações de Ouvidoria	Nota ≥ 85%

Pontos Perdidos por violação dos Limites

Indicador	Resultado Alcançado	Pontos Perdidos
IPT	Abaixo de 75%	1,0
	75% a 79,9%	0,75
	80% a 84,9%	0,5
ICQ	Abaixo de 70%	1,0
	70% a 79,9%	0,75
	80% a 88%	0,5
ICT	Abaixo de 70%	1,0
	70% a 79,9%	0,75
	80% a 90%	0,5
TMEtelefone	Acima de 90 segundos	1,0
	60 a 90 segundos	0,75
	21 a 60 segundos	0,5
TMEchat	Acima de 270 segundos	1,0
	201 a 270 segundos	0,75
	181 a 210 segundos	0,5
IAL	Acima de 10%	1
	8% a 10%	0,75
	4,1% a 7,9%	0,5
ISC	Abaixo de 75%	1
	75% a 79,9%	0,75
	80% a 84,9%	0,5
EFS	Abaixo de 60%	3
	60,0% a 64,9%	2
	65% a 74,9%	1
IASBot	Abaixo de 60%	1
	60% a 69,9%	0,75
	70% a 79,9%	0,5
ME	Acima de 200%	1
	150,1% a 200%	0,75
	100,1% a 150%	0,5
MC	Acima de 200%	2
	150,1% a 200%	1,5
	100,1% a 150%	1,0
SI	Acima de 200%	1
	150,1% a 200%	0,75
	100,1% a 150%	0,5
TERS	Acima de 3 dias	1,0
	Acima de 2 dias a 3 dias	0,75
	Acima de 1 dia a 2 dias	0,5
TTRC	Acima de 10 dias	2,0
	Acima de 7 dias a 10 dias	1,0
	Acima de 4 dia a 7 dias	0,5
ITD	Abaixo de 90%	1
	94,9% a 90%	0,75
	De 95% a 99,99%	0,5
TE-Multimeios	Acima de 3 dias	1,0
	Acima de 2 dias a 3 dias	0,75
	Acima de 1 dia a 2 dias	0,5
QTSO	Abaixo de 65%	2,0
	65% s 74,9%	1,0
	75% a 84,9%	0,5

23.3 A ANEEL, em qualquer momento, poderá realizar auditoria dos indicadores de níveis de serviço visando identificar a adequação da apuração destes indicadores e exigir eventuais ações de correção.

23.4 Em relação ao indicador de Eficiência na finalização por script – EFS, caso a ANEEL constatare uma mudança significativa nas tipologias das demandas registradas no teleatendimento ou seja realizada a automatização do tratamento no SGO de demandas que não forem finalizadas por script, a sua meta mensal exigida poderá ser reduzida, em comum acordo entre as partes.

23.5 Critérios para consolidação dos indicadores de teleatendimento e Atendimento via Chat – Atendente humano

23.5.1 O indicador diário é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos entre 06h20min e 23h 59min 59s do dia em análise.

23.5.2 O indicador mensal é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do mês em análise.

23.5.3 Para fins de consolidação dos indicadores de qualidade e desempenho do Teleatendimento previstos no Contrato, caracteriza-se como “Período Típico” o intervalo de 30 (trinta) minutos que apresentar volume de chamadas recebidas ou atendimentos entrantes no Chat inferior aos limites estabelecidos para os períodos de cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores e calculados de acordo com a seguinte equação:

$$\text{Limite} = Q3 + 1,5 \times (Q3 - Q1)$$

onde:

Limite = valor limite de chamadas recebidas ou atendimentos entrantes no Chat no período para fins de sua classificação como típico;

Q1 = Primeiro Quartil (Percentil 25); e

Q3 = Terceiro Quartil (Percentil 75).”

23.5.4 A CONTRATADA poderá expurgar todos os períodos não típicos para fins de cálculo dos indicadores.

24 - CÁLCULO DA NOTAL MENSAL DE AVALIAÇÃO

24.1.1 Mensalmente, o gestor do contrato realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço constantes deste documento.

