

## EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2021

A **POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**, inscrita no CNPJ nº 18.275.071/0001-62, por meio da Diretoria Executiva, com Sede no Setor Bancário Norte, Quadra I Bloco F, 5º e 6º Andares, Edifício Palácio da Agricultura, Brasília-DF, mediante utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET, comunica aos interessados que realizará a presente Consulta Pública, que será regido pelas regras previstas neste Edital.

### 1. DA REALIZAÇÃO DA CONSULTA PÚBLICA

#### 1.1. Período: 14/04/2021 a 20/04/2021

1.2. A Postal Saúde estará recebendo no período indicado no subitem 1.1 sugestões para a presente Consulta Pública, podendo ser enviadas para o e-mail: [licitacoes@postalsaude.com.br](mailto:licitacoes@postalsaude.com.br).

1.3. Disponibilização do Edital e documentos: <https://www.postalsaude.com.br/editais-e-licitacoes> ou através de e-mail.

### 2. DO OBJETO

2.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Central de Atendimento, com teleatendimento ativo e receptivo com solução Omnichannel, abrangendo todo o território nacional e a cobertura de aproximadamente 266.000 (duzentos e sessenta e seis mil vidas), com atendimento ininterrupto, compreendendo atendimento telefônico humano e atendimento eletrônico e humano via Chat (Omnichannel), por meio de consulta a banco de dados informatizado através de conexão com o sistema Benner, incluindo a disponibilização de infraestrutura física, insumos e mão-de-obra especializada, de acordo com os objetivos estratégicos e necessidade da Operadora, conforme especificações constantes deste Edital de Consulta Pública e seus anexos, a ser licitado futuramente pela Postal Saúde, conforme Especificação Técnica e demais documentos, anexos deste Edital.

### 3. DO OBJETIVO

3.1. Apresentação das diretrizes básicas do objeto a ser licitado com disponibilização prévia das informações necessárias, para devidamente caracterizá-lo, e possibilitar a participação das empresas interessadas e da sociedade em geral, com o recebimento de questionamentos, subsídios e sugestões acerca deste objeto, para obtenção de informações que venham a corroborar com a elaboração definitiva das especificações técnicas da prestação de serviços de Central de Atendimento.

### 4. DA APRESENTAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS E SUGESTÕES

4.1. Os pedidos de esclarecimentos e sugestões deverão ser preenchidos conforme o formulário disponibilizado no **Anexo 3** deste Edital, devendo serem enviados à Postal Saúde para o E-mail: [licitacoes@postalsaude.com.br](mailto:licitacoes@postalsaude.com.br), com identificação do consulente (nome, telefone, e-mail, endereço).

**4.2.** Todos os documentos que compõem este Edital, encontram-se disponíveis para "download" no Portal da Postal Saúde no caminho: <https://www.postalsaude.com.br/editais-e-licitacoes>, sendo necessário selecionar a opção de Edital de Consulta Pública nº 001/2021.

**4.3.** No **Anexo 3** do Edital é apresentado um formulário para preenchimento, além de orientações e contextualização sobre o objeto da Consulta Pública, bem como perguntas a serem respondidas pelos interessados.

**4.4.** Todo material apresentado, na forma do subitem 4.1. se tornará público e será disponibilizado para consulta geral no site da Postal Saúde, no caminho informado no subitem 4.2.

## **5. DAS DIRETRIZES BÁSICAS DO OBJETO A SER LICITADO**

**5.1.** As diretrizes básicas do objeto a ser licitado estão indicadas na Especificação Técnica e os Anexos deste Edital.

## **6. DAS DIPOSIÇÕES GERAIS**

**6.1.** Caso haja necessidade, a Postal Saúde poderá prorrogar o prazo estabelecido no subitem 1.1 deste Edital, o qual se dará pelos mesmos meios em que se deu a sua divulgação original.

**6.2.** Os casos omissos serão dirimidos pelo responsável da Consulta Pública.

## **7. DO FORO**

**7.1.** É competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal/DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da presente Consulta Pública.

### **ANEXOS:**

**Anexo 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

**Anexo 02: TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**Anexo 03: FORMULÁRIO PARA RESPOSTAS E SUGESTÕES**

Brasília-DF, 13 de abril de 2021

**Elias Candido Dornelas**  
**GERÊNCIA ADMINISTRATIVA**

ANEXO 01  
CONSULTA PÚBLICA - 01/2021

**INFORMAÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**  
**Serviços de Central de Atendimento**

**1. DO OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Central de Atendimento, com teleatendimento ativo e receptivo com solução Omnichannel, abrangendo todo o território nacional e a cobertura de aproximadamente 266.000 (duzentos e sessenta e seis mil vidas), com atendimento ininterrupto, compreendendo atendimento telefônico humano e atendimento eletrônico e humano via Chat (Omnichannel), por meio de consulta a banco de dados informatizado através de conexão com o sistema Benner, incluindo a disponibilização de infraestrutura física, insumos e mão-de-obra especializada, de acordo com os objetivos estratégicos e necessidade da Operadora, **a ser licitado futuramente pela Postal Saúde, conforme Termo de Referência e demais documentos, anexos deste Edital.**

**Nesta Consulta buscamos informações acerca das especificações técnicas da prestação de serviços de Central de Atendimento, com teleatendimento ativo e receptivo com solução Omnichannel, abrangendo todo o território nacional e a cobertura de aproximadamente 266.000 (duzentos e sessenta e seis mil vidas), com atendimento ininterrupto, compreendendo atendimento telefônico humano e atendimento eletrônico e humano via Chat (Omnichannel), por meio de consulta a banco de dados informatizado através de conexão com o sistema Benner, incluindo a disponibilização de infraestrutura física, insumos e mão-de-obra especializada, de acordo com os objetivos estratégicos e necessidade da Operadora.**

**1.2. Forma: PREGÃO ELETRÔNICO**

**2. DA EXIGÊNCIA**

• **PROVA DE CONCEITO:** Agendamento em até 05 (cinco) dias úteis, após ter sido notificada pelo Pregoeiro. apresentar para à CONTRATANTE amostras/testes preliminares à verificação do atendimento à solução, especificações técnicas, características, funcionalidade, desempenho, níveis de serviços e de qualidade do atendimento definidas neste Termo de Referência, objetivando comprovar a sua aptidão às exigências e requisitos estabelecidos em edital, em até 03 (três) dias úteis, contado da partir do dia útil seguinte à apresentação do representante da empresa.

- **LOCAL DE EXECUÇÃO:** Sede da Postal Saúde em Brasília-DF.

### **3. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO:**

**3.1. PRAZO DE EXECUÇÃO:** Conforme estabelecido no Anexo 02 - Termo de Referência.

#### **3.2. LOCAL DE ENTREGA DO OBJETO:**

O Objeto deverá ser entregue no seguinte endereço:

#### **POSTAL SAÚDE – CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**

Endereço: Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco F, 5º e 6º Andares, Edifício Palácio da Agricultura, Brasília – DF, CEP 70040-908.

## ANEXO 02

### CONSULTA PÚBLICA - 01/2021

#### TERMO DE REFERÊNCIA - CENTRAL DE ATENDIMENTO

##### 1- OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Central de Atendimento, com teleatendimento ativo e receptivo com solução Omnichannel, abrangendo todo o território nacional e a cobertura de aproximadamente 266.000 (duzentos e sessenta e seis mil vidas), com atendimento ininterrupto, compreendendo atendimento telefônico humano e atendimento eletrônico e humano via Chat (Omnichannel), por meio de consulta a banco de dados informatizado através de conexão com o sistema Benner, incluindo a disponibilização de infraestrutura física, insumos e mão-de-obra especializada, de acordo com os objetivos estratégicos e necessidade da Operadora, conforme especificações constantes neste Termo de Referência e seus anexos.

O prazo de vigência contratual será de 12 (doze) meses contados a partir da data da assinatura do contrato, ou data nele estipulada, prorrogável por igual período e sucessivo de 60 (sessenta) meses, se for da vontade das partes interessadas, mediante aviso prévio e evidência da solicitação de prorrogação.

A pretensa contratação deverá ser realizada através de licitação, na modalidade de Pregão Eletrônico, visando atender as necessidades e expectativas da Postal Saúde.

##### 2- APRESENTAÇÃO

A POSTAL SAÚDE - Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios - operadora de planos privados de assistência à saúde, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 41913-3, classificada na modalidade autogestão, constituída em abril de 2013, é uma associação civil, sem fins lucrativos, com sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal.

A Resolução Normativa (RN) nº 137, de 14 de novembro de 2006, atualizada pela RN nº 148, de 14 de novembro de 2006, dispõe sobre as entidades de autogestão no âmbito do sistema de saúde suplementar, definindo-as como "pessoa jurídica de direito privado de fins não econômico, constituída sob a forma de associação ou fundação, ou vinculada à entidade pública ou privada patrocinadora, instituidora ou mantenedora, ou que, por intermédio de departamento de recursos humanos ou órgão assemelhado, opera plano privado de assistência à saúde".

É cabível salientar que a Central de Atendimento da Postal Saúde atuará com base nas regulamentações descritas abaixo:

- Decreto Presidencial nº 6.523/2008 – Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;
- Anexo II da NR 17/2007 – Trabalho em teleatendimento/telemarketing;
- Resolução Normativa 259/2011 e 268/2011 – Define os prazos das operadoras para a marcação de consultas, exames e cirurgias;
- Resolução Normativa 323/2013 – Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde;
- Resolução Normativa 347/2014 - Dispõe sobre a cobertura de remoção de beneficiários de planos privados de assistência à saúde, com segmentação hospitalar;
- Resolução Normativa 368/2015 – Dispõe sobre o direito de acesso à informação das beneficiárias aos percentuais de cirurgias cesáreas e de partos normais;
- Resolução Normativa 395/2016 – Dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação;
- Resolução Normativa 405/2016 – Dispõe sobre o programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar – QUALISS no que tange à melhoria da qualidade setorial;
- Scripts de atendimento – Documento de suporte validado na Postal Saúde pela Unidade Administrativa Gestora (UAG) responsável;
- Lei 9656/98 - Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde;
- MANPES – Manual de Pessoal dos Correios – regulamentação do plano CorreiosSaúde;
- Regulamento do Plano CorreiosSaúde II;
- **Demais legislações pertinentes ao seguimento durante a vigência contratual.**

Em conformidade com o que está previsto no Decreto Presidencial nº 6.523/2008, que regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, a Unidade de Resposta Audível (URA), Atendimento Online (chat) e Ouvidoria deverá obedecer aos seguintes horários de funcionamento:

- Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais, e/ou conforme definido pela Postal Saúde para os

serviços de solicitação de autorização, atendimento ao beneficiário e atendimento online (chat).

- Disponível 8 (oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais e/ou conforme definido pela Postal Saúde para os serviços de atendimento ao prestador de serviços médico e odontológicos.
- Disponível 10 (dez) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana, somente em dias úteis para as demandas originadas de Ouvidoria.

### **3- JUSTIFICATIVA**

Com o fim da vigência contratual em outubro de 2021 da empresa terceirizada prestadora de serviços de Central de Atendimento à Postal Saúde e a impossibilidade de prorrogação, há a necessidade de nova contratação para a operacionalização dos fluxos e processos da Operadora, objetivando manter os serviços da Central de Atendimento de forma contínua e eficaz.

Isto posto, leva-se em consideração também a expectativa da Postal Saúde em aprimorar os mecanismos de controle, tornar os índices dos níveis de serviços mais justos para ambos - CONTRATADA E CONTRATANTE, em modernizar os serviços e modelos de atendimento, incluindo os serviços de central ativa e atendimento online, com Contact Center Omnichannel e CRM - Customer Relationship Management para as integrações dos fluxos que competem à operacionalização e visando alcançar níveis altos de satisfação do nosso público-alvo: os beneficiários do plano de saúde.

Não obstante, há a intenção de unificação da Central de Atendimento, com um único 0800 (0800 888 8116) para atendimentos aos beneficiários e prestadores de serviços assistenciais, para assuntos de caráter assistencial e administrativo, que versam desde o cadastro do usuário ao faturamento do prestador credenciado.

Para os atendimentos em uma segunda instância, caso da Ouvidoria, haverá um número de 0800 específico (0800 888 8120), além do 3003 (3003 8339) para capitais e regiões metropolitanas.

### **4- DO MODELO DE ATENDIMENTO**

Os serviços objeto desta contratação visam uma Central de Atendimento que atenda a todos os usuários – beneficiários e prestadores de serviços assistenciais, credenciados ou não, que solicitarem atendimento e informações referentes ao plano de saúde, e que direcionará as demandas que não são passíveis de resolução imediata às UAG's – Unidades Administrativas Gestoras, através de registros sistêmicos padronizados, objetivando uma solução interna tempestiva, conforme disposto no Decreto Lei 6.523/2008, art. 17º e obedecendo aos prazos e diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, além de normativos internos da Operadora.

A Central de Atendimento funcionará de maneira híbrida, ou seja, com atendimento receptivo, ativo e atendimento online, disponibilizando, em um mesmo ambiente as ilhas de atendimento/operações com diversos graus de complexidade e/ou dimensionamento, cujas especificações atenderão as 4 macros células: beneficiários, prestadores, autorizações e ouvidoria.

A operacionalização da Central de Atendimento deverá considerar o aumento ou diminuição em 25% da sua capacidade, conforme definição da Postal Saúde.

Os serviços prestados são descritos conforme abaixo:

**Central de Atendimento Receptiva:** atender, registrar solicitação/demanda/questionamento de beneficiários e prestadores, fornecer o número de protocolo, orientar beneficiários e prestadores acerca de informações pertinentes de acordo com os materiais de apoio disponibilizados como subsídios para os atendimentos da Central, incluindo os registros das manifestações de ouvidoria.

