

ANEXO X

PLANO DE QUALIFICAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

1. O CONTRATADO deverá promover programa de qualificação e manutenção dos serviços contratados, objetivando manter a qualidade e o desempenho de acordo com os índices descritos no **Anexo III, item7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados)**, sem custos adicionais para o CONTRATANTE:
 - 1.1. Programa de qualificação e manutenção dos serviços deverá contemplar as seguintes ações:
 - 1.1.1. pesquisa diária de satisfação do usuário, com amostra de, no mínimo, 10% (dez por cento) dos atendimentos efetuados, em comum acordo com o CONTRATANTE na escolha das Unidades e das demandas a serem pesquisadas. É um instrumento de avaliação do desempenho do CONTRATADO a partir da opinião dos usuários, possibilitando a medição da qualidade dos serviços prestados e sinalizando para as ações de melhorias. A pesquisa contempla o registro de cada item avaliado, quais sejam:
 - 1.1.1.1. clareza, interesse, qualidade e tempo de atendimento. Os itens serão avaliados em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), sendo o resultado final a média ponderada das notas individuais, considerando os pesos 01, 03 e 05, respectivamente;
 - 1.1.1.2. o CONTRATANTE em acordo com o CONTRATADO poderá alterar a metodologia a qualquer tempo;
 - 1.1.1.3. o CONTRATADO poderá sugerir alterações à metodologia utilizada;
 - 1.1.1.4. a pesquisa se dará pelo contato junto ao usuário ou por meio de ferramenta de atendimento, com registro em banco de dados específico;
 - 1.1.2. monitoração do 1º e 2º níveis:
 - 1.1.2.1. monitoração, através de escuta, dos atendimentos diários, sendo que, pelo menos um atendimento por atendente em 1º nível e o devido registro em sistema, para envio semanal ao CONTRATANTE;
 - 1.1.2.2. monitoração, através de escuta, dos atendimentos diários de pelo menos 6 (seis) atendentes de 2º nível, de forma que todos os atendentes tenham sido monitorados até o fim do mês com o devido registro em sistema, para envio semanal ao CONTRATANTE;
 - 1.1.2.3. monitoração, através do software de gestão de demandas (Service Desk Manager) e/ou outro software, de no mínimo 16 (dezesesseis) atendimentos diários dos grupamentos do 2º nível e o devido registro em sistema, para envio semanal ao CONTRATANTE;
 - 1.1.2.4. a monitoria objetiva:

- 1.1.2.5. acompanhar o desempenho do atendimento, verificando aspectos que necessitem de melhoria e interferência do monitor/supervisor;
- 1.1.2.6. melhorar o desempenho individual e da equipe, visando potencializar resultados e corrigir possíveis desvios;
- 1.1.2.7. verificar a necessidade de treinar, evitando conteúdos inadequados;
- 1.1.2.8. analisar demandas que, eventualmente, não estejam em atendimento e precise de intervenção/prioridade;
- 1.1.2.9. efetuar *feedback* pontual, quando necessário, devendo ocorrer conforme descrito abaixo:
 - 1.1.2.9.1. imediatamente após a observação e escuta, somente para o interessado, quando for o caso;
 - 1.1.2.9.2. em local restrito;
 - 1.1.2.9.3. conhecer o histórico do atendimento e das monitorias realizadas, por profissional;
 - 1.1.2.9.4. ter fatos e situações para argumentar;
 - 1.1.2.9.5. ouvir a percepção do profissional sobre a ligação e dar oportunidade para falar;
 - 1.1.2.9.6. elogiar na frente de todos e repreender no particular;
 - 1.1.2.9.7. utilizar bom senso nas intervenções;
 - 1.1.2.9.8. perguntar o que pode ser feito para ajudar ou dar sugestões;
 - 1.1.2.9.9. escutar a ligação junto com o atendente;
- 1.1.2.10. adequar o perfil individual, ajustando a equipe para a área específica de atuação;
- 1.1.2.11. gerar relatório com as análises, as ações de melhorias e indicações de treinamentos correlacionados aos eventos mais recorrentes;
- 1.1.2.12. gerar gráficos e dashboards com informações sumarizadas das monitorias do período;
- 1.1.3. avaliação dos registros dos atendimentos, da monitoração *on-line* e das gravações dos atendimentos aos usuários e parceiros;
- 1.1.4. controle e envio semanal das estatísticas de reclamações e elogios recebidos através de todos e quaisquer canais de comunicação utilizados pelo CONTRATANTE;
- 1.1.5. oficinas (*workshops*):
 - 1.1.5.1. as oficinas têm como objetivo principal propor melhoria contínua dos serviços, planejar as atividades, alinhar as

equipes sobre normas e procedimentos relacionados aos serviços, postura e qualidade do atendimento, importância da satisfação do cliente, integração de equipes, colher sugestões, dentre outros assuntos que o CONTRATANTE e o CONTRATADO, em comum acordo, achem apropriados para o evento;

1.1.5.2. deverá ter, no mínimo, 2 (duas) oficinas, preferencialmente em abril e outubro de cada ano, compreendendo pelo menos 8 (oito) horas, cuja data, que deverá ser em um dia de sábado, e o conteúdo, o CONTRATADO negociará previamente com o CONTRATANTE;

1.1.5.2.1. todos os custos das oficinas serão de responsabilidade do CONTRATADO, incluindo, estrutura, sorteios, dentre outros.