$\text{NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)} = 10 - (\sum \text{PONTOS PERDIDOS}).$

24.1.2 A partir de eventuais avaliações insatisfatórias obtidas na avaliação do nível de atendimento dos serviços prestados, serão calculados os respectivos abatimentos no valor da fatura mensal, para efeito de pagamento, conforme estabelecido neste documento.

24.1.3 **Abatimentos de acordo com o Nota Mensal de Avaliação - NMA:**

Nota	Abatimentos (sobre o faturamento mensal)
NMA maior ou igual a 9,0	0%
NMA maior ou igual a 8,5 e menor que 9,0	Notificação à CONTRATADA
NMA maior ou igual a 7,5 e menor que 8,5	1,0%
NMA maior ou igual a 6,5 e menor que 7,5	2,0%
NMA maior ou igual a 5,5 e menor que 6,5	5,0%
NMA maior ou igual a 4,5 e menor que 5,5	10%
NMA menor que 4,5	15%

- 24.1.4 Caso a CONTRATADA apresente por 3 (três) vezes consecutivas a Nota Mensal de Avaliação NMA menor que 9,0 ocorrerá o abatimento de 1% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.
- 24.1.5 Caso a CONTRATADA apresente por 3 (três) vezes consecutivas a NMA menor que 7,5 ocorrerá o abatimento de 5% na fatura mensal, cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.
- 24.1.6 Os primeiros 60 (sessenta) dias da operação serão considerados como período de adaptação da CONTRATADA, no qual deverão ser apurados pela CONTRATADA os indicadores de Níveis de Serviço, porém não será aplicado o abatimento sobre o faturamento, no caso de descumprimento dos limites previstos.
- 24.1.7 Os Níveis de serviços relacionados a performance dos atendimentos voltados à interatividade e resolutividade realizados pelo Chatbot serão exigidos após o 7º mês de operação. Este período destina-se à estabilização dos serviços, sendo que a partir do 7º mês serão considerados os Pontos Perdidos por violação dos Limites dos acordos de nível de serviço mensais, caso a CONTRATADA não cumpra os índices dos níveis de serviços estabelecidos.
- 24.1.7.1 Serão desconsideradas as violações dos limites do Índice de assertividade do Chatbot nos meses que não for solicitado pela Aneel o serviço de Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria.
- 24.1.8 Mensalmente, o gestor do contrato realizará uma avaliação dos serviços prestados, baseando-se nos indicadores estabelecidos, efetivando o cálculo da NMA – Nota Mensal de Avaliação, e encaminhará ao preposto da CONTRATADA o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço.
- 24.1.9 Constará neste relatório: a lista dos indicadores cujos níveis de serviços não foram atendidos, o cálculo da NMA – Nota Mensal de Avaliação, e os consequentes abatimentos a serem aplicados.

25 - LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 25.1 Os serviços serão prestados no *Contact Center* próprio da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a ANEEL, que deverá ser **localizada no Distrito Federal**, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais.
- 25.2 A ANEEL disponibilizará os feixes de comunicação (“E1”), objeto licitado junto às empresas prestadoras desse serviço, no endereço indicado pela PROPONENTE VENCEDORA.
- 25.3 As licitantes somente poderão ofertar proposta em endereços que possuam viabilidade técnica para a entrega de feixes de comunicação (“E1”) pelas empresas prestadoras dos serviços de telefonia, em especial pela TIM S/A, empresa contratada pela ANEEL para prestação de serviços de telefonia fixa comutada.

25.4 A PROPONENTE VENCEDORA deverá indicar o endereço de entrega dos feixes de comunicação, no momento da apresentação dos documentos de habilitação, quando solicitado pelo pregoeiro. Ressalta-se que o endereço indicado deve ser o mesmo estabelecido na proposta apresentada no pregão.