**Central de Atendimento Ativa:** realizar contato com beneficiários e prestadores, registrar solicitação/demanda/questionamento e fornecer número de protocolo de atendimento. Serão realizados contatos ativos para casos específicos, tais como: campanhas sazonais definidas pela Operadora, para os fluxos específicos a serem definidos, sendo estes flexíveis às necessidades da Operadora, tais como parcelamento de débitos, pesquisa de satisfação, atualização cadastral, dentre outras, além de todas as demandas oriundas de ouvidoria, remoção e demais assuntos de alta complexidade. Atuará conforme demanda e necessidade da Postal Saúde em que serão comunicados com antecedência prévia de 10 (dez) dias corridos, tempo em que poderão planejar as ações e treinamentos, se necessário for.

**Atendimento Online:** atendimento online via chatbot com interações humanas e robóticas automatizadas de acordo com os documentos de apoio, fluxos e layouts pré-definidos pela Postal Saúde. O atendimento online deverá abranger todos os assuntos da Operadora.

Os serviços serão definidos em dois níveis:

**Serviço de atendimento telefônico Nível 1** - os serviços englobam o atendimento aos beneficiários e prestadores de serviços assistenciais, credenciados ou não, classificação e registro em sistemas de todas as solicitações de informações, reclamações, críticas, sugestões e elogios, prestando os esclarecimentos apropriados, através de Posições de Atendimento (PA's) e utilizando materiais de apoio e respostas padronizadas.

Este tipo de atendimento será prestado por profissionais da CONTRATADA, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada contendo respostas providas pela Postal Saúde.

Em caso de demandas não solucionadas de imediato, atendimento de nível 1 fará o registro e encaminhamento das demandas e chamadas para as Unidades



Administrativas Gestoras e filiais da Postal Saúde para as tratativas de acordo com o Decreto lei 6.523/2008.

Os operadores devem estar aptos para atendimentos específicos categorizados com maior nível de complexidade e sensibilidade de dados, tais como informações sobre custeio, parcelamento, composição dos valores cobrados, rede credenciada, remoção, reanálise de senhas de autorizações, inelegibilidade cadastral e demais assuntos que compõem os fluxos, processos e as campanhas sazonais oriundas da Operadora.

**Serviço de atendimento telefônico Nível 2** - os atendimentos de segundo nível serão os casos de contatos com a Ouvidoria, agendamentos diversos, serviços de remoção e demais assuntos de alto nível de complexidade a ser definidos, em qualquer tempo, pela Postal Saúde.

A Ouvidoria deverá contar com equipe especializada para atendimento e acolhimento dos beneficiários de forma humanizada, com cortesia, educação, agilidade e empatia, pautados nos princípios éticos descritos no Código de Ética e Conduta da Postal Saúde.

**Serviço de Remoção** - A Central de Atendimento contará com o serviço agendamento de remoção de beneficiário e o serviço de transporte com cobertura hospitalar, cumprido o período de carência, quando identificada a necessidade de transferência para garantir o atendimento indicado pelo médico solicitante.

Para a solicitação de serviço de remoção será necessário o relatório do médico solicitante justificando a necessidade de transporte e especificando o tipo de ambulância, conforme preconiza a RN 347/2014. As classificações de ambulâncias são:

- Remoção em UTI móvel – aérea ou terrestre;
- Remoção em Taxi Aéreo;
- Remoção em Ambulância Simples em Perímetro Urbano;
- Remoção em Ambulância Simples Fora do Perímetro Urbano;
- Nave de transporte médico: veículo motorizado hidroviário destinado ao

transporte de pacientes por via marítima ou fluvial. Deve possuir os equipamentos médicos necessários ao atendimento conforme sua gravidade.

Comprovada a pertinência da solicitação de remoção, e após autorizada a senha de autorização, a Central de Atendimento deverá localizar um hospital credenciado existente na localidade de ocorrência e, caso não haja o atendimento adequado na referida localidade, deverá providenciar a remoção do beneficiário para o local mais próximo que garanta a assistência necessária.

Para a remoção de beneficiário, quando caracterizada indisponibilidade ou inexistência de prestador de serviços, deverá ser considerado os critérios previstos na RN 259/2011 e, caso seja necessário a contratação de empresa não credenciada para atender à solicitação de remoção, deverão ser considerados os orçamentos, critérios estabelecidos para cada tipo de plano de saúde (CorreiosSaúde I e II e Viver Saúde) e

elegibilidade do beneficiário. Os critérios de contratação serão definidos pela Postal Saúde.

**Ouvidoria** - os serviços de Ouvidoria da Postal Saúde não serão exclusivos, podendo haver alterações a qualquer momento, de acordo com a necessidade da Operadora.

A Central de Ouvidoria deverá contemplar os seguintes serviços:

- Atendimento telefônico aos beneficiários, conforme orientação da Ouvidoria da Postal Saúde (scripts e orientações pré-definidas pela contratante), por meio dos números 3003 8339, para chamadas originadas das capitais e regiões metropolitanas e o 0800, que será unificado, da Central de Atendimento, pois a Ouvidoria será uma das macro células segregadas na URA;
- Registro e acompanhamento das manifestações (reclamações, sugestões, elogios e consultas) no sistema utilizado pela Ouvidoria, conforme orientação da contratante;
- Consultas e utilização de outros sistemas definidos pela contratante;
- Realização de ligações ativas de pós-atendimento das demandas de ouvidoria concluídas, visando identificar se a resposta foi recebida e se o beneficiário está satisfeito;
- Realizar o controle dos registros de pós-atendimento e outras solicitações demandadas pela contratante;
- Realizar interação e complementação de informações junto aos beneficiários visando melhor qualificação das demandas;
- Interagir constantemente com a Sede da Ouvidoria da Postal Saúde, visando melhoria dos processos de atendimento;
- Identificação de demandas prioritárias que possam incidir em NIPs, ações judiciais e/ou que envolvam risco de morte, comunicando tempestivamente à Sede Ouvidoria da Postal Saúde, para tratamento prioritário;
- Realizar contatos com beneficiários para prorrogação de prazo;
- Aplicar pesquisa de satisfação por meio de gravação eletrônica, quando da conclusão das demandas e do encerramento das ligações, conforme definido pela contratante; e
- Outros serviços de atendimento quando solicitado, visando prestar o suporte à Ouvidoria da Postal Saúde.

A Ouvidoria da Postal Saúde conta com sistema próprio, sendo o acesso disponibilizado à Central de Ouvidoria pela Postal Saúde, não havendo a necessidade de instalação de programas específicos para este fim. Os acessos são definidos pela Operadora, que disponibilizará o link do sistema, criará os logins de usuários e aplicará o treinamento correspondente à utilização da plataforma.

A referida plataforma será utilizada pela equipe da Ouvidoria e da Central de Ouvidoria, somente, com os perfis criados conforme necessidade de acesso. Inicialmente, não há necessidade de integração sistêmica para a Central de Ouvidoria.

## **5- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Tem-se como objeto deste Termo de Referência a contratação de empresa de serviços de Central de Atendimento com plataforma completa Omnichannel e solução Customer Relationship Management (CRM). Deverá contar também com ferramenta para redução a termo das ligações ativas e receptivas.

A Central de Atendimento deverá disponibilizar atendimento específico aos beneficiários deficientes auditivos e de fala, por meio de solução integrada para a comunicação.

A Central de Atendimento será responsável por cadastrar todas as demandas atendidas por meio de atendimento telefônico e online, sendo que o atendimento receptivo deverá ser configurado através de URA – Unidade de Resposta Audível. Em ambos os casos, haverá acordo de nível de serviço para o controle das atividades e call-back automático.

O call-back automático deverá ocorrer para as chamadas abandonadas fora do nível de serviço contratual, chamadas interrompidas por falhas sistêmicas ou outros motivos que impeçam a finalização do atendimento, de forma a evitar filas de espera, e melhorando a experiência e satisfação do beneficiário.

O Modelo de atendimento adotado contará também com o atendimento ativo para a tratativa de assuntos de interesse da Postal Saúde e será realizado por operadores aptos ao nível de complexidade da função, comprovada sua experiência, em conformidade aos materiais de apoio vigentes, de maneira que alcancem os objetivos estabelecidos com qualidade.

O operador deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo, para beneficiários e prestadores de serviços assistenciais, credenciados ou não, em uma mesma posição de atendimento, sendo necessária a referida qualificação de todos os atendentes para as duas tarefas.

Toda a equipe da Central de Atendimento que operacionalizará os serviços para a Postal Saúde deve ser dedicada exclusivamente à CONTRATANTE para o atendimento ativo, atendimento receptivo e atendimento online.

A Central de Atendimento utilizará o Sistema Benner Saúde – Módulo Atendimento para o registro dos atendimentos ativos, receptivos e atendimento online humano, acesso aos cadastros de beneficiários e prestadores de serviços assistenciais, demandas passíveis de resolutividade sistêmica, bem como, para o direcionamento de demandas às UAG's

quando da impossibilidade de resolução imediata, conforme fluxos e processos da Operadora.

A CONTRATANTE acompanhará integralmente a operacionalização dos serviços da Central de Atendimento e realizará visitas presenciais periódicas ao Contact Center, sem que haja a necessidade de comunicação prévia à CONTRATADA.

## **6- PROVA DE CONCEITO**

A empresa classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar para à CONTRATANTE amostras/testes preliminares à verificação do atendimento à solução, especificações técnicas, características, funcionalidade, desempenho, níveis de serviços e de qualidade do atendimento definidas neste Termo de Referência, objetivando comprovar a sua aptidão às exigências e requisitos estabelecidos em edital.

A prova de conceito avaliará o plano de implantação, estrutura física, o ambiente operacional para a identificação da sua funcionalidade e infraestrutura tecnológica, com resultados documentados e que evidenciarão a viabilidade da execução da operacionalização da Central de Atendimento, ou a necessidade de ajustes e melhorias passíveis de correção antes do início da execução das atividades (atendimento ativo, online e receptivo).

Serão avaliados os requisitos obrigatórios: instalações físicas em conformidade com o anexo II da NR 17/2007 – Trabalho em teleatendimento/telemarketing e a possibilidade de expansão dos serviços prestados inicialmente, especificações técnicas e requisitos mínimos de tecnologia da informação, infraestrutura de software (CRM, customização e workflow), proteção de dados, plano de seleção de pessoal e capacitação, conhecimento específico acerca das normativas vigentes à área da saúde e operadoras de saúde, níveis de serviços – Time Self Factor, relatórios: Taxa de Abandono, tempo Médio de Espera, Tempo Médio de Atendimento, Índices de Satisfação, Índice de Qualidade do Atendimento, Índice de Contato com a Pessoa certa, Call Back, Disponibilidade de URA e Disponibilidade de Atendimento Online e Absenteísmo.

Deverão ser respondidas as consultas, perguntas e dúvidas apresentadas pela CONTRATANTE sobre aspectos funcionais e técnicos da solução em avaliação.

O critério de avaliação da prova de Conceito será baseado na satisfação de 100% dos requisitos obrigatórios relacionados neste Termo de Referência.

## **7- REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu ambiente os terminais designados para o atendimento das chamadas originadas de todo o território nacional.

A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu equipamento de URA – Unidade de Resposta Audível a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e

informações, que poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE a qualquer tempo, atendendo aos seguintes prazos para execução:

- **Emergenciais:** execução em até 30 (trinta) minutos
- **Prioritários:** alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas;
- **Padrão:** alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas;
- Exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 24 (vinte e quatro) horas.

Os casos que não estão expressos neste Termo deverão ser aprovados pela Postal Saúde.

A URA – Unidade de Resposta Audível da Central de Atendimento da Postal Saúde deverá possuir as facilidades de transferência para serviço DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, transferência para ramal e sincronismo de tela.

Através do DAC é possível definir como as chamadas serão distribuídas entre os operadores em tempo real, considerando o operador que estiver livre e a ordem de chegada das ligações.

Para a Central de Atendimento da Postal Saúde, o DAC deverá ser integrado ao CRM – Customer Relationship Management, o número de protocolo de atendimento e o registro de atendimento deverá estar vinculado ao arquivo de gravação da ligação correspondente, considerando ainda os canais Omnichannel.

Demais informações técnicas referentes à URA, ao DAC e ao CRM devem ser observadas no Anexo II – REQUISITOS TÉCNICOS.

## 7.1 Recrutamento, Seleção e Capacitação

A seleção dos recursos humanos empregados na execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, e o cumprimento de todas as obrigações legais, inclusive as estabelecidas pela legislação trabalhista, convenção coletiva do trabalho e outras, será de responsabilidade absoluta da CONTRATADA, que apresentará plano de recrutamento e seleção, metodologias de recrutamento e técnicas a serem utilizadas para a identificação do perfil profissional desejado.

Para a execução do contrato, **todo o pessoal alocado na Central de Atendimento deverá ser dedicado de forma exclusiva aos serviços da Postal Saúde** e passar, obrigatoriamente, pela capacitação inicial, cujo conteúdo e cronograma deverão ser aprovados previamente pela Postal Saúde que, caso deseje, acompanhará a referida capacitação in loco. O treinamento inicial deverá abordar obrigatoriamente os seguintes módulos:

- **Módulo Institucional da Postal Saúde** – Quem Somos, Missão, Visão, Valores, Regulamento, Manual do Beneficiário, Cartilhas e Tabelas;
- **Módulo Comportamental** – Excelência no atendimento, comunicação

eficiente e eficaz, condução do atendimento, vícios de linguagem, regras básicas do uso do telefone, sigilo profissional, situações de stress e de risco e trabalho em equipe;

- **Modulo Operacional** – Rotinas e ferramentas de trabalho, documentos de apoio, fluxos e processos da Operadora de Saúde, processo de avaliação do atendimento e registros do atendimento.

Os materiais que serão utilizados para os treinamentos deverão ser previamente validados pela Postal Saúde, por meio das UAG's – Unidades Administrativas Gestoras responsáveis pelos serviços que possuam interface com a Central de Atendimento.