1.1.5.3. as oficinas deverão envolver todo o contingente da CENTRAL (Service Desk) e o local deverá ser providenciado pelo CONTRATADO, sem ônus adicional ao CONTRATANTE;

1.1.5.3.1. as oficinas poderão ser adiadas ou remarçadas por interesse do CONTRATANTE, desde que comunicado previamente ao CONTRATADO;

1.1.5.4. as ações descritas neste anexo, deverão fornecer subsídios gerenciais para melhorias constantes no processo de atendimento, tais como:

1.1.5.4.1. qualificação dos profissionais alocados as atividades de atendimento através da identificação das necessidades de reciclagens e treinamentos;

1.1.5.4.2. proposição ao CONTRATANTE de alterações ou ajustes no processo de atendimento;

1.1.5.5. dentro do contexto de integração e motivação das equipes, o CONTRATADO deverá realizar, com periodicidade mensal, pelo menos, uma ação que envolva todas as equipes, sem custo adicional ao CONTRATANTE.

1.1.5.5.1. A ação deverá se relacionar com temáticas de cada mês, tais como datas comemorativas, festividades locais/regionais, dentre outros, além de incluir premiações para as equipes.

1.1.6. Plano de Capacitação:

1.1.6.1. define-se como plano de capacitação, o conjunto de ações a serem desenvolvidas pelo CONTRATADO, objetivando capacitar os atendentes para o atendimento dos serviços objeto do Contrato, com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços;

1.1.6.2. o plano de capacitação será executado pelo CONTRATADO e ocorrerá em local a ser disponibilizado pelo CONTRATADO, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;

- 1.1.6.3. todos os treinamentos devem possuir Avaliação de Reação dos treinandos e a lista dos presentes devidamente assinada e armazenada em local acessível pelo CONTRATANTE;
- 1.1.6.4. todos os custos decorrentes deste plano de capacitação serão de responsabilidade do CONTRATADO;
- 1.1.6.5. capacitação de Novos Atendentes:
 - 1.1.6.5.1. a capacitação dos novos atendentes é realizada após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicado de acordo com perfis definidos;
 - 1.1.6.5.2. os profissionais que serão alocados às atividades de atendimento deverão ser treinados nos seguintes conteúdos:
 - a. estrutura organizacional do CONTRATANTE, com ênfase na Área de Tecnologia da Informação;
 - b. regras de Comportamento e Disciplina;
 - c. procedimentos para a execução dos atendimentos e outros trabalhos;
 - d. normas operacionais e de segurança do CONTRATANTE;
 - e. sigilo profissional;
 - f. conceitos básicos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD com ênfase no Ambiente do CONTRATANTE;
 - g. utilização dos recursos do CONTRATANTE;
 - h. técnicas de atendimento;
 - i. software de registro de atendimento;
 - j. scripts, base de conhecimento e outros documentos inerentes ao processo de atendimento;
 - 1.1.6.5.3. a carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 96 (noventa e seis) horas por atendente;
 - 1.1.6.5.4. o conteúdo da formação de novos atendentes, referente aos sistemas e serviços atendidos e procedimentos para o atendimento, serão fornecidos pelo CONTRATANTE;
- 1.1.6.6. Treinamento e Reciclagem:
 - 1.1.6.6.1. O processo de treinamento e reciclagem será executado pelo CONTRATADO, tendo como

referência a carga horária mínima de 4 (quatro) horas/mês por atendente e compreende o treinamento para atendimento de novos serviços e reciclagem dos conhecimentos dos serviços já atendidos. Tem como objetivo:

- a) capacitar os profissionais para fazerem atendimentos dentro dos padrões do CONTRATANTE;
- b) capacitar os profissionais para o uso das ferramentas de apoio ao atendimento, fornecidas pelo CONTRATANTE;
- c) capacitar os profissionais para o uso dos sistemas próprios ou adquiridos pelo CONTRATANTE;
- d) capacitar os profissionais para dar suporte à plataforma de rede do CONTRATANTE;
- e) capacitar os profissionais para disseminarem novas informações ou para usar novos roteiros e scripts, quando houver atualização;
- f) realizar treinamento de nivelamento de informações cuja necessidade foi identificada através do monitoramento;

1.1.6.6.2. o custo de manutenção do processo Treinamento e Reciclagem, serão de responsabilidade do CONTRATADO;

1.1.6.6.3. o processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pelo CONTRATADO, sendo este, responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, sob a supervisão do CONTRATANTE;