26 - PRAZO DE INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

26.1 O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, deverá se dar em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, tempo destinado ao desenvolvimento das etapas peculiares inerentes ao objeto contratual. Além disso, a CONTRATADA deverá apresentar à ANEEL, 15 (quinze) dias antes do prazo de funcionamento do *Contact Center*, sob pena de abertura de processo de apuração de responsabilidade administrativa, uma primeira versão da solução e integração com o Sistema de Gestão da Ouvidoria – SGO e rotinas para replicação das bases de dados conforme item VI deste Detalhamento do Objeto.

26.2 O sistema de atendimento desenvolvido pela CONTRATADA será verificado e aprovado pela ANEEL, com base nos requisitos contratuais estabelecidos.

27 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES PARA PAGAMENTO

27.1 No valor unitário dos serviços de “teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo”, Atendimento via Chat – Atendente humano e Atendimento eletrônico via URA deverão estar incluídos todos os custos intrínsecos à prestação dos serviços, como: back office, monitoria de atendimento, monitoria de qualidade e dimensionamento, apoio e suporte ao atendimento, tratamento de novas rotinas de fluxos de atendimentos eletrônicos e humano e acompanhamento de tráfego, bem como: gerência, coordenação, supervisão, operação, manutenção e suporte técnico, treinamento, tecnologia, custos e licenças de softwares, equipamentos, mobiliário, infraestrutura física e lógica e material de escritório.

27.2 No valor unitário do serviço de “Atendimento/Notificações via WhatsApp” deverão estar incluídos todos os eventuais custos intrínsecos à utilização de sistema, tecnologia, licenças, etc.

27.3 No valor do HST do serviço de Monitoramento de Redes Sociais deverão estar incluídos todos os eventuais custos intrínsecos à utilização de sistema para monitoramento das Redes Sociais.

27.4 Para efeito da medição dos serviços Atendimento Eletrônico via URA, , Teleatendimento Receptivo, Retorno das Solicitações e Teleatendimento Ativo, Atendimento via Chat – Atendente humano, Atendimento/Notificações via WhatsApp e Atendimento via Chatbot – Assistente Virtual Inteligente e definição dos preços, deverá ser considerada a tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ESTIMADA DE
------	------------------------	-------------------	------------------------

		ESTIMADA DE ATENDIMENTO	ATENDIMENTO (30 Meses)
1	Teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo	115.000	3.450.000
2	Atendimento eletrônico via URA	25.000	750.000
3	Atendimento via Chat – Atendente humano	10.000	300.000
4	Atendimento/Notificações via WhatsApp	10.000	300.000
5	Atendimento via Chatbot – Assistente Virtual Inteligente	250.000 (interações)	7.500.000

27.5 Para efeito da medição dos serviços de Atendimento Técnico Especializado, Monitoramento de Redes Sociais, Desenvolvimento e Manutenção corretiva de sistemas para Atendimento e Inteligência Analítica e Ciência de dados, e definição dos preços, deverá ser considerada a tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA MENSAL	30 meses
6	Apoio Operacional Multimeios	HST	352	
7	Monitoramento de Redes Sociais	HST	176	
8	Desenvolvimento e manutenção corretiva de sistemas para atendimento	Ponto de Função	10	
		HST	90	
9	Atendimento técnico especializado	HST	4.224	
10	Atendimento técnico especializado - Coordenação	HST	352	
11	Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria	HST	352	
12	Subscrição da Licença de Uso da Solução de Chatbot	Assinatura	1	30
13	Treinamento – Plataforma Chatbot	Treinamento	-	3
14	Inteligência Analítica e Ciência de dados	HST	352	10.560

27.6 **Para estimativa do número de horas do serviço de atendimento técnico especializado, Atendimento técnico especializado – Coordenação, Monitoramento de Redes Sociais, Apoio Operacional Multimeios e Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria foi considerada a média de 176 (cento e setenta e seis) horas mensais por profissional.**