Os treinamentos, orientações e criação de conteúdo específico de Ouvidoria ocorrerão por conta da contratante.

A Central de Atendimento deverá ter ação continuada de capacitação, destinada à adequação, reciclagem/atualização dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, visando atingir dos padrões de qualidade estabelecidos na operação e gestão da Central de Atendimento.

Os treinamentos, reciclagem e aperfeiçoamento contínuo dos operadores e supervisores, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos no Anexo II da NR-17 – Trabalho em teleatendimento, aderência aos materiais de apoio, avaliação da resolutividade deverá ser ministrados por instrutores especializados, periodicamente a cada três meses. A realização de reciclagem de pessoal será obrigatória, nos seguintes casos:

- Criação e alteração de fluxos e processos da Postal Saúde;
- Alterações de sistemas de atendimento;
- Disseminação de novas informações/atualização de roteiros de atendimento;
- Ação corretiva, quando observado não conformidade, pela monitoria do atendente; e
- Sempre que demandado pela Postal Saúde.

Após os treinamentos, serão realizadas provas semestrais, considerando os assuntos de maior relevância e impacto no desempenho da Central de Atendimento, para avaliação dos operadores e monitores. A não obtenção de 70% de aproveitamento na prova implica na realocação do avaliado em outro produto e a substituição correspondente, a fim de manter a qualidade dos serviços prestados.

Além do plano de treinamento, os profissionais alocados na execução dos serviços deverão ser submetidos, periodicamente, a exames de fonoaudiologia, de forma a garantir a correta comunicação nos atendimentos.

A CONTRATADA deverá preservar e encaminhar à CONTRATANTE todas as informações relativas às capacitações e reciclagens, como taxa de adesão, taxa de abono, taxa de reação, taxa de aplicação e aprendizado, tempo investido, média de tema por operador, multiplicadores internos, rotatividade, dentre outros, de forma a

permitir à Postal Saúde acesso, a qualquer tempo, do registro histórico das ações realizadas e resultados correspondentes.

A CONTRATANTE poderá requerer a criação de um indicador de qualidade específico à capacitação dos operadores observados os resultados apresentados pela CONTRATADA.

## **7.2 Requisitos mínimos desejáveis para os profissionais que atuarão na Central de Atendimento**

### **a) Operador:**

Escolaridade mínima: Nível Médio;

Boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;

Capacidade comportamental para obedecer às normas e procedimentos rotineiros;

Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;

Conhecimento básico de Internet;

Conhecimento básico em Pacote Office; e

Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows.

### **b) Supervisor:**

Escolaridade mínima: Nível Superior;

Experiência profissional na função de no mínimo 1 (um) ano;

Amplo conhecimento de navegadores de Internet;

Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);

Boa fluência verbal, boa dicção e audição;

Boa redação;

Bom relacionamento interpessoal;

Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;

Conhecimentos básicos em tecnologia relacionados a centrais de atendimento (sistemas de gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática);

Conhecimentos em indicadores de performance de Central de Atendimento ativo e receptivo;

Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;

Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações ("scripts");

Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000; das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade;

Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;

Disciplina e assiduidade;

Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;

Habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros; e

Raciocínio lógico e matemático.

**c) Monitor:**

Escolaridade mínima: Nível Médio;

Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento;

Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;

Amplo conhecimento de navegadores de Internet;

Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);

Boa fluência verbal, boa dicção e audição;

Capacidade de avaliação e síntese, comportamento ético, clareza e objetividade tanto na linguagem falada quanto na escrita;

Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000; das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade;

Facilidade em avaliar desempenho;

Habilidades de monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e

Raciocínio lógico e matemático.

**d) Agente de Apoio ao Atendimento (Backoffice):**

Escolaridade mínima: Nível Médio;

Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de Call Center;

Amplo domínio de microinformática, software de produtividade (MS Office) e Internet;

Boa fluência verbal, boa dicção e audição;

Bons conhecimentos de português, clareza e objetividade na linguagem oral e escrita;

Capacidade de síntese;



Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão organizacional;

Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000, das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade; e

Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços com a oitiva por amostragem periódica, a fim de garantir a qualidade do atendimento.

**e) Agente de Treinamento:**

Escolaridade mínima: Nível Superior;

Experiência profissional na função de no mínimo 1 (um) ano;

Amplo conhecimento de navegadores de Internet;

Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);

Boa fluência verbal, boa dicção e audição;

Boa redação;

Bom relacionamento interpessoal;

Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;

Conhecimentos básicos em tecnologia relacionados a centrais de atendimento (sistemas de

gerenciamento de centrais de atendimento, sistemas de relatórios, sistemas de gravação, sistemas de discagem automática);

Conhecimentos em indicadores de performance de Central de Atendimento ativo e receptivo;

Conhecimentos para elaborar e interpretar relatórios operacionais e gerenciais;

Conhecimentos para elaborar os roteiros de argumentações (“scripts”);

Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000;

Dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços;

Disciplina e assiduidade;

Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados e informações para que sejam identificadas as necessidades reais e encaminhamento de soluções adequadas;

Habilidades de gerenciamento, monitoramento, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho inclusive comportamental para obedecer a procedimentos rotineiros; e Raciocínio lógico e matemático.

**f) Analista de Tráfego:**

Escolaridade mínima: Nível Superior;

Experiência mínima de 2 (dois) anos em operações e análise de tráfego na área de centrais de atendimento;

Experiência em ferramentas de gestão de força de trabalho para dimensionamento de centrais de atendimento;

Ampla conhecimento de Internet;

Ampla domínio de microinformática; Windows e Office (Word, Excel e Access);

Capacidade analítica, interpretativa e sintética;

Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa escrita e falada;

Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade;

Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em situações de emergência e/ou não previstas;

Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000 e das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade;

Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços com a oitiva por amostragem periódica, a fim de garantir a qualidade do atendimento; e

Raciocínio lógico e matemático.

**g) Analista de Recursos Humanos:**

Escolaridade mínima: Nível Superior, preferencialmente em psicologia;

Experiência na área de recursos humanos/qualidade em Central de Atendimento;

Apresentar raciocínio lógico e matemático;

Conhecimentos de didática;

Habilidade em formular, aplicar e interpretar os resultados de pesquisas de clima organizacional;

Habilidade em planejamento e controle;

Habilidade na elaboração de atividades motivacionais;

Habilidade para conduzir reuniões e grupos;

Habilidades de solução de problemas e de desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

Possuir habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional; e

Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.

**h) Coordenador:**

Escolaridade mínima: Nível Superior, com experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de gestão e coordenação de equipes de teleatendimento;

Amplio conhecimento de Internet;

Amplio domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);

Assimilação: capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;

Atenção concentrada: capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;

Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exija tomada de decisão;

Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;

Capacidade de síntese e interpretação;

Comprometimento: engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes da POSTAL SAÚDE, cujas operações estejam sob sua responsabilidade;

Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;

Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade;

Conhecimentos de inglês suficiente para desempenho das suas funções;

Conhecimentos e experiência em didática;

Controle emocional: capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;

Criatividade: capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;

Desejável conhecimento da Norma ISO 9001:2000 e das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade

Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos e serviços;

Discrição: ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;

Domínio técnico de métricas de Call Center;

Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;

Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;

Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;

Habilidade interpessoal: capacidade de administrar conflitos, dar e receber feedback, bem como

apresentar facilidade de comunicação, de argumentação e de relacionamento social;

Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, às situações que fujam de sua rotina de trabalho;

Liderança: habilidade para conduzir a equipe e elaborar atividades motivacionais, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;

Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação e conduzir reuniões;

Percepção: capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;

Postura: capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos; e

Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes, controle e desempenho de sua equipe.

#### **i) Gerente:**

Escolaridade mínima: Nível Superior, com pós-graduação concluída preferencialmente em, pelo menos, uma das seguintes áreas: Atendimento, Marketing, Administração, Economia, Engenharia, Gestão de Recursos Humanos, Gestão de Negócios e Finanças ou área correlata;

Preferencialmente, experiência profissional comprovada de 02 (dois) anos em Coordenação e/ou Gerência de operações de atendimento;

Conhecimento da Norma ISO 9001:2000; das Normas PROBARE – Selo de Ética e Norma de Maturidade; e

Conhecimentos avançados de informática.

Capacidade de lidar com pressão e conflitos;

Capacidade de solucionar problemas de forma estratégica;

Senso de urgência;

Capacidade de comunicação; e

Realizar planejamentos de forma eficiente para maximizar a produtividade diante dos recursos disponíveis e redimensionamentos necessários para a Central de Atendimento.

### **7.3 Dimensionamento de Equipes**

Para o acompanhamento devido dos operadores da Central de Atendimento os profissionais envolvidos na operacionalização dos serviços prestados aos beneficiários e prestadores de serviços assistenciais, deverão dimensionar as suas equipes de trabalho conforme o quadro abaixo:

<b>CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	<b>DIMENSIONAMENTO</b>
<b>Gerente</b>	<b>1 (um) para, no máximo, 3 (três) coordenadores</b>
<b>Coordenador</b>	<b>1 (um) para, no máximo, 4 (quatro) supervisores</b>
<b>Supervisor</b>	<b>1 (um) para, no máximo, 20 (vinte) operadores</b>
<b>Monitor de Qualidade</b>	<b>1 (um) para, no máximo, 50 (cinquenta) operadores</b>
<b>Agente de Treinamento</b>	<b>1 (um) para, no máximo, 30 (trinta) operadores</b>

Para o atendimento de segundo nível – Ouvidoria, a CONTRATADA deverá dimensionar o número mínimo de 6 (seis) operadores, divididos por turno de atendimento, e um Supervisor.

Qualquer alteração que a CONTRATADA venha a programar, tais como: dimensionamento, alteração no quadro de funcionários e demais que possam impactar na operacionalização, estas deverão ser informadas à Postal Saúde no período de até 30 dias antes do evento/ação.

#### **7.4 Clima Organizacional e Motivação**

A CONTRATADA deverá ter programas de reconhecimento e valorização dos empregados; conduzir ações de melhoria do clima organizacional; e planejar e implementar campanhas motivacionais, comprovando à CONTRATADA as ações realizadas e os resultados alcançados, através de listas de presença, certificações, relatórios de indicadores, dentre outros.

#### **7.5 Gestão de Qualidade – Índice de Qualidade do Atendimento (IQA)**

A CONTRATADA deverá seguir a padronização da metodologia de monitoria de qualidade do atendimento aos beneficiários e prestadores de serviços definida pela CONTRATANTE, documentando os critérios de avaliação em descrição, quesitos, pesos e notas, bem como, sanções e/ou reconhecimentos correspondentes ao cumprimento dos critérios de avaliação.

As atribuições e responsabilidades dos envolvidos na execução da metodologia adotada para o fluxo de monitoria de qualidade do atendimento serão definidas pela CONTRATANTE.

A metodologia de monitoria de qualidade do atendimento terá condições específicas de execução (critérios de monitoramento, balizamentos, feedbacks, entre outros) e a apresentação de resultados mensal deverá contemplar, além dos resultados do índice de qualidade predefinidos nesse termo de referência, as ações executadas. A metodologia de monitoria de qualidade, quantitativo de análises mensais de acompanhamento e o modelo de apresentação de resultados será definido pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá realizar a quantidade mínima mensal de 10 (dez) monitorias de qualidade por operador, podendo haver o aumento da amostragem sugerida inicialmente a qualquer tempo, por solicitação da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE auditará, por amostragem, o resultado mensal apresentado pela CONTRATADA para o IQA – Índice de Qualidade do Atendimento (receptivo, ativo, chat e call-back) e, em caso de divergência da média mensal (comprovando o não cumprimento da metodologia de monitoria de qualidade), será considerado o resultado pós auditoria.

A CONTRATANTE avaliará o índice de resolutividade das demandas no primeiro contato com a Central de Atendimento e o índice de direcionamentos dos atendimentos às UAG's – Unidades Administrativas Gestoras, considerando os fluxos e processos da Operadora.

A monitoria de qualidade dos atendimentos realizados pela Central de Ouvidoria deverá ocorrer por conta da contratada, com a quantidade mínima mensal de 10 (dez) monitorias de qualidade por operador, bem como realizar os treinamentos contínuos, visando garantir a efetividade e qualidade do atendimento.

A CONTRATADA deverá prover plataforma de gestão de monitoria de qualidade do atendimento que permita o registro dos atendimentos monitorados – receptivo, call-back, ativo e online, contendo:

- Informações da monitoria de qualidade (data, hora, assunto do atendimento, nome do operador, matrícula, responsável pelo operador, número de identificação único da gravação de atendimento e número de protocolo do atendimento);

- Os quesitos avaliados;
- Descrição do atendimento;
- Indicação do atendimento adequado;
- Informação da soma dos pontos e nota final da avaliação da monitoria de

qualidade:

- Informações de feedback;
- Interface com materiais de apoio;
- Possibilidade de correção do registro (com manutenção do histórico de edições) por hierarquia de perfil de usuário, além de outras informações que se façam necessárias quando da definição exata do fluxo de monitoria de qualidade; e

- Relatórios correspondentes (por assunto, URA, operador de teleatendimento, identificação única da gravação de atendimento, período, campanha, perfil do avaliador, resultados (conceito A, B, C ou D conforme resultado das avaliações, geral e por operador de teleatendimento), entre outros.

A referida plataforma deverá ser vinculada ao sistema de telefonia ou, se apartada, permitir o download e retenção da gravação do atendimento, evitando

amostragem utilizada em duplicidade para a apresentação do resultado mensal.

Os materiais de apoio serão elaborados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma online para consulta dos operadores. A administração do conteúdo disponibilizado na referida ferramenta, inclusão, alteração ou exclusão será de acesso e responsabilidades EXCLUSIVOS da CONTRATANTE, sendo pertinente à CONTRATADA nesta funcionalidade específica da ferramenta somente a visualização dos conteúdos.