1.1.6.6.4. para assegurar a qualidade e padrões exigidos na execução dos serviços, objeto do Contrato, o CONTRATADO deve garantir que as equipes estejam devidamente capacitadas e permanentemente atualizadas, no tocante a novos produtos e serviços do CONTRATANTE e às tecnologias (*hardware/software/rede/segurança tecnológica*), adotadas pelo CONTRATANTE;

1.1.6.6.5. o fornecimento do conteúdo de reciclagens e treinamentos específicos do CONTRATANTE ficará sob sua responsabilidade, cabendo ao CONTRATADO a elaboração de documentos e demais materiais julgados necessários no processo;

1.1.6.6.6. na grade de planejamento dos treinamentos mensais, deverá contemplar, no mínimo, um

treinamento em sistema corporativo utilizado pelo CONTRATANTE para as equipes de primeiro e segundo nível e um treinamento sobre tecnologia do ambiente computacional do CONTRATANTE para todos os times;

- 1.1.6.7. os treinamentos poderão ser adiados ou remarcados por interesse do CONTRATANTE;
- 1.1.6.8. o CONTRATADO deverá responsabilizar-se pelo(a):
 - 1.1.6.8.1. desenvolvimento de módulos de treinamento com base nos documentos, padrões, informativos e scripts fornecidos pelo CONTRATANTE;
 - 1.1.6.8.2. verificação da aprendizagem dos treinamentos a partir do conteúdo ministrado, por meio de prova escrita, desenvolvida pelo CONTRATADO; O CONTRATANTE poderá, a seu critério, verificar o conteúdo das provas;
 - 1.1.6.8.3. o CONTRATADO deverá manter todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, em sistema que possibilite ao CONTRATANTE visualizar, a qualquer tempo, os conteúdos;
 - 1.1.6.8.4. manutenção e atualização dos módulos de treinamento em Biblioteca de Conhecimento;
 - 1.1.6.8.5. realização de Treinamento de Capacitação dos profissionais sempre que houver necessidade de:
 - a. atender novos produtos ou serviços ou de trabalhar com novos sistemas do CONTRATANTE;
 - b. disseminar novas informações ou de usar novos roteiros e scripts, quando houver atualização;
 - c. atender a demandas sazonais;
 - d. implementar uma ação corretiva visando à adequação do atendimento aos padrões do CONTRATANTE;
 - e. reciclagem periódica e/ou de nivelamento de informações cuja necessidade foi identificada por meio dos monitoramentos realizados.
 - 1.1.6.8.6. gerar relatório com os treinamentos realizados e a realizar;
 - 1.1.6.8.7. gerar gráficos e dashboards com informações sumarizadas dos treinamentos do período.

- 1.1.6.8.8. criar repositório organizado e centralizado com todos os treinamentos virtuais.

1.1.7. Plano de Qualidade e Melhoria Contínua:

- 1.1.7.1. define-se como o conjunto de ações a serem desenvolvidas pelo CONTRATADO com apoio de consultoria externa (HDI e/ou similar) de, no mínimo, 40 (quarenta) horas anuais, visando a melhoria dos processos de atendimento ao usuário final por meio da revisão, do planejamento e da implementação de ações nos serviços e processos da CENTRAL;
 - 1.1.7.1.1. As ações devem ser compartilhadas previamente com o CONTRATANTE antes de sua implementação para validação.
 - 1.1.7.1.2. Deverá abordar os seguintes temas: automatização em rotinas e processos para o usuário final, base de conhecimento, desempenho dos indicadores, dentre outros a serem acordados previamente.
- 1.1.7.2. o plano será executado pelo CONTRATADO a partir do início da Fase de Operação da CENTRAL (Service Desk) e nos anos subsequentes até o término do Contrato, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;
- 1.1.7.3. o resultado da execução do plano deverá ser compartilhado pelo CONTRATADO, bem como o gerenciamento da implementação das ações junto ao CONTRATANTE;

1.1.8. Oficinas das Equipes de Primeiro e Segundo Nível:

- 1.1.8.1. As equipes de segundo nível deverão ter oficinas específicas, que abordem assuntos relacionados ao processo de atendimento de cada equipe, buscando a geração de insumos para a melhoria dos processos da CENTRAL junto aos usuários finais;
 - 1.1.8.1.1. Deverá abordar temas como: dinâmicas de atendimento, estudos de caso, análise de atendimentos oriundos do pós-venda, repasse de conhecimento, desempenho dos indicadores, lições aprendidas, compartilhamento de melhores práticas de atendimento, dentre outros a serem acordados previamente.
- 1.1.8.2. As oficinas ocorrerão em um encontro de, no mínimo, 4 horas, sendo 1 em cada semestre, em dia e horário distinto do horário da operação da CENTRAL na semana;
- 1.1.8.3. O resultado das oficinas deverá ser entregue ao CONTRATANTE no mês subsequente ao evento por meio de apresentação específica e relatório;