27.7 Os quantitativos acima apresentados são referenciais, não cabendo ainda qualquer indenização pelo não atingimento dos quantitativos. O desembolso se dará mediante comprovação dos serviços efetivamente prestados, através de Relatório Mensal de Atividades, a ser aprovado pela ANEEL, conforme segue:

- a) Os serviços de teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo serão pagos de acordo com o número total de chamadas efetivamente atendidas pelos Atendentes (receptivo) e o número total de chamadas efetivadas, as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios gerados através da Plataforma de Comunicação.
 - i. Os serviços de atendimento eletrônico realizados unicamente através da Unidade de Resposta Audível – URA serão pagos de acordo com o número total de atendimentos efetivamente realizados pela mesma, as quais deverão ser comprovadas por meio de relatórios gerados através da Plataforma de Comunicação e.
 - ii. Será considerada uma Chamada Atendida Eletronicamente pela URA a ligação telefônica recebida pela URA, com mais de 10 (dez) segundos de tempo de duração, sem o direcionamento ao atendimento humano, ou, o atendimento realizado pela URA, após o atendimento humano, com a finalidade de realizar a pesquisa de satisfação.
 - iii. Os serviços de atendimento CHAT serão pagos de acordo com o número total de demandas ou atendimentos registrados, independentemente da quantidade de mensagens trocadas entre o operador e o mesmo demandante durante aquele contato, redundando em finalização conclusiva de atendimento ou em encaminhamento para o Atendimento de Nível 2, os quais deverão ser comprovados por meio de relatórios gerados através da Plataforma de Comunicação ou pelo SGO.
 - iv. Os serviços de atendimento CHATbot serão pagos de acordo com o número total atendimentos registrados, os quais deverão ser comprovados por meio de relatórios gerados através da Plataforma de Comunicação.
 - a. Entende-se como “atendimento” do Chatbot cada interação do usuário com o Assistente Virtual, isto é, toda mensagem escrita por um usuário do chatbot que precisar ser processada e entendida pelo bot, que o faz por meio de uma API Call à Plataforma de Chatbot.
 - v. Os serviços de Atendimento/Notificações via WhatsApp serão pagos de acordo com o número total atendimentos ou notificações registrados, os quais deverão ser comprovados por meio de relatórios gerados através da Plataforma de Comunicação.
 - a. Entende-se como atendimento as mensagens enviadas pela ANEEL aos consumidores após 24 horas da última mensagem recebida.
 - b. Caso a ANEEL nunca tenha recebido uma mensagem do consumidor, todas as mensagens enviadas pela Aneel serão consideradas notificação.
 - c. O atendimento às mensagens enviadas pela ANEEL aos consumidores até 24 horas da última mensagem recebida não devem ser cobradas pelo “serviços de Atendimento/Notificações via WhatsApp”, mas podem ser cobradas pelo serviço de atendimento via Chat humano ou Chatbot, conforme o caso.
- b) O serviço de atendimento técnico especializado e Atendimento técnico especializado - Coordenação serão pagos de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, que deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite dos serviços emitido pela ANEEL.