## **7.6 Segurança da Informação**

Os dados pessoais sensíveis e os bancos de dados utilizados deverão cumprir as diretrizes da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), que garantem a privacidade, integralidade e sigilo das informações que são disponibilizadas por meio da Central de Atendimento conforme os padrões de protocolo de segurança da informação adotados.

Deverá ser expresso claramente no contrato de trabalho a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais da Postal Saúde, mesmo após o término do Contrato.

No caso de prestadores de serviços com acesso ao ambiente de operação da Central de Atendimento, deverá constar do contrato de prestação de serviço, cláusula de sigilo e de penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais da Postal Saúde, mesmo após o término do Contrato.

Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os procedimentos de comunicação imediata à CONTRATANTE sobre os funcionários demitidos/dispensados, revogação imediata de acessos a ambientes e sistemas destes funcionários e o impedimento de acesso destes ao ambiente de operação da Central de Atendimento durante seu horário de funcionamento para atendimento por humanos.

O acesso às instalações da Central de Atendimento deverá ter sistema de monitoramento por imagens, incluindo a guarda destas por até um ano.

A Contratada deverá elaborar e apresentar um Plano de Contingência, envolvendo componentes críticos, tais como URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, e servidores entre outros, visando evitar a interrupção dos serviços em caso de acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoraamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

Todo acesso ou tentativa de acesso à informação ou sistema de TI utilizado no âmbito da prestação do serviço deve ser condicionado à autenticação prévia e registrado com vistas a promover a formação de trilhas de auditoria.

O registro deve conter a data, hora, credencial de acesso utilizada, ação executada, os dados relacionados com a ação e, se pertinente, o endereço IP da estação do usuário que promoveu o evento registrado.

Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a formação de trilhas de auditoria que possibilitem, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como ao número identificador do registro da demanda associado em sistema correspondente.

É facultada à CONTRATANTE a realização de auditorias no ambiente de TI vinculado ao atendimento da CONTRATADA, a qualquer tempo e sem a necessidade de autorização prévia da Contratada.

Toda a assistência técnica a ser prestada durante o período de operacionalização da Central de Atendimento será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem custos adicionais ao contratante. Os serviços de manutenção serão realizados pela CONTRATADA, ou empresa por ela designada, mediante abertura de chamado por parte da CONTRATANTE, quando observadas falhas e/ou indisponibilidades sistêmicas.

## **7.7 Pesquisa de Satisfação**

A Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA, Atendimento Online e os modelos de pesquisa deverão ser validadas previamente pela Postal Saúde.

A CONTRATADA será responsável pela realização da pesquisa quantitativa de satisfação do usuário em relação ao atendimento telefônico prestado pela Central de Atendimento.

A pesquisa quantitativa deverá ser realizada diretamente com o usuário, utilizando o mesmo canal que este tenha se utilizado para contato com a Central de Atendimento, neste caso, o atendimento telefônico a pesquisa deverá ser realizada através da URA.

No caso de atendimento online – Chat, a pesquisa de satisfação será realizada na ferramenta online.

A CONTRATANTE poderá definir a realização de pesquisa qualitativa e/ou quali-quantitativa, a ser realizada por meio de contato telefônico ativo com os usuários.

A CONTRATANTE será responsável pela elaboração da metodologia de pesquisa, incluindo as perguntas que serão realizadas. A CONTRATADA será responsável pela implantação da pesquisa na URA e/ou ferramenta online.

A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório contendo o resultado das pesquisas realizadas por ela. Tais relatórios devem poder ser extraídos a qualquer momento, mediante solicitação da CONTRATANTE, e poder ser apresentados em formato de planilhas em formato digital \*.xls ou compatível.



A CONTRATADA será responsável pela veracidade das informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo a CONTRATANTE, a qualquer tempo, realizar pesquisa de satisfação diretamente com o usuário.

### **7.8 Programa de Supervisão Remoto**

A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE, programa de computador – Dashboard que permitirá a supervisão remota, em tempo real, escuta dos atendimentos e visualização de telas de cadastro com acesso via web browser, possibilitando o acompanhamento do atendimento e verificação de:

- nível de serviço;
- número de agentes logados;
- número de agentes disponíveis;
- número de agentes em pausa (tipos de pausa);
- número de agentes ocupados;
- número de agentes em pós-atendimento;
- número de chamadas em espera;
- número de posições de atendimento;
- maior tempo de espera;
- número de chamadas entrantes no período;
- número de chamadas atendidas;
- número de transferências;
- número de chamadas abandonadas;
- taxa de abandono;
- tempo médio de atendimento (TMA);
- tempo médio de desistência (TMD);
- tempo médio de espera (TME);
- maior tempo de atendimento;
- percentual de nível de serviço;
- identificação da chamada.

### **7.9 Relatórios Gerenciais e Operacionais**

A CONTRATADA deverá prover os seguintes relatórios gerenciais e operacionais, consolidados por minuto, 30 minutos, hora, dia, semana, mês ou ano, de histórico de chamadas, chamadas atendidas, abandonadas e SLA, motivação de chamadas, e produtividade dos operadores.

#### **Relatórios estatísticos de URA:**

- Número de ligações desligadas na URA sem terem seguido para atendimento;
- Número de ligações desligadas durante a transferência da URA para o

atendimento;

- Tempo total de permanência na URA da chamada que foi desligada sem seguir para o atendimento;

- Tempo total de permanência na URA da chamada que seguiu para o atendimento;

- Tempo em que a URA ficou com todos os seus canais ocupados;

- Tempo de duração de cada mensagem da URA;

- Tempo médio de permanência na URA da chamada que foi desligada sem seguir para o atendimento;

- Tempo médio de permanência na URA da chamada que seguiu para o atendimento;

- Tempo médio de duração das mensagens da URA;

- Tempo de espera na fila até o atendimento, expresso em intervalo mínimo de 10 segundos;

- Total de ligações que aguardaram atendimento, estando as posições de atendimento ocupadas, durante determinado tempo de espera;

- Total de ligações que foram atendidas por atendente, dentro de determinado tempo de espera;

- Total de ligações que foram atendidas por atendente, dentro de determinado tempo de espera, estando as posições de atendimento desocupadas no momento da transferência;

- Total de ligações que foram atendidas por atendente, dentro de determinado tempo de espera até que alguma posição de atendimento fosse liberada;

- Total de ligações que foram abandonadas enquanto aguardavam atendimento. Se possível, sinalizar se a interrupção foi ao ser atendida ou durante a espera;

- Total de tempo de espera considerando todas as ligações para um determinado período (hora, dia, mês ou outro período qualquer);

- Tempo médio de espera considerando todas as ligações para um determinado período (hora, dia, mês ou outro período qualquer);

- Total de ligações que foram abandonadas enquanto recebiam atendimento. Se possível, sinalizar se a interrupção foi do sistema ou do beneficiário/interlocutor;

- Caminho percorrido por cada ligação dentro da URA;

- Quantidade de ligações simultâneas;

- Quantidade de canais disponibilizados em DAC/URA;

- Quantidade de canais disponíveis em DAC/URA; e

- Pesquisa de satisfação.

### **Relatórios Atendimentos Receptivos**

- Registro dos números de telefone de origem das ligações recebidas;

- Relatório do número das ligações recebidas;
- Relatório de horário das ligações recebidas;
- Tipo de ligação, distinguindo se local ou longa distância, e se de/para telefone fixo ou celular;
- Ligações recebidas por agente;
- Relatório de ligações desconectadas
- Tempo de atendimento;
- Tempo médio das ligações recebidas;
- Tempo médio das ligações recebidas por agente;
- Tempo total das ligações recebidas;
- Relatório de quantidade de agentes logados;
- Relatório de assunto de atendimento;
- Relatório de detalhamento do atendimento;
- Relatório de registros de atendimento;
- Relatório de teto de chamadas por dia;

#### **Relatórios Atendimento Online**

- Relatório do número de acionamentos recebidos;
- Relatório de horário dos acionamentos recebidos;
- Acionamentos recebidos por agente;
- Relatório de acionamentos desconectados;
- Tempo de atendimento;
- Tempo médio dos acionamentos atendidos;
- Tempo médio dos acionamentos atendidos por agente;
- Tempo total dos acionamentos recebidos;
- Relatório de quantidade de agentes logados;
- Relatório de assunto de atendimento;
- Relatório de detalhamento do atendimento;
- Relatório de registros de atendimento;
- Relatório de teto de acionamentos por dia;

#### **Relatórios Chamadas Ativas**

- Relatório de registros dos números de telefone (com horário) de chamadas ativas
- Número de ligações ativas;
- Número de tentativas de ligações ativas;
- Taxa de sucesso das ligações ativas efetuadas;
- Ligações ativas por agente;
- Tempo médio das ligações ativas;

- Tempo médio das ligações ativas por agente;
- Tempo total das ligações ativas;
- Tempo total das ligações ativas por agente;
- Relatório detalhado dos custos de telefonia das chamadas ativas;
- Relatório de teto de chamadas por dia; e
- Relatórios segregados para cada índice de desempenho;
- Relatórios de Índice de Qualidade de Atendimento;
- Relatório de Índice de Qualidade de Atendimento por URA;
- Relatório de Índice de Qualidade de Atendimento por operador de teleatendimento;
- Relatório de Índice de Qualidade de Atendimento por perfil de avaliação;
- Relatório de Índice de Qualidade de Atendimento por conceito de avaliação (A/B/C/D);
- Relatório de Índice de Qualidade de Atendimento por feedback aplicado;
- Relatório de Índice de Qualidade de Atendimento por quesito avaliado;
- Relatório de direcionamento de demanda;

#### **Relatórios de Ouvidoria**

- Relatório de Tempo Médio de Atendimento;
- Relatório de Tempo Médio de Espera;
- Relatório Histórico do Atendimento;
- Relatório de Nível de Satisfação da Demanda;
- Relatório de Nível de Satisfação;
- Relatório de Número de Chamadas Atendidas

A CONTRATADA deverá disponibilizar qualquer relatório em qualquer tempo, de acordo com a solicitação expressa da CONTRATANTE no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da solicitação, passível de penalidade.

#### **7.10 Certificação de Qualidade**

A CONTRATADA deverá comprovar que a gestão e execução das atividades realizadas na Central de Atendimento irão objetivar a otimização dos processos, correção imediata dos processos ineficientes dentro da empresa e a qualidade dos serviços, agindo continuamente para a consolidação e aprimoramento dos serviços prestados, para alcançar a satisfação dos beneficiários do plano de saúde.

A CONTRATADA deverá apresentar os documentos que comprovem a certificação **ISO9001** válidos e compatíveis com objeto deste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá apresentar os documentos que comprovem a certificação

**PROBARE** válidos e compatíveis com objeto deste Termo de Referência.

### **7.11 Política de Integridade de Dados**

A CONTRATADA deverá garantir a clareza, confiabilidade e consistência das informações, considerando a integridade dos dados como solução de segurança para o planejamento organizacional e execução da operacionalização da Central de Atendimento.

A integridade de dados corresponde à integridade física no que tange ao armazenamento e recuperação das informações (quedas de energia, temperaturas extremas, desastres naturais, dentre outros), bem como à integridade lógica dos dados da operação, contra erros humanos, erros de transferência entre ambientes, bugs e vírus, hardwares comprometidos e ataques de hackers, por exemplo.

Para garantir a segurança das informações e eliminar riscos físicos, a CONTRATADA deverá adotar ferramenta de armazenamento de dados na nuvem, permitindo a visualização do conteúdo em tempo real. Deverá haver proteções como validação de entrada para usuários desconhecidos, remoção de dados duplicados através de limpeza de dados e backup frequente para evitar perdas permanentes de dados.

É de suma importância a manutenção da integridade de dados, de maneira que a Postal Saúde possa a qualquer tempo realizar auditoria, e solicitar evidências para monitoramento bem como para tomada de decisão, análise de resultados, projeções e outras ações e, face ao exposto, a acessibilidade e rastreabilidade das informações deve ser garantida a qualquer tempo pela CONTRATADA à CONTRATANTE, conforme necessidade e mediante solicitação expressa da Postal Saúde.

### **7.12 Política de Integridade e Compliance**

A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um plano de implantação de Política de Integridade com definições sobre as diretrizes para a prevenção, detecção, remediação e a punição de práticas de corrupção, fraude, irregularidades e desvios éticos de conduta que possam vir a ser identificadas no exercício da operacionalização da Central de Atendimento.

A Política de Integridade da CONTRATADA deve garantir o constante aprimoramento e adaptação das suas diretrizes, visando efetividade acerca das medidas e ações institucionais no que tange ao enfrentamento de irregularidades e atos ilícitos praticados na organização em quaisquer das esferas de atuação.

São pertinentes à Política de Integridade o conhecimento profundo das competências, processos, colaboradores e demais partes interessadas e afetadas pelas decisões da empresa, para identificação dos principais riscos de integridade aos quais a

organização estará sujeita. Não obstante, deverá haver o comprometimento para o fomento de uma cultura ética e de respeito às normas definidas.

Deverá haver uma instância dotada de autonomia, independência, imparcialidade e recursos necessários – materiais, financeiros e humanos, responsável pelo acompanhamento da Política de Integridade através da estruturação de uma área de Conformidade, para a gestão e o monitoramento das medidas de integridade.

O Compliance deverá considerar algumas ações específicas para a Política de Integridade, tais como: comunicação, treinamento, valores, conduta, canais de denúncia, Ouvidoria interna, auditoria, sanções disciplinares, dentre outras que possam corroborar com a efetividade da execução da referida política.