- c) O serviço de inteligência analítica e ciência de dados será pago de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, que deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite dos serviços emitido pela ANEEL. Neste relatório deverá constar ainda:
- i. Relatório estatístico e analítico que cruze os diversos dados, informações e indicadores disponíveis na plataforma de comunicação, no SGO e no monitoramento das redes sociais, conforme especificações a serem previamente definidas pela ANEEL quando da solicitação do serviço.
 - ii. Relatório descritivo das atividades realizadas quando da elaboração, manutenção ou evolução de relatórios na ferramenta *PowerBI* ou similares.
- d) O serviço de Monitoramento das Redes Sociais será pago de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, que deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite dos serviços emitido pela ANEEL. Neste relatório deverá constar ainda:
- i. Resultado consolidado no mês, por concessionária e para a ANEEL, por tipo de publicação, por rede social, por temas e subtemas, por sentimento da postagem;
 - ii. Lista e descrição dos alertas gerados no mês sobre temas com grande potencial de repercussão; e
 - iii. Descritivo consolidado das atividades realizadas.
- e) serviço de Analista de Produção de Conteúdo em Canais Digitais e Curadoria será pago de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, que deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite dos serviços emitido pela ANEEL. Neste relatório deverá constar ainda:
- i. Descritivo consolidado das atividades realizadas.
- f) O serviço de Apoio Operacional Multimeios será pago de acordo com o número total de horas efetivamente trabalhadas, que deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo das horas despendidas e aceite dos serviços emitido pela ANEEL.
- g) O serviço de Treinamento – Plataforma *Chatbot* será pago após a realização efetiva do treinamento e aceite dos serviços emitido pela ANEEL.
- h) O serviço de Subscrição da Licença de Uso da Solução de *Chatbot* será pago nos meses em que a Plataforma estiver disponível para até 10 usuários da ANEEL e apresentar um indicador de disponibilidade, em sua totalidade, de no mínimo 95% do tempo.
- i) Os serviços de Desenvolvimento e manutenção corretiva de sistemas para atendimento serão pagos de acordo com o número total de pontos de função e horas de consultoria efetivamente trabalhadas, que deverão ser comprovadas mediante apresentação de relatório demonstrativo e aceite dos serviços emitido pela ANEEL.

- i. O referido serviço, por demanda, será executado com prazos e custos definidos, sendo vinculado por Ordens de Serviços, de conformidade com ambas as partes.
- ii. A estimativa do volume de serviços por demanda a ser contratado, foi dimensionada a partir da análise dos serviços prestados no contrato atual juntamente com expectativas atuais da ANEEL.
- iii. Os serviços serão medidos utilizando-se a técnica de Análise em Pontos de Função, de acordo com as especificações contidas no *Function Point Counting Practices Manual* (CPM), versão 4.3.1, publicado pelo IFPUG – *International Function Point Users Group* (www.ifpug.org) e de acordo com o Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.0 SLTI/MPOG, sendo este último utilizado como forma complementar para contemplar as questões não abordadas pelo manual do IFPUG.
- iv. Os eventuais serviços que não puderem ser aferidos em pontos de função serão realizados pela CONTRATADA, cujo esforço empregado será remunerado como HST, haja vista o fato de que o processo de desenvolvimento de soluções possui atividades que precisam ser consideradas como um projeto separado, ou seja, deve-se levar em consideração as horas realizadas as quais devem estar associadas a produtos contratados e entregáveis.
- v. Os serviços dimensionados como HST terão sua estimativa de esforço previamente definida entre a ANEEL e a CONTRATADA e remunerados pela estimativa pré-definida, independente do esforço alegadamente despendido pela CONTRATADA.
- vi. Para a estimativa dos serviços poderão ser usadas as técnicas de estimativa definidas pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association – www.nesma.nl): contagens estimativas e indicativas.

28 - RELATÓRIOS E CONSULTAS NECESSÁRIOS AO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO PELA ANEEL

- 28.1 Os relatórios especificados além da periodicidade mencionada, poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da ANEEL, podendo-se utilizar a Internet como meio de comunicação.
- 28.2 Todos os relatórios mencionados abaixo deverão estar disponíveis para consulta “on line” e em tempo real para a ANEEL;
- 28.3 A CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta para consulta dos relatórios a qualquer momento. Esta ferramenta será acessada pela ANEEL tanto no mesmo local físico da operação da Central quanto remotamente via web;
- 28.4 A ferramenta deve ser flexível de forma a serem escolhidas as informações que aparecem em cada relatório ou consulta pelo período solicitado;
- 28.5 Os relatórios devem ser apresentados, em formato digital, diariamente até às 10h da manhã com o incremento do dia anterior, até o fechamento de cada mês;
- 28.6 Cada relatório numérico deve ser apresentado junto a um gráfico para fácil visualização. Caso alguma informação esteja diretamente vinculada a uma meta estabelecida, deve-se demonstrar a comparação do realizado e a meta;
- 28.7 Os relatórios de fechamento mensal devem ser entregues em formato digital e impressos, para validação e conferência de qualidade/níveis de serviço, até o terceiro dia útil do mês seguinte;
- 28.8 Os relatórios diários são:
 - a) Relatório de atendimentos diários: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas no Primeiro Toque, Ligações