## 8- INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O prazo para o início da operação dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do Contrato ou de data que garanta solução de continuidade das atividades, de acordo com o seguinte cronograma (prazos contados em dias corridos):

ATIVIDADE	DATA
Reunião Preliminar	14/07/2021
Entrega do Plano de Implantação	19/07/2021
Avaliação/Validação do Plano de Implantação	20/07/2021
Ajustes do Plano de Implantação (quando solicitado pela contratada)	22/07/2021
Validação do Plano de Implantação, no caso de ajustes	27/07/2021
Implantação do sítio da Central de Atendimento	02/08/2021
Vistoria no sítio da Central de Atendimento	03/08/2021
Ajustes no sítio da Central de Atendimento (quando solicitado pela contratada)	05/08/2021
Início da operação	09/08/2021
Seleção de pessoal/Capacitação	14/07 a 09/08/2021

ATIVIDADE	PRAZO									
	2	5	8	10	15	20	21	23	25	
Reunião Preliminar	■									
Entrega do Plano de Implantação		■								
Avaliação/Validação do Plano de Implantação			■							
Ajustes do Plano de Implantação (quando solicitado pela contratada)				■						
Validação do Plano de Implantação, no caso de ajustes					■					
Implantação do sítio da Central de Atendimento						■				
Vistoria no sítio da Central de Atendimento							■			
Ajustes no sítio da Central de Atendimento (quando solicitado pela contratada)								■		
Início da operação									■	
Seleção de pessoal/Capacitação	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

O Plano de Implantação contemplará os seguintes itens:

- Descritivo qualitativo e quantitativo de mão-de-obra;
- Apresentação do cronograma detalhado da arquitetura das soluções tecnológicas e de estrutura que serão utilizadas na prestação dos serviços;
- Definição, em conjunto com a CONTRATANTE, dos relatórios a serem disponibilizados e em que forma serão fornecidos.

Caso exista a possibilidade de antecipar o cronograma acima, a data de início das atividades será ajustada entre a Postal Saúde e a CONTRATADA.

## 9- PLANO DE SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá apresentar os objetivos específicos do projeto, entregas, tarefas, responsabilidades, prazos, custos, planejamento preliminar e planejamento contínuo das ações para a prestação de serviços, de forma a garantir a sustentabilidade e continuidade dos serviços prestados. Deverá apresentar também:

- Acompanhamento da Qualidade, por meio de planejamento da forma e conteúdo das monitorias, definido a partir de diretrizes para a Auditoria dos atendimentos prestados, podendo ser alterado desde que mantidas as diretrizes.
- Capacitação e Reciclagem, planejados para treinamentos iniciais e treinamentos de atualização de conteúdo e reciclagem, incluindo os conteúdos e cronogramas mensais. O conteúdo dos treinamentos e reciclagens será validado pela CONTRATANTE.
- Contingência para Alteração de Grande Impacto no Setor: em caso de ocorrência de alteração do marco legal ou de reestruturação do setor fiscalizado que venha a causar impacto abrupto no fluxo de atendimentos, por meio de planejamento de redimensionamento emergencial da Operação, evitando assim a aplicação de multas pela CONTRATANTE.
- Contingência para Cataclismo, por meio de planejamento de dimensionamento emergencial da Operação, com a indicação da forma de acesso remoto por conexão segura aos sistemas necessários para efetiva prestação do serviço, qualidade do link de dados necessária e forma de disponibilização, forma de entrega do maquinário necessário para a equipe, e prazo para implementação.
- Continuidade de Serviços nas ocorrências, por exemplo, de paralisação de transporte público, mantendo no mínimo 80% da força de trabalho planejada.
- Implantação da Operação e do Suporte Operacional, por meio de apresentação de dimensionamento com descritivo qualitativo e quantitativo de mão-de-obra e cronograma da
- arquitetura das soluções tecnológicas e estruturais para alocação das equipes que atuarão na
- operação e no suporte operacional, considerando o cumprimento exato das obrigações definidas neste Termo de Referência. A definição dos relatórios a serem disponibilizados e em que forma serão fornecidos será em conjunto com a CONTRATANTE.
- Normas de Conduta e Comportamento registradas em documento interno, a

ser cumprido por todos os empregados da CONTRATADA na Central de Atendimento.

- Recrutamento e Seleção, com as fontes de seleção, metodologia e técnicas a serem aplicadas no que tange a adequação do perfil profissional, e cronograma específico.
- Sucessão Final, quando do repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do CONTRATO, de forma a garantir a qualidade dos serviços, para solução de continuidade e
- redução de impacto nos resultados, por ocasião da sucessão. Deverá ser apresentado em até 120 dias após o início da prestação dos serviços.

## **10- MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

Os serviços descritos neste Termo de Referência deverão ser executados dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pela CONTRATANTE, de acordo com os níveis de serviço adiante descritos.

CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, os Indicadores de Desempenho de SLA descritos neste Termo de Referência por meio de relatórios, gráficos e detalhamento do período a ser analisado.

Se a CONTRATADA, por problemas alheios à CONTRATANTE, ou considerados injustificáveis pela mesma, não cumprir os compromissos de desempenho estipulados, a CONTRATANTE aplicará os descontos de forma escalonada de acordo com o estipulado contratualmente como Indicadores de Desempenho de SLA da Central de Atendimento.

A Contratante deverá comunicar previamente e formalmente à CONTRATADA, sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário, em até 5 (cinco) dias da cientificação do desconto por parte da CONTRATANTE.

O cumprimento dos Níveis de Serviços acordados, serão avaliados de acordo com os Indicadores de Desempenho.

A remuneração da Contratada se dará com base na tabela de formação de preços, considerando as faixas atingidas de acordo com o fluxo de atendimentos demandados durante o mês calendário em análise.

A CONTRATANTE realizará avaliação mensal do serviço contratado, por meio de análise técnica dos Indicadores de Desempenho, integrante deste Termo de Referência.

De acordo com o desempenho obtido pela CONTRATADA nos SLAs, será aplicado ajuste com percentual redutor na fatura para pagamento, conforme definido no SLA.

## **11- REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA**

Os materiais a serem disponibilizados e a especificação de todos os requisitos de



infraestrutura tecnológica, estrutura física e componentes de links e armazenamentos necessários para a operacionalização da Central de Atendimento estão contemplados no Anexo II - REQUISITOS TÉCNICOS.

## 12- INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

A análise do comportamento da demanda nos últimos anos demonstra que não há uma uniformidade no seu comportamento. Portanto, não é possível utilizar modelos matemáticos com precisão para análise comportamental. Isto posto, ressalta-se que a Postal Saúde adota em determinados períodos campanhas, tais como para recadastramentos, atualizações cadastrais, negociações para recuperação de valores dentre outras. Nesses períodos sazonais cabe salientar a variação da volumetria, em nível maior do que o habitual, não sendo aplicável projeções de volumetria com precisão.

A quantidade anual foi prevista para ser executada, de forma não cumulativa, conforme o histórico de dados de volumetria abaixo correspondente ao ano de 2019 e 2020:

VOLUMETRIA DE CHAMADAS RECEBIDAS EM 2019/2020			
jan/19	52.876	jan/20	41.355
fev/19	47.992	fev/20	38.766
mar/19	58.059	mar/20	52.190
abr/19	47.867	abr/20	29.136
mai/19	42.116	mai/20	27.519
jun/19	36.741	jun/20	25.366
jul/19	45.421	jul/20	30.428
ago/19	51.824	ago/20	26.558
set/19	45.846	set/20	29.108
out/19	53.545	out/20	31.493
nov/19	40.658	nov/20	35.164
dez/19	29.386	dez/20	35.337
<b>Média</b>	<b>46.028</b>	<b>Média</b>	<b>33.535</b>

## 13- INDICADORES DE DESEMPENHO PRÉ-ESTABELECIDOS

Os indicadores de desempenho desejáveis para a Central de Atendimento estão contemplados no Anexo I - INDICADORES DE DESEMPENHO – (SLA).

A título de conhecimento, informamos que o Contact Rate da Postal Saúde possui o histórico de 15%, ou seja, percentual de contatos em razão do número total de vidas ativas.

## 14- VISTORIA PELA CONTRATANTE

O ambiente físico e tecnológico relacionado à Tecnologia da Informação será validado pela Postal Saúde, de acordo com as especificações técnicas apontadas. Tal validação se dará mediante realização de teste de validação do processo de atendimento, com execução dos devidos ajustes, sendo atestada por meio de Nota Técnica ou documento equivalente pelo gestor do contrato, com auxílio e suporte do fiscal técnico do contrato e do setor de tecnologia da informação da Postal Saúde.

## 15- PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

Não poderão participar direta ou indiretamente deste processo licitatório:

- Empresas que estejam reunidas em consórcio ou coligação;
- Empresas operadoras de planos de saúde de acordo com as disposições de Lei nº 9.656/1998, bem como suas afiliadas, sendo estas, qualquer pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, controle uma Operadora, ou seja, controlada por uma Operadora;
- Empresas prestadoras de serviços de saúde, classificadas como hospitais, clínicas e laboratórios, bem como suas afiliadas ou pertencentes ao mesmo grupo econômico. Para fins do disposto neste item, afiliada significa qualquer pessoa física ou jurídica que seja, direta ou indiretamente, controlada por um Prestador de Serviços; ou direta ou indiretamente, controle um Prestador de Serviços;
- Empresas corretoras de planos de saúde, incluindo as Administradoras de Benefícios ou representantes comerciais de operadoras de planos de saúde ("Corretora"), bem como suas afiliadas ou empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico. Para fins do disposto neste item afiliada significa qualquer pessoa física ou jurídica que (a) seja, direta ou indiretamente, controlada por uma Corretora (conforme definido acima); (b) controle, direta ou indiretamente, uma Corretora; ou (c) seja, direta ou indiretamente, controlada por qualquer pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, controle uma Corretora;
- É expressamente vedada a participação de empresas cujos sócios ou responsáveis técnicos sejam empregados ou dirigentes da CONTRATANTE, bem como possuam qualquer vínculo que possa ser enquadrado em qualquer ato que configure conflito de interesses.

## 16- SUBCONTRATAÇÃO

É expressamente vedada a participação de empresas cujos sócios ou responsáveis técnicos sejam empregados ou dirigentes da CONTRATANTE, bem como possuam qualquer vínculo que possa ser enquadrado em qualquer ato que configure conflito de interesses.

## 17- CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

A proposta deverá ser valorada considerando o parâmetro por posição de atendimento. Os critérios de seleção da empresa que operacionalizará a Central de

Atendimento da Postal Saúde serão baseados na comprovação da aptidão para a prestação de serviços em características e qualidade conforme prerrogativas deste Termo de Referência.

Haverá a exigência de documentação comprobatória para os atendimentos aos critérios de capacidade física, proposta de preços e vistoria técnica, podendo a CONTRATANTE apurar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA.

No que tange a comprovação da capacidade técnica, a CONTRATADA deverá demonstrar a sua aptidão e capacidade técnico-operacional para a execução do objeto em sua totalidade, comprovando a prestação bem-sucedida dos serviços e suas quantidades, por meio de um ou mais atestado de capacidade técnica de empresas que atuam no seguimento de saúde suplementar. Deverá ser comprovada também a capacidade técnica para atingimento dos níveis de serviços contemplados neste Termo de Referência.

Deverá ser evidenciado qual o tempo de experiência na operacionalização dos serviços de Central de Atendimento para o mercado de saúde suplementar, além do tempo e o tamanho da operação dedicada, visto o número atual de vidas da Postal Saúde.

Os atestados técnicos deverão estar válidos e conter a descrição de softwares e demais ferramentas utilizadas, banco de dados, sistemas operacionais, arquiteturas, informações de contratos vinculados, caso haja, vigência e duração da prestação de serviços, sendo que não serão admitidos atestados emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa CONTRATADA.

A proposta de preços deverá ter prazo de validade de 60 dias e deverá incluir todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços e deverá ser redigida em Língua Portuguesa, sem rasuras, datada, de forma clara, com todos os preços expressos em Reais (R\$), além da declaração expressa de que todos os serviços ofertados atendem em absoluto os requisitos deste Termo de Referência.

A vistoria técnica nas instalações em que ocorrerá a prestação dos serviços da Central de Atendimento deverá ser acompanhada por no mínimo dois representantes da CONTRATANTE, que observará se a CONTRATADA dimensionou e elaborou devidamente a sua proposta de prestação de serviços. Não obstante, a CONTRATADA deverá apresentar todas as informações pertinentes ao detalhamento do ambiente tecnológico e de sistemas de informação, e ao detalhamento do ambiente físico e de infraestrutura de tecnologias de informação.

A vistoria técnica deverá ser comprovada por meio de Declaração de Vistoria assinada pelo responsável.

## **18- FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Postal Saúde.

O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

As atividades de gestão e fiscalização/monitoramento da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, sendo alçada específica da Unidade Administrativa Gestora do Contrato da Central de Atendimento e gestor do contrato.

A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente, diariamente, a execução do objeto e utilizará o Service Level Agreement (SLA) de Indicadores de Desempenho descritos neste Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

O exposto acima também ocorrerá para os casos nos quais a CONTRATADA deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A utilização do Service Level Agreement (SLA) de Indicadores de Desempenho não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Durante a execução do objeto, será monitorado constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

O gestor deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo gestor do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador, desde que evidenciada e com os apontamentos específicos dos dias de menor desempenho que culminarem no não

atingimento da meta estabelecida contratualmente de acordo com os índices de desempenho de SLA descritos no Anexo I deste Termo de Referência.

Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato licitatório.

A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **19- DO PAGAMENTO**

O pagamento ocorrerá sempre no último dia do mês. Caso a data de vencimento mencionada não corresponda a dia útil, o pagamento dar-se-á no primeiro dia útil subsequente ao vencimento.

A CONTRATADA deverá apresentar a previsão de faturamento dos serviços a realizar no mês, até o dia 20 (vinte) do referido mês, o qual será objeto de validação e homologação da POSTAL SAÚDE até o último dia útil do mês.

O pagamento será efetuado, mediante a apresentação de comprovantes de regularidade fiscal e previdenciária e da Nota Fiscal pela contratada, via depósito em conta corrente bancária de titularidade desta e efetuado em até 05 (cinco) dias úteis após a data de emissão da Nota Fiscal.