- Abandonadas (IAL), TMA, TME, Atendidas em até 15 segundos de espera, Atendidas em até 30 segundos de espera, solicitações finalizadas por script (EFS), chamadas recebidas e finalizadas na URA e quantidade máxima e mínima de operador na hora. Totalização e médias do mês. Totalização e média dos dias da semana e dias de final de semana;
- b) Relatório de call back diário: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Ligações Abandonadas, Quantidade de Call Back e percentual de Call Back em relação aos Abandonos ;
 - c) Relatório de pesquisa de satisfação diária: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Recebidas, Ligações Atendidas, Quantidade de Pesquisas de Satisfação e Percentual de Aprovação (ISC-atendimento);
 - d) Relatório de serviço ativo: Apresentado a cada 30 (trinta) minutos, contendo as informações de Ligações Efetuadas, Percentual de sucesso;
 - e) Relatórios de Chat e Chatbot: quantidade de conversas, interações, o grau de não resolvidas, conversas derivadas, feedback negativo, duração da conversas e qualquer indicador que seja útil para entender a operação; Alerta de crise para uma possível pergunta não respondida pelo AVI que esteja se repetindo em uma escala pré-definida pela Aneel; temática mais consultada, quais são as principais perguntas sobre um determinado assunto, e que tipo de feedback possuem; Possuir filtros por tempo, canal ou qualquer variável que seja necessária; desempenho/assertividade; Tempo Médio de Espera na fila de atendimento, para o caso do Chat via atendimento humano.

28.9 Os relatórios mensais são:

- a) Todos os relatórios diários de forma consolidada com total geral, total por dias da semana e total por dias de final de semana, de cada informação dos relatórios;
- b) **Relatório de Monitorias realizadas:** este relatório deverá apresentar o Responsável pela Monitoria, o Operador monitorado, a quantidade de monitorias e o Resultado das monitorias.

28.10 As consultas on-line:

- a) Acompanhamento real time através da ferramenta de consulta, atualizada a cada 30 segundos;
- b) Quantidade de atendentes;
- c) Quantidade de atendentes logados;
- d) Quantidade de atendentes por situação (disponíveis, pausa, ocupados, atendimento e demais situações possíveis);
- e) Quantidade de chamadas entrantes;
- f) Quantidade de chamadas atendidas e maior tempo de atendimento;
- g) Quantidade de chamadas abandonadas;
- h) Quantidade de chamadas em espera e maior tempo de espera;
- i) Detalhamento dos atendentes com as informações de nome, login, status, skill, serviço em atendimento, maior tempo de atendimento, média de atendimentos, quantidade de chamadas no dia.

28.11 Caso algum relatório ou consulta necessite ser incluído, alterado ou excluído, dependerá de negociação entre CONTRATADA e ANEEL estabelecerem a ação e o tempo para execução.