Em caso de devolução do documento de cobrança em virtude de incorreções, o prazo de pagamento será de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data da sua reapresentação.

O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;
- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão contratante;

- o período de prestação dos serviços;
- atesto do fiscal do contrato;
- o valor a pagar; e
- havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

## 20- DAS MULTAS E PENALIDADES

Para a aplicação das multas e penalidades serão consideradas advertências, descontos, suspensão do contrato e de pagamento e, por fim, rescisão contratual.

São passíveis de penalidades:

- Deixar de executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- Erros operacionais que possam convolar em NIP – Notificação de Intermediação Preliminar, na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ou que possam ocasionar quaisquer outros ônus/prejuízos para a Operadora ou a terceiros, desde que comprovado o dano, deverá haver o cumprimento da adoção das medidas cabíveis para o efetivo ressarcimento dos danos eventualmente causados;
- Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- Comportar-se de modo inidôneo; ou
- Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Postal Saúde pode aplicar à CONTRATADA as seguintes penalidades:
  - **Advertência Formal:** quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, tendo o prazo de 5 (cinco) dias úteis para posicionamento da CONTRATADA;
  - **Desconto de SLA:** Desconto sobre o valor mensal dos serviços prestados, no caso de não atendimento de item específico de SLA (Service Level Agreement), os chamados níveis de serviços acordados contratualmente, previstos neste Termo de Referência.

Os indicadores de SLA previstos no contrato serão monitorados junto ao início da prestação continuada de serviços como metas iniciais, após a fase de IMPLANTAÇÃO, porém serão eventualmente revistos de comum acordo pelas PARTES após 120 (cento e

vinte) dias do início destes serviços continuados, quando então se iniciarão as medições para efeito de aplicações de descontos.

Os descontos previstos no SLA ocorrerão no mês subsequente à ocorrência do fato gerador, ou da definição de eventual recurso.

Os descontos de SLA serão aplicados conforme a métrica especificada no ANEXO I deste Termo de Referência, podendo ser revistos de acordo com a necessidade da Operadora.

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA  
DOS INDICADORES DE DESEMPENHO – (SLA)**

	Descrição	Indicador	Conceito	SLA
1. Central de Atendimento Ativa e Receptiva e Atendimento online	<b>TSF - Time Self Factor (01) - Central Receptiva</b>	Prestador	% de ligações atendidas em até 20 segundos - média mensal	≥ 80,00%
		Beneficiário	% de ligações atendidas em até 60 segundos - média mensal	100,00%
		Ouvidoria		
		Autorizações		
	<b>TA - Taxa de Abandono - Central Receptiva</b>	Prestador	% de ligações acima de 10 segundos abandonadas - média mensal	≤ 3,00%
		Beneficiário		
		Ouvidoria		
		Autorizações		
	<b>TME - Tempo Médio de Espera - Central Receptiva e Atendimento Online</b>	Prestador	% do tempo total de espera por atendimento na URA e Atendimento Online - média mensal	≤ 00:01:00
		Beneficiário		
		Ouvidoria		
		Autorizações		
		Atendimento online		
	<b>TMA - Tempo médio de atendimento - Central Ativa e Receptiva</b>	Beneficiário	% do tempo total gasto nos atendimentos - média mensal	≤ 00:08:00
		Ouvidoria	% do tempo total gasto nos atendimentos - média mensal	≤ 00:10:00
		Prestador	% do tempo total gasto nos atendimentos - média mensal	≤ 00:05:00
		Autorizações	% do tempo total gasto nos atendimentos - média mensal	≤ 00:08:00
	<b>Índice de satisfação de clientes, sobre o atendimento - Central Ativa, Receptiva e Atendimento Online</b>	Beneficiário	% de notas 4 e 5 (somadas) na pesquisa de satisfação geral da central	≥ 95,00%
		Prestador		
		Atendimento online		
<b>Índice de Qualidade do Atendimento (IQA) - Central Ativa,</b>	Prestador	% das notas das monitorias realizadas dos atendimentos - média mensal	≥ 95,00%	
	Beneficiário			



	<b>Receptiva e Atendimento Online</b>	Autorizações		
		Ouvidoria		
		Atendimento online		
	<b>Índice de Contato com a Pessoa Certa - Central Ativa</b>	Beneficiário	% do número de contatos de sucesso, multiplicado por 100 e dividido pelo total de ligações realizadas - média mensal	<b>≥90,00%</b>
	<b>Call back - Central Receptiva</b>	Prestador	% das ligações abandonadas que tiveram retorno pela central ativa	<b>100%</b>
		Beneficiário		
		Autorizações		
	<b>Absenteísmo</b>	Prestador	% do tempo de ausência ou indisponibilidade do agente - média mensal	<b>≤ 5,00%</b>
		Beneficiário		
		Ouvidoria		
		Autorizações		
		Atendimento online		
2. Disponibilidade de aplicativos	<b>Disponibilidade da URA</b>	24 x 7 x 365	Índice de disponibilidade médio mensal (7)	<b>≥ 98,00%</b>
	<b>Disponibilidade do Atendimento Online - Chat</b>	24 x 7 x 365	Índice de disponibilidade médio mensal (7)	

## 1. TIME SELF FACTOR – NÍVEL DE SERVIÇOS (NS)

### 1.1 – Time Self Factor – Nível de Serviços (Beneficiários, Autorizações e Ouvidoria)

Item	Time Self Factor - Nível de Serviços
<b>Finalidade</b>	Garantir que as ligações sejam atendidas em até 60 segundos
<b>Meta a cumprir (Beneficiários, Autorizações e Ouvidoria)</b>	<b>100%</b>
<b>Instrumento de medição</b>	% de ligações atendidas em até 60 segundos
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$TSF = \left( \frac{\sum \text{ligações atendidas em até 60 segundos}}{\sum \text{ligações atendidas}} \right) \times 100$
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato

<b>Serviços</b>	Para a central receptiva, somente
-----------------	-----------------------------------

Escalonamento de desconto	
TSF - Time Self Factor - Nível de Serviços	
98,0% a 100%	0,00%
97,9% a 95%	1,00%
94,9% a 90%	2,00%
89,9% a 80%	5,00%
< 80%	25,00%

### 1.2 – Time Self Factor – Nível de Serviços (Prestador)

Item	Time Self Factor - Nível de Serviços
<b>Finalidade</b>	Garantir que as ligações sejam atendidas em até 60 segundos
<b>Meta a cumprir</b>	<b>≥ 80,00%</b>
<b>Instrumento de medição</b>	% de ligações atendidas em até 20 segundos
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$TSF = \left( \frac{\sum \text{ligações atendidas em até 60 segundos}}{\sum \text{ligações atendidas}} \right) \times 100$
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
<b>Serviços</b>	Para a central receptiva, somente

Escalonamento de desconto	
TSF - Time Self Factor - Nível de Serviços - Prestador	
≥ 80%	0,00%
79,9% a 75%	2,00%
74,0 a 70%	5,00%
< 70%	25,00%

### 2. TAXA DE ABANDONO (TA)

Item	Taxa de abandono
<b>Finalidade</b>	Analisar o percentual de desistência das ligações
<b>Meta a cumprir</b>	<b>≤ 3,00%</b>
<b>Instrumento de medição</b>	% de ligações acima de 10 segundos abandonadas - média mensal
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$TA = \left( \frac{\sum \text{ligações abandonadas}}{\sum \text{ligações atendidas}} \right) \times 100$
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato

<b>Serviços</b>	Para a central receptiva, somente
-----------------	-----------------------------------

Desconto	
Taxa de Abandono	
> 3,01%	5,00%

### 3. TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME)

Item	Tempo Médio de Espera
<b>Finalidade</b>	Tempo médio de espera com fila para atendimento
<b>Meta a cumprir</b>	≤ 00:01:00
<b>Instrumento de medição</b>	% do tempo total de espera por atendimento na URA e Atendimento Online - média mensal
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo para a Central Receptiva</b>	Média aritmética simples do tempo médio de espera com fila (por URA)
<b>Mecanismo de cálculo para o Atendimento Online (Chat)</b>	Média aritmética simples do tempo de médio de espera entre a finalização do Bot e a primeira interação humana com o operador
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
<b>Serviços</b>	Para a Central Receptiva e Atendimento Online

Desconto	
Tempo Médio de Espera	
> 00:01:00	5,00%

### 4. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA)

Item	Tempo Médio de Atendimento
<b>Finalidade</b>	Avaliar o tempo médio de cada atendimento
<b>Meta a cumprir</b>	≤ 00:08:00 para URA Beneficiário e Ouvidoria
<b>Meta a cumprir</b>	≤ 00:05:00 para URA Autorizações e URA Prestador
<b>Instrumento de medição</b>	% do tempo total gasto no atendimento
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo para a Central Receptiva</b>	Média aritmética simples do tempo de atendimento
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
<b>Serviços</b>	Para a central receptiva, somente

Desconto	
Tempo Médio de Atendimento	

&gt; 00:07:00

5,00%

## 5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES SOBRE O ATENDIMENTO

Item	Índice de satisfação de clientes
<b>Finalidade</b>	Mensurar a satisfação do beneficiário
<b>Meta a cumprir</b>	<b>≥ 95,00%</b>
<b>Instrumento de medição</b>	% de notas 4 e 5 (somadas) na pesquisa de satisfação geral da central
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$IS = \left( \frac{\sum \text{notas das questões 4 e 5 (somadas) da pesquisa de satisfação}}{\sum \text{pesquisas respondidas}} \right) \times 100$
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
<b>Serviços</b>	Para a central receptiva e atendimento online

Escalonamento de desconto	
Índice de satisfação de clientes	
95,0% a 100%	0,00%
94,9% a 90%	1,00%
89,9% a 80%	5,00%
< 80%	25,00%

## 6. ÍNDICE DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO (IQA)

Item	Índice de Qualidade do Atendimento
<b>Finalidade</b>	Mensurar qualidade do atendimento de acordo com os documentos de apoio vigentes
<b>Meta a cumprir</b>	<b>≥ 95,00%</b>
<b>Instrumento de medição</b>	% das notas das monitorias realizadas dos atendimentos
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Média aritmética simples das notas de monitorias realizadas (por URA)
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
<b>Serviços</b>	Para a central Receptiva, Central Ativa e Atendimento Online

Escalonamento de desconto	
Índice de Qualidade do Atendimento	
95,0% a 100%	0,00%
94,9% a 90%	1,00%
89,9% a 80%	5,00%

< 80%	25,00%
-------	--------

## 7. CONTATO COM A PESSOA CERTA (CPC)

Item	Índice de Contato com a Pessoa Certa
<b>Finalidade</b>	Avaliar o Índice de Contato com a Pessoa Certa
<b>Meta a cumprir</b>	≥90,00%
<b>Instrumento de medição</b>	% do número de contatos de sucesso, multiplicado por 100 e dividido pelo total de ligações realizadas
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$CPC = \left( \frac{\sum \text{ligações realizadas com sucesso}}{\sum \text{ligações realizadas}} \right) \times 100$
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
<b>Serviços</b>	Central Ativa

Desconto	
Índice de Contato com a Pessoa Certa	
< 90,0 %	2,00%

## 8. CALL BACK

Item	Call Back
<b>Finalidade</b>	Mensurar as ligações abandonadas que tiveram retorno
<b>Meta a cumprir</b>	100%
<b>Instrumento de medição</b>	% das ligações abandonadas que tiveram retorno pela central ativa
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$CB = \left( \frac{\sum \text{ligações abandonadas que tiveram retorno}}{\sum \text{ligações abandonadas}} \right) \times 100$
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
<b>Serviços</b>	Central Receptiva

Escalonamento de desconto	
Call back	
100%	0,00%
99,9% a 98%	1,00%
97,9% a 95%	2,00%
94,9% a 90%	5,00%
< 90%	25,00%

## 9. ÍNDICE DE ABSENTEÍSMO

Item	Índice de Absenteísmo
<b>Finalidade</b>	Mensurar indisponibilidade ou ausência dos agentes
<b>Meta a cumprir</b>	≤ 5,00 %
<b>Instrumento de medição</b>	% do tempo de ausência ou indisponibilidade do agente
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$IA = \left( \frac{\text{tempo de indisponibilidade dos operadores (em minutos)}}{\text{tempo de disponibilidade total (em minutos)}} \right) \times 100$
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato

Desconto	
Índice de Absenteísmo	
> 5,01%	5,00%

## 10. DISPONIBILIDADE

Item	Disponibilidade
<b>Finalidade</b>	Mensurar a disponibilidade da estrutura tecnológica que compõe os serviços
<b>Meta a cumprir</b>	≥ 98,00%
<b>Instrumento de medição</b>	Índice de disponibilidade médio mensal
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por relatórios
<b>Periodicidade</b>	Mensal e diário
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$DP = \left( \frac{\text{tempo de indisponibilidade (em minutos)}}{\text{tempo de disponibilidade total (em minutos)}} \right) \times 100$
<b>Início da vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
<b>Serviços</b>	URA e Atendimento Online

Desconto	
Disponibilidade	
< 98%	1,00%

**ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA**  
**REQUISITOS TÉCNICOS**  
**SERVIÇO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO**  
**Especificações Técnicas**

1. OBJETO

A Contratação do serviço de Central de Atendimento, com teleatendimento ativo e receptivo com solução Omnichannel, será atendido em nível nacional, com o intuito de prover assistência à saúde aos beneficiários do plano da Postal Saúde.

2. DO AMBIENTE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 2.1. O ambiente de operação da Central de atendimento é de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.2. Os serviços deverão estar operacionais em um regime 24x7 (vinte e quatro por sete) e devem atender a um Índice de Disponibilidade Mensal mínimo de 99,5%;
- 2.3. Infraestrutura de rede de voz e dados
  - 2.3.1. A CONTRATADA deverá implantar na Central de Relacionamento, plataforma de comunicação de solução tecnológica, conforme os seguintes requisitos e exigências:
    - 2.3.1.1. Topologia: O ambiente topológico da Central de Relacionamentos deverá possibilitar a capacidade de acréscimo de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho;
    - 2.3.1.2. Capacidade de migração para um hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
    - 2.3.1.3. Escalabilidade dos componentes da Central de Relacionamento nos seguintes aspectos:
      - 2.3.1.3.1. Capacidade de processamento;
      - 2.3.1.3.2. Armazenamento de dados;
      - 2.3.1.3.3. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;
      - 2.3.1.3.4. Acréscimo de número de relatórios contemplados.
    - 2.3.1.4. Capacidade de ser integrada com solução CRM (Customer Relationship Management) e Workflow que deverá compor pacote de software para suporte das operações da Central de Relacionamento;
    - 2.3.1.5. Capacidade de administração remota, através de acesso via rede local ou em ambiente seguro via internet, possibilitando configurações, programações e controle de aplicações;
    - 2.3.1.6. Estar preparada para prover capacidade de CTI (Computer Telephony

Integration), de acordo com a demanda futura da CONTRATANTE, compondo um ambiente integrado de voz e dados;

#### 2.4. Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

2.4.1. O Distribuidor Automático de chamadas (DAC), deverá ter, inicialmente, a seguinte configuração e possuir as seguintes ferramentas e funções:

2.4.1.1. A arquitetura SUPORTE do DAC deve ser baseada em Central Privada de Comutação Automática;

2.4.1.2. O sistema de gravação deverá ter mecanismos e a emissão de documentos que comprovem a integridade dos registros.

2.4.1.3. Interface de música espera;

2.4.1.4. Módulo de integração com o URA (Unidade de Resposta Audível), com uma porta para cada Posição de Atendimento (PA) alocada;

2.4.1.5. Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas;

2.4.1.6. Possuir comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol);

2.4.1.7. Suportar a quantidade dimensionada de Agentes de Atendimento sem a necessidade de troca de plataforma, por turno de trabalho;

2.4.1.8. Ter capacidade para que todos os parâmetros do Agente de Atendimento, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;

2.4.1.9. Possibilitar que o atendente digite códigos de motivo no aparelho para identificar eventos ocorridos durante sua operação de trabalho, bem como possibilitar que o operador selecione entre diversos motivos para entrada em pausa;

2.4.1.10. Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila, e vocalizá-lo ao cidadão;

2.4.1.11. Capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um atendente (Skill Based Routing);

2.4.1.12. Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;

2.4.1.13. Identificação do último operador de atendimento com o qual o usuário interagiu;

2.4.1.14. Ter capacidade de utilizar o tempo de espera estimado e a velocidade média de atendimento para poder tomar decisões de roteamento;

2.4.1.15. Permitir que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o interlocutor desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.



- 2.4.1.16. Utilizar “softphone” nas posições de atendimento, tornando desnecessária a utilização de aparelhos telefônicos ou terminais IP;
  - 2.4.1.17. Comunicação via VoIP (Voz sobre IP) com as posições de atendimento, possibilitando a alocação futura, caso solicitado pela CONTRATANTE, de posições de atendimento em suas instalações para demandas pontuais, através da rede de dados;
  - 2.4.1.18. Implementar funções CTI para integração com sistemas de informação da CONTRATADA e da CONTRATANTE.
  - 2.4.1.19. Permitir a troca ou adição de especialidade/grupo de atendimento do atendente em tempo real, sem que o usuário necessite efetuar a saída (logoff) do sistema de telefonia para que as mudanças entrem em vigor;
  - 2.4.1.20. Realizar a gravação de 100 % dos contatos mantidos entre atendentes e cidadãos, bem como a gravação de mensagens de espera, no padrão e no conteúdo a serem definidos e homologados pela CONTRATANTE;
  - 2.4.1.21. Disponibilizar acesso remoto aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;
  - 2.4.1.22. Viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda e telefone de origem;
  - 2.4.1.23. Permitir o encaminhamento do histórico do usuário, em caso de transferência de ligação;
  - 2.4.1.24. Permitir realizar pesquisa de satisfação com os usuários após o término do atendimento;
  - 2.4.1.25. Realizar a identificação das demandas sendo elas: reclamações, informações, dúvidas, sugestões e críticas.
  - 2.4.1.26. Permitir a transferência da ligação de volta para URA mesmo após ter sido transferida para atendimento humano;
  - 2.4.1.27. Permitir que a ligação possa ser direcionada diretamente para o atendimento de nível 2 dependendo da opção escolhida no menu da URA;
- 2.5. Unidade de Resposta Audível (URA):
- 2.5.1.A Unidade de Resposta Audível deverá ter as seguintes características:
    - 2.5.1.1. Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência) e serviço automático de fax (permite enviar e receber fax);
    - 2.5.1.2. Permitir o desvio automático das ligações para os Atendentes, com integração total ao programa de computador para atendimento,

- permitindo ao Atendente recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos demandantes, bem como identificar as opções por estes acessadas;
- 2.5.1.3. Permitir o desvio da ligação para o início da URA caso o usuário tenha selecionado o canal inadequado de atendimento;
- 2.5.1.4. O desenho da árvore de voz será feito em conjunto com a CONTRATANTE e a programação e gravação da fraseologia será por conta da contratada;
- 2.5.1.5. A programação da URA (árvore de voz, fraseologia etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessária a alteração;
- 2.5.1.6. A programação da URA deverá ser feita por interface gráfica baseada em Windows ou ferramenta WEB, utilizando-se de linguagem de alto nível;
- 2.5.1.7. Reconhecimento de ligações roteadas do DAC para URA tanto analógicas como digitais;
- 2.5.1.8. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- 2.5.1.9. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- 2.5.1.10. Funcionalidade de atendimento eletrônico integrando com bases de dados ou aplicações externas da CONTRATANTE, sem a necessidade de atendimento humano;
- 2.5.1.11. A URA deverá possibilitar o armazenamento de informações capturadas através de reconhecimento de voz ou digitadas via telefônica. Estas informações deverão ser encaminhadas à CONTRATANTE.
- 2.5.1.12. A CONTRATADA deverá fornecer uma solução on-line a ser instalada nas dependências da CONTRATANTE, permitindo o acompanhamento em tempo real, das informações da URA e da Central de Relacionamento;
- 2.5.1.13. Ter a capacidade de transferir para o Agente de atendimento a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
- 2.5.1.14. Permitir a interação com o demandante mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

2.5.1.15. 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;

2.5.1.16. Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;

2.5.1.17. Utilizar "headsets" individuais e adaptáveis aos equipamentos dos Agentes de Atendimento.

## 2.6. Sistema de Gravação de Voz Digital

2.6.1. O Sistema de Gravação de Voz deverá ter as seguintes características:

2.6.1.1. Capacidade de gravação de voz de todas as Posições de Atendimento, independentemente de cargo e/ou função;

2.6.1.2. O sistema de gravação deverá ter mecanismos e a emissão de documentos que comprovem a integridade da gravação e seus registros.

2.6.1.3. Possuir a facilidade de "free-seating", ou seja, o sistema de gravação é sincronizado com o sistema de Telefonia para gravação de atendentes, independentemente da posição ocupada;

2.6.1.4. As gravações podem ser armazenadas por qualquer meio, atendendo as seguintes premissas:

2.6.1.4.1. Retenção de 12 (doze) meses para recuperação imediata das conversações;

2.6.1.4.2. Retenção de 36 (trinta e seis) meses para recuperação através de procedimentos de pesquisa.

2.6.1.4.2.1. A operação de recuperação de gravações por meio de pesquisa não deverá ultrapassar o tempo de 60 minutos.

2.6.1.5. As gravações digitalizadas permitem a compactação e são indexadas para recuperação por identificação do canal, data/hora, número de protocolo e operador;

2.6.1.6. As gravações devem ser nomeadas de forma que possibilite a correlação com o atendimento realizado;

2.6.1.7. As gravações devem ser geradas no formato "mp3", permitindo que os setores da CONTRATANTE possam escutá-los;

2.6.1.8. Os arquivos de gravação devem ser gerados com o menor tamanho possível, para facilitar a importação dos arquivos para o ambiente da CONTRATANTE;

2.6.1.9. A contratada deverá armazenar os arquivos possibilitando a CONTRATANTE fazer a transferência das gravações para o seu ambiente;

2.6.1.10. Caso a CONTRATANTE não disponibilize uma rotina automatizada para

transferência das gravações, a contratada deverá fornecer os arquivos em dispositivos de backup (Ex; disco, mídia, fita dat, etc.).

2.6.1.11. Obtenção de relatórios gerenciais diversos das informações armazenadas;

2.6.1.11.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA todos os custos e serviços necessários para a customização de relatórios;

2.6.1.11.1.1. A CONTRATANTE poderá solicitar a customização de relatórios a qualquer momento;

2.6.1.11.1.2. A CONTRATADA deverá atender a customização de relatórios em até 08 horas.

2.6.1.12. Gravação e monitoração simultânea no logger (gravador);

2.6.1.13. Possui funções de busca rápida e encadeamento de sequência, possibilitando a consulta e/ou localização das gravações a partir do número chamador;

2.6.1.14. Possui alarmes automáticos da operação de linhas e alarmes de proximidade do final da capacidade das mídias de arquivamento;

2.6.1.15. O equipamento possui facilidades que indica, através de alarmes sonoros e visuais a ocorrência de anormalidades em seu funcionamento, bem como informa quando as mídias de arquivamento;

2.6.1.16. Capacidade de gravação integral das conversações dos atendentes, monitores e quaisquer agentes, no momento de atendimento;

2.6.1.17. Disponer de canais para gravação total para controle de qualidade, associados às posições físicas, podendo ser designados os logins dos atendentes;

2.6.1.18. Capacidade de armazenamento das gravações das conversações em unidade de fita tipo LTO ou superior.

### 3. DO SOFTWARE DE CENTRAL DE ATENDIMENTO

#### 3.1. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA

3.1.1. O objeto do contrato será provido no formato (SaaS – Software as a Service);

3.1.2. A CONTRATADA, proverá todos os itens de infraestrutura (Hardware e Software), necessários para execução do serviço.

3.1.3. As informações e arquivos do objeto deste termo de referência, deverão estar disponíveis para consulta durante toda a vigência contratual, ou para os casos das gravações a CONTRATANTE deverá cumprir a legislação atual.

3.1.4. A CONTRATADA deverá manter os dados de 100% dos registros e das gravações de forma audível por um período de 3 anos a partir da data de recebimento da ligação.

- 3.1.5.A CONTRATADA será responsável pelo serviço de acesso permanente, dedicado e exclusivo, entre a rede de comunicação de dados da Central de Relacionamento e o ambiente de nuvem da Postal Saúde, incluindo ativação de circuito de comunicação de dados e locação de equipamentos
- 3.1.6.O serviço deverá ser provido em estrutura de computação em nuvem pública;
  - 3.1.6.1.Os serviços serão executados em território nacional, o que inclui armazenar os dados e informações da CONTRATANTE em datacenters instalados fisicamente no Brasil, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que a CONTRATANTE disponha de todas as garantias da lei geral de proteção de dados 13.853/2019 enquanto tomadora do serviço é responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.
- 3.1.7.Deverá ter ambientes distintos para Homologação e Produção;
- 3.1.8.Permitir o Controle do tempo máximo de conexão sem uso do sistema, tempo inativo, personalizado pelo contratante;
- 3.1.9.Possuir Compatibilidade com o protocolo SMTP para envio de e-mails de dentro do sistema.
- 3.1.10. Possuir Compatibilidade com o protocolo SMTP com autenticação e Criptografia STARTSSL para envio de e-mails de dentro do sistema;
- 3.2. Usabilidade (INCLUIR nos requisitos funcionais)
  - 3.2.1.Estar disponível no idioma português do Brasil;
  - 3.2.2.Possuir "funções de ajuda" para orientar o usuário nos casos de dúvidas na utilização/navegação;
  - 3.2.3.Disponibilizar manual online e arquivo PDF, com conceitos e explicações sobre funcionalidades.

#### 4. DA DISPOSIÇÃO GERAL DOS SISTEMAS

##### 4.1. BACKUP

- 4.1.1.A CONTRATADA deverá permitir a criação de backups do banco de dados e a restauração desses backups;
- 4.1.2.A CONTRATADA deverá realizar o Backup diariamente, retendo os dados e arquivos da solução pelo período mínimo de 7 dias, sendo executados as 12:00 e 00:00.
  - 4.1.2.1. Deverá permitir a alteração das estratégias de backup (sempre que aplicável) e rotinas de recuperação de dados de todos os recursos da CONTRATANTE hospedados na nuvem da CONTRATADA, de acordo com as necessidades de negócio da CONTRATANTE.
- 4.1.3.A execução do Backup não poderá interferir na performance tanto da

aplicação quando do serviço de banco de dados, podendo ser executado em qualquer momento.

4.1.4.A CONTRATADA deverá manter backup dos dados por 90 (noventa) dias corridos após o distrato, descumprimento, interrupção ou encerramento da vigência do contrato. Em caso de solicitação de qualquer um desses pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizá-los em até 3 (três) dias úteis.

4.1.4.1. No caso de encerramento contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados que foram armazenados no sistema para posterior migração em outro software, ficando responsável por sua guarda respeitando o período citado no item 4.1.4.

4.1.4.2. Os arquivos contendo as cópias de segurança, deverão ser disponibilizados de forma remota, permitindo o Download através de serviços de transferência de arquivos FTP ou SFTP.

4.2. DA interoperabilidade

4.2.1.A CONTRATADA deverá dispor de mecanismo de integração com sistemas de terceiros através de Webservice e API.