28.12 **Será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer aos gestores da ANEEL, acesso Mobile online, às funcionalidades de consulta e acompanhamento dos relatórios da plataforma de comunicação, ou seja, do Sistema de Gerenciamento de Chamadas.**

29 - DA CONTA VINCULADA

- 29.1 **Este item destina-se apenas à prestação dos serviços discriminados nos itens que contenham como unidade de medida Hora de Serviço Técnico (HST), decomposto por planilha de custos na Proposta de Preços, do PREGÃO ELETRÔNICO N. 30/2014.**
- 29.2 A ANEEL, de acordo com o Art. 19-A da IN 02/2008 do Ministério do Planejamento, provisionará os valores referentes ao pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da CONTRATADA em conta vinculada específica, que somente será liberada para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores nas seguintes condições:
- 29.2.1 parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário, dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;
- 29.2.2 parcialmente, pelo valor correspondente às férias e ao 1/3 (um terço) de férias previstos na Constituição Federal, quando do gozo de férias dos empregados vinculados ao contrato;
- 29.2.3 parcialmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato;
- 29.2.4 ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias e;
- 29.2.5 o saldo restante, com a execução completa do contrato, após a comprovação, por parte da empresa, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.
- 29.3 A assinatura do Contrato de prestação de serviços entre a ANEEL e a empresa vencedora do certame será precedida dos seguintes atos:
- 29.3.1 Solicitação da ANEEL, mediante ofício, de abertura de conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação -, no nome da empresa a ser CONTRATADA;
- 29.3.2 Assinatura, pela empresa a ser CONTRATADA, no ato da regularização da conta corrente vinculada, de termo específico da instituição financeira oficial que permita à ANEEL ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da Administração.
- 29.4 O saldo da conta vinculada será remunerado pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, desde que obtenha maior rentabilidade;
- 29.5 Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas, depositados em conta vinculada deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à CONTRATADA;
- 29.6 O montante de que trata o aviso prévio trabalhado deverá ser integralmente depositado durante a primeira vigência do Contrato;
- 29.7 A CONTRATADA poderá solicitar a autorização da ANEEL para utilizar os valores da conta vinculada para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do Contrato.
- 29.7.1 Para a liberação dos recursos da conta vinculada, para o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados ocorridas durante a vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá apresentar à ANEEL os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento;

- 29.7.2 A ANEEL expedirá, após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, a autorização para a movimentação, encaminhando a referida autorização à instituição financeira oficial no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios da empresa.
- 29.8 A autorização de que trata o item anterior deverá especificar que a movimentação será exclusiva para a transferência bancária para a conta corrente dos trabalhadores favorecidos;
- 29.9 A CONTRATADA deverá apresentar à ANEEL, no prazo máximo de 3 (três) dias, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas;
- 29.10 O saldo remanescente da conta vinculada será liberado à CONTRATADA, no momento do encerramento do Contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado;
- 29.11 A movimentação da conta vinculada será mediante autorização da ANEEL, exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas;
- 29.12 A instituição bancária oficial poderá cobrar tarifa, de responsabilidade da CONTRATADA, relativa aos custos de manutenção da conta vinculada a ser aberta, cujo valor será de acordo com tabelas de preços dos seus planos de serviços;
- 29.13 Os valores provisionados obedecerão aos seguintes percentuais, conforme discriminado na tabela abaixo:

ITEM	PERCENTUAL		
13º (décimo terceiro) salário	8,33%		
Férias e 1/3 Constitucional	12,10%		
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	5,00%		
SUBTOTAL	25,43%		
(*) Incidência do Submódulo 4.1 sobre: férias e 1/3 (um terço) constitucional de férias (submódulo 4.5 – A) 13º (décimo terceiro) salário (submódulo 4.2 – A)	7,39%	7,60%	7,82%
TOTAL	32,82%	33,03%	33,25%

Tab. 10. Descrição dos percentuais dos valores provisionados.

* Considerando as alíquotas de contribuição 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II da Lei n. 8.212, de 24 de julho de 1991.

- 29.14 A garantia prevista no inciso XIX do art. 19 da Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 2, de 30 de abril de 2008, somente será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no art.

19-A, inciso IV, da Instrução Normativa n. 02 de 30 de abril de 2008, com redação dada pela Instrução Normativa n. 6, de 23 de dezembro de 2013.