4.3. DA RASTREABILIDADE:

4.3.1. Possuir registros lógicos de logs e trilhas de auditoria das operações realizadas pelos usuários, armazenando minimamente as seguintes informações: identificação do usuário, data, hora, IP da máquina, tipo de atividade realizada, conteúdo anterior das alterações e novo conteúdo;

4.3.1.1. Os registros lógicos de logs e trilhas de auditoria deverão incluir os registros de acesso dos usuários à solução;

4.3.1.2. Deverão ser registradas todas as tentativas de acesso à solução, inclusive as não autorizadas;

4.3.1.3. Realizar exclusão de acesso de usuário somente de forma lógica e não física, mantendo os registros históricos de acesso dos usuários bloqueados e excluídos.

4.3.1.4. Permitir consultas, pela própria solução, aos registros de log e trilhas de auditoria, para usuários autorizados;

5. DA INTEGRIDADE:

5.1. Garantir que os dados da solução sejam consistentes e íntegros;

5.2. Utilizar transações garantindo a integridade dos dados;

5.3. Possuir mecanismos de proteção contra ocorrências danosas decorrentes de erro do usuário, tais como consistência de valores de entrada, regras de validação e integridade referencial.

5.4. As soluções de tecnologia do objeto deste termo de referência, deverão conter mecanismos que garantam e comprovem a integridade das informações de relatórios, informações dos registros telefônicos e gravações.

## 6. SIGILO E INVIOABILIDADE

6.1. A CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso durante todos os procedimentos, conforme disposições contidas TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, que será assinado pelas partes quando da contratação.

## 7. DA MIGRAÇÃO

7.1. A contratada será responsável pela migração dos dados dos sistemas legados da CONTRATANTE;

7.1.1. A CONTRATADA deverá importar os dados dos registros telefônicos com suas respectivas gravações;

7.1.2. Todos os dados resultantes da migração ficarão armazenados no ambiente da CONTRATADA;

7.1.3. Não haverá nenhum ônus para a CONTRATANTE, a realização do processo de migração e armazenamento dos dados, ficando estes de responsabilidade da CONTRATADA.

## 8. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

8.1. A empresa CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE sempre que houver novas atualizações das ferramentas de TI contratadas;

8.2. As versões devem ser liberadas em conjunto com documentação técnica e manual ou passo a passo dos usuários atualizados conforme alterações contempladas na versão;

## 9. MANUTENÇÃO DE CARÁTER LEGAL

9.1. A manutenção de caráter legal é aquela necessária para ajustar a solução contratada a alterações de dispositivos legais que afetem o sistema;

9.2. A manutenção de caráter legal está inclusa no suporte do software contratado, abrangendo toda e qualquer alteração no sistema que porventura venha a ser exigida por órgãos regulamentadores e demande adequação no sistema, devendo ser executada pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE;

9.3. A atualização do sistema, nesses casos, deve ser disponibilizada em produção para a CONTRATANTE, no mínimo, 15 (quinze) dias antes do prazo de vigência

estabelecido pela norma regulamentadora;

9.4. A CONTRATADA deverá observar os prazos legais estabelecidos, uma vez que as penalidades decorrentes da intempetividade na atualização da ferramenta são de sua responsabilidade exclusiva. A implementação das demandas legais independerá de comunicação à CONTRATANTE.

## 10. DO SOFTWARE DE GESTÃO EM SAÚDE (BENNER SAÚDE).

10.1. O software de gestão em saúde, será disponibilizado pela CONTRATANTE para operacionalizar os serviços da CONTRATADA;

10.2. Para a execução do sistema de gestão em saúde da central de atendimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar os requisitos mínimos:

10.2.1. Estação de trabalho:

- Processador: Core i5 4ª geração
- Memória RAM: 8 GB
- Armazenamento
- Tipo: SSD
- Tamanho: 240GB
- Sistema Operacional: Windows 8.1 ou superior.

10.2.2. Conexão e link de dados

10.2.2.1. Conexão se dará por meio de VPN IPSec (Site to Site) no ambiente de computação em nuvem da Postal Saúde (AWS - Amazon Web Services).

10.2.2.2. Para garantir a disponibilidade do acesso aos serviços, a CONTRATADA deverá dispor de Link de Internet Redundantes a nível de operadora;

10.2.2.2.1. As recomendações elaboradas pela EIA/TIA (Electronic Industries Alliance/Telecommunications Industry Association) e pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para provimento de serviços de acesso à Internet (Internet Service Providers) deverão ser obedecidas.

10.2.2.2.2. O Dimensionamento do link de Internet deverá respeitar a quantidade de banda de 10Mbps por Agente de atendimento.

10.2.2.3. Meio físico deverá ser provido com base em uma infraestrutura de fibra-óptica (vedada a utilização de qualquer outra tecnologia de acesso);

10.2.3. Acesso

10.2.3.1. A Contratada ficará responsável por informar a movimentação (Alteração, criação, desligamento ou bloqueio temporário do acesso) do operador.

10.2.3.1.1. Para a criação ou alteração de perfis de acesso dos operadores



a CONTRATADA deverá informar com antecedência mínima de 3 dias uteis para a CONTRATANTE.

10.2.3.1.2. Para bloqueio imediato de usuário, a CONTRATADA deverá ter mecanismo próprios para garantir o controle de acesso ao sistema da CONTRATANTE.

10.2.3.1.3. A CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE sobre o bloqueio e ou desligamento de usuário, com até 3 uteis da sua realização.

## 11. HABILITAÇÃO

11.1. Serão exigidos os documentos de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e econômico-financeiro previstos na legislação de licitações, que comprove que a Licitante executou ou executa, satisfatoriamente, atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o objeto do Edital.

11.1.1. Será exigida a comprovação de qualificação técnica sob dois aspectos:

11.1.1.1. tempo de experiência (2 anos e 6 meses); e

11.1.1.2. quantitativo mínimo do serviço principal, o qual seria o atendimento telefônico receptivo por humano, próximo da volumetria média apresentada quadro de volumetria no capítulo "INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA", ou seja, 39.782 atendimentos/mês, referente ao ano de 2020.

11.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar os documentos que comprovem a certificação ISO9001 válidos e compatíveis com objeto deste Termo de Referência.

11.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar os documentos que comprovem a certificação PROBARE válidos e compatíveis com objeto deste Termo de Referência.

**ANEXO 03**  
**FORMULÁRIO PARA RESPOSTAS E SUGESTÕES**  
**CONSULTA PÚBLICA - 01/2021**

**1. OBJETO DA CONSULTA PÚBLICA**

**1.1.** Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Central de Atendimento, com teleatendimento ativo e receptivo com solução Omnichannel, abrangendo todo o território nacional e a cobertura de aproximadamente 266.000 (duzentos e sessenta e seis mil vidas), com atendimento ininterrupto, compreendendo atendimento telefônico humano e atendimento eletrônico e humano via Chat (Omnichannel), por meio de consulta a banco de dados informatizado através de conexão com o sistema Benner, incluindo a disponibilização de infraestrutura física, insumos e mão-de-obra especializada, de acordo com os objetivos estratégicos e necessidade da Operadora, conforme especificações constantes deste Edital de Consulta Pública e seus anexos, a ser licitado futuramente pela Postal Saúde, conforme Especificação Técnica e demais documentos, anexos deste Edital.

**2. APRESENTAÇÃO ORIENTAÇÕES**

**2.1.** Este Formulário possui a finalidade de registrar contribuições da sociedade por meio da presente consulta Pública desencadeada pela Postal Saúde.

**3. PREENCHIMENTO E ENVIO DO FORMULÁRIO**

**3.1.** Para o preenchimento do Formulário, observe as instruções abaixo:

- Após o preenchimento, este Formulário deverá ser enviado para a Postal Saúde pelo e-mail: [licitacoes@postalsaude.com.br](mailto:licitacoes@postalsaude.com.br).
- Preencha todos os campos deste Formulário e envie seus comentários durante o período em que a Consulta Pública estiver aberta ao recebimento de contribuições.
- As contribuições recebidas fora do prazo, ou que não forem enviadas neste Formulário, podem não ser consideradas na elaboração das Especificações Técnicas ou dos critérios de contratação do objeto em questão.
- A insuficiência ou imprecisão das informações prestadas neste Formulário poderá prejudicar sua utilização pela Postal Saúde.
- Esse processo contribuirá para a transparência e participação da sociedade e auxiliará a Postal Saúde a desencadear contratações de acordo com a realidade de mercado, oportunizando assim a necessária eficiência e competitividade.

Muito Obrigado pela sua participação!

**ANEXO 03**  
**FORMULÁRIO PARA RESPOSTAS E SUGESTÕES**  
**CONSULTA PÚBLICA - 01/2021**

**RESPOSTA**

**1. IDENTIFICAÇÃO**

Razão Social da Empresa:

CNPJ Nº:

Nome para contato:

Telefone:

E-mail:

Site na Internet:

Endereço:

**2. QUESTÕES REFERENTES À EXECUÇÃO CONTRATUAL**

**2.1.** Solicitamos responder as questões abaixo a fim de subsidiar a elaboração de Edital de Licitação, considerando a prestação de serviços de Central de Atendimento, com teletendimento ativo e receptivo com solução Omnichannel, abrangendo todo o território nacional e a cobertura de aproximadamente 266.000 (duzentos e sessenta e seis mil vidas), com atendimento ininterrupto, compreendendo atendimento telefônico humano e atendimento eletrônico e humano via Chat (Omnichannel), por meio de consulta a banco de dados informatizado através de conexão com o sistema Benner, incluindo a disponibilização de infraestrutura física, insumos e mão-de-obra especializada, de acordo com os objetivos estratégicos e necessidade da Operadora, de acordo a especificação técnica sob análise:

- a) Considerando as especificações técnicas colacionadas no Termo de Referência (TR), essa empresa se sente segura para realização da prova de conceito? Caso contrário, quais informações ficaram ausentes e/ou omissas no qual julgam ser pertinentes?**
- b) Em relação a formação do preço a ser cobrado pela prestação dos serviços, levando em consideração os mais praticados pelo mercado, quais sejam: por posição, por volumetria ou por vidas, qual é o formato que essa empresa entende por mais justo/adequado?**
- c) Considerando o cronograma previsto no Termo de Referência (TR), no qual dispõe de prazo específico para implantação dos serviços objetos da contratação, qual opinião dessa empresa quanto ao prazo informado para implementação e início das atividades da Central de Atendimento?**

- d) Os percentuais apresentados no ANEXO I – SLAs, na opinião dessa empresa, estão compatíveis com os praticados no mercado? Caso contrário, é possível justificar a negativa?
- e) Qual o sistema e/ou metodologia mais usual para o registro de atendimento conforme ao DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008 e a RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 395, DE 14 DE JANEIRO DE 2016? Essa empresa possui alguma sugestão ou apontamento sobre a temática?
- f) Considerando as necessidades do objeto da contratação, é possível (tecnicamente e administrativamente) a integração do DAC/URA com o protocolo de atendimento gerado pelo sistema utilizado pela Operadora, vinculando o referido protocolo de atendimento a gravação da ligação?
- g) Em uma operação de Central Ativa, quais as métricas de controle são praticadas pela empresa?
- h) No ATENDIMENTO MULTSKILL, a metodologia definida neste Termo de Referência (TR) para os atendimentos em 1º e 2º nível são usuais?
- i) Quanto a ferramenta Omnichannel: Como se dá o processo de integração dos atendimentos registradas por clientes, atendimentos online (via chatbot ou outro atendimento virtual) com o atendimento humano?
- j) Atendimento virtual: Como os conceitos dos atendimentos virtuais foram definidos? Com essas ações foi possível identificar melhora no atendimento automático para que os clientes possam resolver os problemas "sozinhos" e fora do horário comercial?
- k) Cloudcomputing: Como são armazenados e compartilhados os dados gerados pelos sistemas da central de atendimento? Foi montada pela empresa contratada algum tipo de estrutura para acompanhamento em tempo real dos atendimentos (dashboards e etc)? Se sim, em qual formato?
- l) Para cada profissional requerido no Termo de Referência, fora exigida uma qualificação técnica mínima. Dito isto, como o mercado se posiciona na solicitação da comprovação da qualificação técnico profissional? Exemplo: Curriculum, Folha de Pagamento e etc.
- m) No que tange a qualificação técnica, ora prevista no Termo de Referência, qual é o período usual do mercado na comprovação da referida qualificação?
- n) No entendimento dessa empresa, as especificações técnicas colacionadas no Termo de Referência estão aderentes e adequadas às necessidades da Operadora e ao mercado de Central de Atendimento? Ademais, há alguma sugestão ou recomendação a ser apresentada?
- o) Quais outras funcionalidades não constantes no Termo de Referência em questão poderão ser agregadas ao projeto, para melhorar a sua performance e desempenho?

- p) Considerando as especificações e exigências técnicas constantes no Termo de Referência, bem como as soluções tecnológicas já disponíveis no mercado, para implementação e operacionalização de uma Central de Atendimento, essas definições são suficientes para utilização imediata e atendimento das necessidades desta Operadora?
- q) Na visão dessa empresa, uma ferramenta Customer Relationship Management (CRM) apresenta papel fundamental na Contratação e pode contribuir para melhor performance da Central de Atendimento?
- r) Essa empresa possui integrada aos serviços da Central de Atendimento uma ferramenta para sintetizar/converter as gravações das ligações para a forma textual em sua integralidade? Se sim, qual/quais?

### 3. QUESTÕES REFERENTES À ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1. As propostas devem ser preenchidas individualmente nos quadros abaixo (quantos quadros forem necessários).

Proposta 01

Texto da Especificação Técnica	Proposta (inclusão, exclusão ou nova redação)
<b>Justificativa:</b>	

Proposta 02

Texto da Especificação Técnica	Proposta (inclusão, exclusão ou nova redação)
<b>Justificativa:</b>	

Proposta 03

Texto da Especificação Técnica	Proposta (inclusão, exclusão ou nova redação)
<b>Justificativa:</b>	

LOCAL, DATA E RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO