

## ANEXO IV

### ATIVIDADES DESEMPENHADAS

#### 1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Este anexo descreve as atividades dos serviços contratados, devendo a equipe do CONTRATADO deverá ser composta por profissionais capacitados em suas especialidades.

1.1 **Atendimento em 1º Nível:** serviço de atendimento, encaminhamento e escalonamento de demandas, suporte, orientação ao usuário, em nível básico, de preferência de forma automatizada, buscando solucionar demandas relacionadas com acesso a sistemas e recursos de TI, atividade básica de informática, orientação no uso de sistemas operacionais e *softwares* básicos (*Microsoft Windows e Office*), sistemas próprios ou adquiridos, aplicativos móveis e outros assuntos relacionados com tecnologia, observando as técnicas de atendimento e os indicadores definidos no **item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados)**, deste Anexo, constituindo-se de:

- a) receber, registrar, categorizar e classificar as demandas dos usuários registradas no sistema de gerenciamento de demandas, *chatbot*, *chat*, telefone ou outro meio oficial de registro de demanda do CONTRATANTE;
- b) analisar e solucionar as demandas dos usuários, classificadas como elegíveis para esse nível de atendimento, utilizando consulta à base de conhecimento (*scripts*, respostas padronizadas e artigos específicos) ou a *expertise* deste nível, seja por meio do sistema de gerenciamento de demandas, *chatbot*, telefone ou outro meio oficial de atendimento de demanda do CONTRATANTE;
- c) registrar no sistema de gerenciamento de demandas toda e qualquer observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outra equipe, referente à demanda, dúvidas ou orientações, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
- d) categorizar as demandas da fila em conformidade com o Catálogo de Serviços, categorias e comunicar, à sua gestão, no caso de ocorrência de demandas críticas e/ou repetitivas com uma mesma causa;
- e) responder pedido de informação dos usuários referente ao *status* das demandas registradas ou outra informação relevante ao atendimento;
- f) adotar medidas com o objetivo de eliminar, dirimir ou orientar os usuários com vistas ao tratamento da demanda de acordo com a priorização estabelecida pelo CONTRATANTE;
- g) consultar a sua gestão ou outros níveis de atendimento, em caso de dúvidas ou ausência de informações para tratamento ou resolução das causas das demandas.
- h) comunicar ou sinalizar a gestão do CONTRATADO de 1º nível quando da ocorrência de demandas urgentes ou críticas, falhas ocorridas em sistemas e equipamentos, bem como necessidades de treinamentos;
- i) encaminhar as demandas, caso esgotadas as possibilidades de solução no seu âmbito de conhecimento ou que não ultrapassem o tempo pré-estabelecido para atendimento, de acordo com indicadores definidos **no item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados)** deste

**Anexo**, ao 2º nível de atendimento ou às áreas competentes para o tratamento e solução, comunicando ao usuário sobre o encaminhamento da demanda, mesmo que para outra Unidade;

- j) responsabilizar-se pelas respostas e colaborar pela sua padronização;
- k) observar as normas operacionais, de segurança e de LGPD do CONTRATANTE;
- l) receber treinamento e atualização de conteúdos das equipes do CONTRATANTE ou do próprio CONTRATADO;
- m) participar das reuniões de trabalho e de qualificação, sempre que convocado;
- n) resolver demandas, preferencialmente, a partir de consulta à Base de Conhecimento e de registros de solicitações;
- o) atualizar a demanda com eventual retorno do solicitante por qualquer meio e concluir o atendimento com os devidos registros no sistema de atendimento fornecido pelo CONTRATANTE;
- p) sugerir melhorias ao processo de atendimento e procedimentos a serem incluídos na Base de Conhecimento;
- q) gerar evidências de atendimento da demanda (*printscreen*, log de execução etc.) e/ou no recebimento, quando necessário, e anexar na demanda;
- r) realizar todos os demais serviços não relacionados no Termo de Referência do Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

1.2 **Atendimento em 2º Nível:** serviço especializado de recepção, análise detalhada e provimento de soluções tempestivas, de preferência de forma automatizada, às demandas e questionamentos recebidos dos usuários (de negócio ou de TI), baseado em conhecimento adquirido em treinamentos, manuais, normativos, banco de soluções, artigos de conhecimento, experiência de atendimento, conforme perfis definidos no **Anexo IX - Perfil dos Profissionais do Contratado** e interação com o 3º nível de atendimento, constituindo-se de:

- a) tratar demandas do seu grupamento em acordo com a priorização estabelecida pelo CONTRATANTE;
- b) contatar o usuário demandante para esclarecimentos e/ou prestar a devida orientação;
- c) efetuar os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução das demandas, atualizando a Base de Conhecimento ou outros documentos relacionados ao processo de atendimento;
- d) utilizar tecnologias de atendimento remoto, conforme item **2.2 do Anexo V - Especificações da Solução Tecnológica da Central**, para intervenção nas estações de trabalho, mediante autorização prévia do usuário do CONTRATANTE e em conformidade com os procedimentos de segurança, dependendo da natureza e do tipo de demanda;
- e) articular com as áreas internas do CONTRATANTE, quando necessário, na busca de apoio para solução ou encaminhamento da demanda do usuário com o devido registro na demanda sobre a evolução do atendimento;
- f) registrar, em sistema do CONTRATANTE, a descrição das ações executadas no atendimento/suporte com as respectivas evidências;

- g) gerar e anexar evidências de atendimento de todas as demandas (*printscreen*, log de execução etc.);
- h) comunicar à sua respectiva gestão e/ou ao CONTRATANTE quando da ocorrência de demandas urgentes e/ou críticas, conforme classificação previamente definida pelo CONTRATANTE;
- i) encaminhar, de forma padronizada, questões ou demandas não solucionadas neste nível para as equipes de 3º nível com os dados necessários à continuidade do atendimento;
- j) acompanhar as demandas encaminhadas para análise e/ou resolução da equipe do 3º nível de atendimento até sua solução para a pronta retomada do atendimento da demanda do usuário;
- k) manter os usuários informados sobre todo o ciclo de vida da demanda (da abertura ao fechamento), de modo que se a demanda for sobre indisponibilidade de serviço ou prioridade, a comunicação deverá ser periódica, conforme definição do CONTRATANTE;
- l) elaborar relatórios técnicos, planilhas, *dashboards*, dentre outros, sempre que necessário ou solicitado pelo CONTRATANTE;
- m) interagir com sua respectiva gestão para orientações de situações não previstas e/ou contingenciais;
- n) receber treinamento e atualização de conteúdos das equipes do CONTRATANTE e/ou do próprio CONTRATADO;
- o) abrir e acompanhar demandas de assistência técnica e de manutenção junto aos parceiros do CONTRATANTE, quando necessário;
- p) contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que, porventura, possuam correlação com o incidente, problema ou demanda a ser tratada, quando necessário;
- q) orientar as Unidades do CONTRATANTE quanto ao cumprimento das normas de segurança da informação e permissões de acesso;
- r) atuar como primeira linha de investigação e solução de incidentes, para atividades de maior complexidade, além de fornecer orientação às dúvidas dos usuários quanto à correta utilização dos recursos de TI e de Negócio;
- s) participar das reuniões de trabalho, incluindo a participação em times (*squads*) sempre que convocado;
- t) atualizar a demanda com eventual retorno do solicitante, por qualquer meio, e concluir o atendimento com os devidos registros no sistema de atendimento fornecido pelo CONTRATANTE;
- u) realizar o repasse de conhecimento por especialidade competente, bem como registrá-lo em formatos diversos;
- v) realizar todos os demais serviços não relacionados no Termo de Referência do Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

1.2.1 Dentre os principais serviços contratados desta especialidade, destacam-se as atividades abaixo:

I. Atendimento de Suporte Técnico/TI

- i. Conceder permissão de acesso à rede, correio eletrônico, emulador, serviço de mensageria interna, pastas e sistemas do CONTRATANTE; geração/renovação de senhas, cadastramento de contas de usuários, Internet, aplicativos móveis, dentre outros *softwares* de acesso a recursos utilizados pelo CONTRATANTE, de modo que uma demanda relacionada a acesso pode envolver o pedido de acesso de um ou mais usuários a um ou mais recursos;
- ii. solucionar demandas relacionadas a correio eletrônico (Microsoft Outlook, O365, App Outlook (Android/iOS), dentre outros);
- iii. identificar necessidades em *software* de servidores Windows, abrangendo: instalação e manutenção de *softwares*, administração do ambiente operacional, com ênfase em Domínio, WINS, DHCP, DNS, Server Manager, User Manager, Services, EventViewer, Acesso Remoto, Permissão a Recursos, Grupos Globais e Locais, Active Directory, dentre outros;
- iv. Identificar necessidades em software Desktops Windows 7 e superior, abrangendo: instalação e manutenção de *softwares*, administração do ambiente operacional incluindo instalação e manutenção de programas, compartilhamento de pastas, unidades periféricas, configuração de adaptadores de rede e utilização de ferramentas de administração (fdisk, scandisk, defrag etc.) e compreensão do registro Microsoft Windows (registry), dentre outros;
- v. instalar, configurar e identificar necessidades em aplicativos da suíte de Software do Microsoft Office 2007 e superior;
- vi. instalar, configurar, identificar necessidades da plataforma Linux, BrOffice, OpenOffice e similares;
- vii. solucionar demandas relacionadas à Internet, Intranet e Extranet;
- viii. orientar/monitorar demandas relacionadas à backup e/ou restore em/por meio de servidores das Unidades distribuídas ou nuvem do CONTRATANTE;
- ix. criar, alterar, restaurar e transferir objetos de Agências, Centrais, Postos, Superintendências, dentre outras Unidades do CONTRATANTE;
- x. solucionar ou endereçar demandas de replicação de acesso SQL entre servidores das Unidades distribuídas e o ambiente centralizado;
- xi. checar eventuais inconsistências em objetos e bases de dados de Agências, Centrais, Postos, Superintendências, dentre outras Unidades do CONTRATANTE;
- xii. resolver demandas relacionadas à instalação e configuração de componentes de rede e/ou de *softwares* em computadores (CAPGV, Unidades Distribuídas e de Usuários Remotos);
- xiii. efetuar manutenção em equipamentos de informática e similares no CAPGV, encaminhando e acompanhando a resolução dessas demandas por parte das mantenedoras que fizeram contrato com o CONTRATANTE;

- xiv. orientar as Unidades do CONTRATANTE nas atividades de transmissão, recepção e atualização de arquivos necessários à correta utilização dos sistemas;
- xv. configurar *notebooks* e *desktops*, impressoras, terminais de caixa, *cash*es *dispensers*, *scanners* e outros dispositivos semelhantes;
- xvi. orientar sobre a utilização e configuração de dispositivos móveis (Android/iOS) e suas aplicações;
- xvii. preparar, instalar e configurar novos equipamentos de TI, conforme imagens e padrões estabelecidos pela Área de TI do CONTRATANTE;
- xviii. movimentar equipamentos de TI e outros dispositivos semelhantes entre as Unidades;
- xix. acompanhar a instalação e a manutenção de recursos de TI, sejam bens ou serviços, derivados de contratação da Área do CONTRATANTE;
- xx. executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização prévia daqueles, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de *software*, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo CONTRATANTE ou outras atividades que requeiram este tipo de atendimento;
- xxi. reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho, *notebooks* ou outros dispositivos, incluindo o processo de *backup* dos dados dos usuários;
- xxii. instalar, desinstalar, e configurar equipamentos de TI, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, *notebooks*, impressoras, *scanners*, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, *mouse*, dispositivos móveis, dentre outros;
- xxiii. dar suporte na realização de videoconferências, reuniões virtuais, dentre outros;
- xxiv. sugerir automatizações nos processos e registro de conhecimento;
- xxv. além das atividades mencionadas, destacam-se abaixo, outras atividades que deverão ser executadas pela equipe Sênior (Local e Remota):
  - a. ser a referência de suporte técnico em TI para os usuários do CAPGV e das Unidades Distribuídas;
  - b. atuar na elaboração de procedimentos, automações e na execução de atividades de grande complexidade ou que não tenham sido solucionadas pela equipe em nível anterior;
  - c. atender demandas de usuários críticos e VIPs;
  - d. resolver demandas de rede de comunicação (SWIFT - Mesa de Negócios, SERASA, BACEN e BANCO DO BRASIL – CONNECT), Interagência, dentre outros;

- e. gerar imagens de sistemas operacionais para instalação e manutenção de equipamentos de TI do CONTRATANTE, quando solicitado;
- f. documentar, produzir em qualquer formato e manter atualizada a Base de Conhecimento;
- g. atuar na manutenção e aprimoramento da Base de Conhecimento e do Catálogo de Serviços;
- h. resolver, *in loco*, demandas de grande complexidade que envolvam terminais de autoatendimento ou outros equipamentos semelhantes;
- i. acompanhar e participar da instalação de novas agências ou outras unidades do CONTRATANTE, quando convocado pela Área de TI do CONTRATANTE;
- j. apoiar os profissionais do 1º e 2º nível no repasse de orientações, treinamentos ou outras formas de instrução para melhoria no atendimento;
- k. atuar como multiplicadores das informações recebidas nos treinamentos, nas reciclagens e nas reuniões das squads;
- l. responder aos usuários, de forma padronizada e durante o horário do *Service Desk*, os pedidos de prioridade que chegarem via mensagem eletrônica ou outro meio de comunicação do CONTRATANTE;
- m. sugerir automatizações nos processos e registro de conhecimento;
- n. articular pedidos de prioridade junto ao ambiente parceiro (3º nível, gestão, dentre outros) por meio de mensagens eletrônicas ou outro meio de comunicação do CONTRATANTE;

## II. Atendimento de Suporte Técnico/Negócio

- i. ser a referência de suporte técnico relacionado aos sistemas próprios ou adquiridos (de crédito, microcrédito, bancários, administrativos, dentre outros sistemas/serviços corporativos), suportados pelo *Service Desk* aos usuários;
- ii. orientar sobre instruções e operacionalização, incluindo instalação e configuração das estações e dos sistemas próprios ou adquiridos do CONTRATANTE;
- iii. orientar e instalar planilhas eletrônicas de elaboração de projetos e similares;
- iv. resolver ou encaminhar demandas relativas a sistemas próprios ou adquiridos do CONTRATANTE;
- v. solucionar demandas relacionadas aos sistemas/serviços de crédito, microcrédito, bancários, administrativos, dentre outros sistemas/serviços corporativos;

- vi. orientar usuários sobre procedimentos relacionadas aos sistemas/serviços de crédito, microcrédito, bancários, administrativos, dentre outros sistemas/serviços corporativos;
- vii. orientar, resolver e acompanhar demandas de atualização, geração e/ou transmissão de arquivos, no início e no fim do dia, em sistemas específicos;
- viii. solucionar ou encaminhar demandas de parceiros, como usuários de cobrança e escritórios de projetos;
- ix. realizar e receber repasse de conhecimento das Áreas de Negócio indicadas pelo CONTRATANTE;
- x. sugerir automatizações nos processos e registro de conhecimento;
- xi. além das atividades mencionadas, destacam-se a seguir, outras atividades que deverão ser executadas pela equipe Sênior:
  - a. apoiar os profissionais do 1º e 2º nível no repasse de orientações, treinamentos, geração de *scripts* ou outras formas de instrução para melhoria no atendimento;
  - b. atuar na manutenção e aprimoramento da base de conhecimento e do catálogo de serviços;
  - c. documentar, produzir em qualquer formato e manter atualizada a base de conhecimento;
  - d. atuar como multiplicadores das informações recebidas nos treinamentos, nas reciclagens e nas reuniões das squads;
  - e. responder aos usuários, de forma padronizada e durante o horário do *Service Desk*, os pedidos de prioridade que chegarem via mensagem eletrônica ou outro meio de comunicação do CONTRATANTE;
  - f. articular pedidos de prioridade junto ao ambiente parceiro (3º nível, gestão, dentro outros) por meio de mensagens eletrônicas ou outro meio de comunicação do CONTRATANTE;

1.3 **Qualidade, Conhecimento, Automação e Processo (QCAP):** atividades de gestão, criação e manutenção, de preferência de forma automatizada, de processos, procedimentos e relatórios, realização e tratamento de pesquisa de satisfação, treinamentos e reciclagens, motivação das equipes, acompanhamento da qualidade dos serviços, integração e avaliação de desempenho, análise e implementação de soluções tecnológicas, gestão do autoatendimento e automatização de procedimentos para o *Service Desk* e os usuários, geração e tratamento de informações gerenciais, gerenciamento da base de conhecimento, curadoria, monitoria e *feedback* do desempenho dos atendentes, geração de gráficos, relatórios e *dashboards* dinâmicos, análise de dados, melhoria contínua e adoção de ações que garantam o cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos em conformidade com o estabelecido neste Edital e nesse Termo de Referência, constituindo-se de:

- a) elaborar e implementar modelos e ferramentas de controle da qualidade, com foco na adoção de políticas e técnicas de melhoria contínua;
- b) auditar e analisar a qualidade dos atendimentos em todos os níveis, todos os profissionais e canais de atendimento, atendendo aos padrões mínimos de

cálculo de amostra com pelo 90% (noventa por cento) de grau de confiança e 5% (cinco por cento) de desvio padrão;

- c) atuar na melhoria contínua dos serviços contratados por meio da capacitação das equipes, da gestão da Base de Conhecimento, da gestão da seção de autoatendimento aos usuários, da execução e acompanhamento de planos de ação de melhoria estabelecidos e da execução de auditorias de atendimentos;
- d) fazer plano de ação de melhorias, contendo, pelo menos, a descrição do erro, problema a ser sanado ou aprimoramento, além de uma ou mais ações de melhoria com indicação de prazo de conclusão, conforme previamente acordado com o CONTRATANTE;
- e) fornecer à gestão e demais lideranças do *Service Desk* informações quantitativas e qualitativas que os permitam aprimorar a prestação do serviço em suas mais diversas dimensões, como agilidade, qualidade e eficácia;
- f) realizar o acompanhamento das ações e garantir seus prazos de atendimento, mesmo quando sua execução depender de outras equipes.
- g) reportar ao CONTRATANTE os pontos críticos ou oportunidades de melhoria identificados, incluindo sugestões de soluções para o ganho da produtividade do *Service Desk*;
- h) estudar e analisar o comportamento atual dos processos, através de correlação dos *feedbacks* coletados em pesquisas e colaboração entre as equipes, identificando novas oportunidades de serviços ou remodelagem dos processos de trabalho, conforme recomendados na análise de fluxo de valor do ITIL 4 e adoção de técnicas de mapeamento da jornada do usuário final (UX/UI);
- i) realizar mapeamento de processos, instruções de trabalho, análise e controle de não-conformidades com atualização semestral encaminhada ao CONTRATANTE;
- j) avaliar e propor melhorias visando otimizar os processos de atendimento e de monitoria;
- k) administrar cursos, treinamentos e *workshops* com toda a equipe, visando melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- l) conduzir os processos de capacitação e de reciclagens periódicas;
- m) participar de apresentações e reuniões programadas pelo CONTRATANTE semanalmente e/ou sempre que necessário, inclusive elaborando as atas da reunião, repassando-as ao CONTRATANTE;
- n) elaborar apresentação de reunião semanal ou sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, contendo todas as informações da execução do Contrato (indicadores, gráficos de tendência, dados do Contrato etc.);
- o) manter atualizadas as documentações dos profissionais alocados à prestação dos serviços, em local definido pelo CONTRATANTE;
- p) enviar e arquivar, em local definido pelo CONTRATANTE, mensalmente ou sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, Book de Gestão com toda a documentação necessária para a comprovação dos serviços e da qualificação do CONTRATADO;



- q) emitir relatórios estatísticos e gerenciais diários ou sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, em tempo real e/ou extração de relatórios em bases históricas, a ser armazenado em local definido pelo CONTRATANTE;
- r) gerar relatórios de atividades da CENTRAL, permitindo aos gestores medir o desempenho e o tempo de resposta dos serviços e identificar tendências ou problemas recorrentes, para que o serviço seja constantemente melhorado.
- s) fazer tabelas dinâmicas, gráficos e elaborar relatórios analíticos, gerenciais e painéis gerenciais/operacionais, extração e análise de base de dados, quando solicitados pelo CONTRATANTE;
- t) apurar, diariamente, os indicadores definidos pelo CONTRATANTE, para análise conjunta nas reuniões semanais de avaliação das não-conformidades que poderão resultar em aplicação de descontos e multas;
- u) atualizar, gerar e manter a documentação de suporte de 1º e 2º níveis na base de conhecimento da ferramenta de *Service Desk* e/ou no ambiente de documentação do CONTRATANTE;
- v) enviar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório com, pelo menos, 40 (quarenta) documentos criados e/ou atualizados no mês anterior em qualquer formato na base de conhecimento, sendo que 50% sejam de Suporte Técnico/TI e 20% no formato de vídeo para os usuários finais, observando o disposto na LGPD;
- w) fornecer, mensalmente, ao CONTRATANTE, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
- x) atualizar, organizar e arquivar, em local definido pelo CONTRATANTE, os documentos gerados nos treinamentos/reciclagens;
- y) recuperar dados e fornecer estatísticas eventuais de atendimento para outras Unidades, quando solicitado pelo CONTRATANTE;
- z) definir e dar conhecimento ao CONTRATANTE do Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços, definidos conforme o **Anexo X - Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços** deste Edital;
- aa) revisar, periodicamente, em conjunto com o CONTRATANTE, o escopo, as métricas e as características aplicáveis ao serviço de *Service Desk* e sugerir melhorias;
- bb) sugerir, a partir de análise linguística do bot (robô) atualmente em uso ou outro que venha a ser utilizado pelo CONTRATANTE, alterações de conteúdo de mensagem, visando adicionar a informação relevante aos usuários;
- cc) identificar, a partir dos diálogos do bot, as solicitações mais recorrentes e que ainda não fazem parte do escopo do bot, visando sugerir a criação de novas intenções que possam se integrar e ampliar a base de conhecimento do bot;
- dd) acompanhar as demandas e os diálogos de atendimento não-humano, estabelecidos entre os usuários e o bot;
- ee) criar fluxos inteligentes e reduzir ao máximo as ambiguidades, tornando o *chatbot* (bate-papo com robô) ainda mais eficiente;
- ff) identificar as demandas e erros mais relevantes para os usuários e propor melhorias para que o bot atenda, de forma assertiva e eficaz, um número cada vez maior de usuários;

- gg) participar de reuniões com o CONTRATANTE, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria, processo, conhecimento, automação e qualidade;
- hh) elaborar, analisar, manter *scripts*, *FAQs* e informes e a guarda de documentos em local definido pelo CONTRATANTE;
- ii) realizar, por amostragem, análise das orientações fornecidas no atendimento das demandas, quanto ao aspecto da linguagem utilizada, de forma que siga a ortografia oficial e a linguagem formal;
- jj) realizar, diariamente, atividades relacionadas à Pesquisa de Satisfação e “Pós-Venda” junto aos usuários;
- kk) realizar, diariamente, *follow-up* junto aos usuários para as pesquisas de satisfação que obtiveram avaliação inferior ao nível exigido pelo CONTRATANTE, bem como junto às Unidades (pelo menos 3);
- ll) instruir, orientar e treinar os atendentes quanto à melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar *scripts* e *FAQs* de perguntas mais frequentes;
- mm) manter atualizados o catálogo de serviços e as categorias a partir de padrão estabelecido pelo CONTRATANTE;
- nn) manter interlocução com as equipes de cada grupamento para identificar pontos de melhoria em procedimentos e processos;
- oo) fazer o acompanhamento proativo com as lideranças das equipes em pontos como: absenteísmo, postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores;
- pp) planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados aos serviços, em todos os *softwares* e procedimentos pertinentes, prestando informações ao CONTRATANTE, quando solicitado;
- qq) atualizar, gerar e manter as automatizações ou propostas de automatizações do Service Desk;
- rr) disponibilizar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, relatório com, pelo menos, 5 (cinco) automatizações ou propostas de automatizações do mês anterior;
- ss) manter atualizado o cadastro dos usuários VIP na ferramenta de ITSM, conforme organograma do CONTRATANTE, e enviar evidência mensal;
- tt) documentar e manter atualizado todo o processo de atendimento da CENTRAL, com respectivos fluxogramas, definições, dentre outros, a critério do CONTRATANTE, devendo esta atividade ser realizada a cada 6 (seis) meses, ou quando solicitada pelo CONTRATANTE;
- uu) Dentre as atividades acima descritas, destacam-se:
  - i. **Monitoria de Atendimento:** objetiva acompanhar os atendimentos em 1º e 2º níveis, visando detectar desvios e evitar ocorrência de falhas que estejam gerando impacto para o negócio, constituindo-se de:

- a. realizar escutas telefônicas no 1º e no 2º nível, com *feedbacks* específicos, que apresentem não-conformidade no atendimento, visando à garantia da qualidade do atendimento, identificando a necessidade do desenvolvimento dos profissionais alocados à atividade de atendimento, bem como orientações quanto aos fluxos de encaminhamento de demandas;
  - b. monitorar as demandas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários e os atendentes e, havendo a necessidade de interceptação da ligação, informar à gestão para que esta faça o efetivo atendimento, quando observado possíveis dificuldades dos atendentes;
  - c. realizar monitoramento diário das demandas ativas dos grupamentos do 1º e do 2º nível objetivando acompanhar não-conformidades, verificando demandas urgentes, impedimentos que estejam prejudicando o fluxo do atendimento das demandas, visando à garantia da qualidade do atendimento, identificando a necessidade do desenvolvimento dos profissionais alocados à atividade de atendimento;
  - d. realizar o registro das informações sobre os monitoramentos efetuados em documento próprio para esse fim e/ou nas demandas;
  - e. observar, durante as escutas, se as informações prestadas pelos atendentes estão em conformidade com as informações cadastradas em banco de solução e/ou em manuais disponibilizados pelo CONTRATANTE para este fim;
  - f. documentar e manter os relatórios das escutas e dos monitoramentos realizadas com os devidos apontamentos, em ferramenta própria ou do CONTRATANTE;
  - g. monitorar e acompanhar as demandas e os diálogos de atendimento humano e não-humano, estabelecidos entre os usuários e o bot;
  - h. realizar, por amostragem, a análise das orientações fornecidas no atendimento das demandas, quanto ao aspecto da linguagem utilizada, de forma que siga a ortografia oficial e a linguagem formal;
  - i. verificar, diariamente, a ocorrência de atendimento fora do fluxo padrão;
  - j. interagir com sua respectiva liderança para orientações de situações não previstas e/ou contingências e comunicação das ocorrências de atendimento;
  - k. participar de treinamentos realizados pelo CONTRATADO e pelo CONTRATANTE, sempre que convocado;
  - l. elaborar relatórios diários e mensais com visão detalhada e consolidada das análises do monitoramento;
  - m. realizar demais serviços não relacionados no Termo de Referência deste Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.
- ii. **Base de Conhecimento:** objetiva capturar o conhecimento, estruturá-lo, garantir sua evolução constante e reutilizá-lo, a fim de facilitar o atendimento das demandas dos usuários, constituindo-se de:

- a. realizar o gerenciamento dos artigos da base de conhecimento, atualizando-os ou criando-os sempre que oportuno para utilização pela equipe do Service Desk ou pelo usuário final;
  - b. gerenciar a elaboração de novos artigos, a partir de procedimentos feitos pelas equipes, treinamentos, situações capturadas no Service Desk, dentre outros;
  - c. submeter para aprovação prévia do CONTRATANTE os artigos de conhecimento, sejam novos ou atualizados, para posterior publicação;
  - d. acompanhar a utilização dos artigos pela equipe e usuários, a fim de elaborar correções e/ou divulgação sobre utilização;
  - e. verificar se os artigos de conhecimento estão sendo referenciados adequadamente nas demandas;
  - f. realizar demais serviços não relacionados no Termo de Referência deste Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.
- iii. **Outras atividades de QCAP:** objetiva a realização de atividades de perfil técnico em ferramentas que apoiam os processos do Service Desk, constituindo-se de:
- a. criar *scripts* de consulta em base de dados para utilização pelas equipes;
  - b. elaborar levantamento de informação em base de dados;
  - c. analisar relatórios e a pertinência de seus resultados;
  - d. elaborar relatórios com base em linguagem de banco de dados;
  - e. criar *scripts*/rotinas de automação para utilização pelas equipes;
  - f. elaborar levantamento de possíveis automatizações no atendimento e endereçá-las para implantação;
  - g. analisar processos e atendimentos e elencar potenciais automatizações;
  - h. elaborar relatórios das automatizações e seus tempos e/ou volume de atendimento (antes e depois);
  - i. criar ou editar fluxos de conversação do *chatbot*;
  - j. criar *scripts*/rotinas de colaboração para utilização pelas equipes e usuários;
  - k. elaborar levantamento de possíveis colaborações para facilitar o atendimento e/ou endereçá-las para implantação;
  - l. analisar processos e atendimentos e elencar potenciais fluxos de colaboração;
  - m. criar, atualizar e editar relatórios e dashboards;

- n. analisar e propor ajustes, se for o caso, para fluxos, categorias, processos implementados na ferramenta de ITSM;
  - o. criar ou demandar a criação de fluxos, categorias, processos e procedimentos na ferramenta de ITSM;
  - p. realizar atendimento para demandas de configuração, parametrização ou criação de itens na ferramenta de ITSM;
  - q. realizar demais serviços não relacionados no Termo de Referência do Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.
- vv) além das atividades mencionadas, destacam-se a seguir, outras atividades que deverão ser executadas pela equipe Sênior de qualidade, de preferência de forma automatizada:
- a. apoiar os profissionais da equipe de qualidade no repasse de orientações, treinamentos, geração de *scripts* ou outras formas de instrução para melhoria no atendimento;
  - b. atuar no gerenciamento e aprimoramento da Base de Conhecimento, do Catálogo de Serviços dos *scripts* de atendimento, da comunicação dos colaboradores com usuários, de demandas prioritárias e de grande importância, dentre outros;
  - c. documentar, produzir em qualquer formato e manter atualizada a Base de Conhecimento;
  - d. atuar como multiplicadores das informações recebidas nos treinamentos e coordenar o repasse;
  - e. responder aos usuários, de forma padronizada e durante o horário da CENTRAL, os pedidos de prioridade que chegarem via mensagem eletrônica ou outro meio do CONTRATANTE;
  - f. articular pedidos de prioridade junto ao ambiente parceiro (3º nível, gestão, dentro outros) por meio de mensagens eletrônicas ou outro meio do CONTRATANTE;

1.4 **Supervisão (Presencial e Remoto):** atua com a supervisão de equipes locais e remotas, monitora os acordos de níveis de serviços, elabora e acompanha os relatórios com análises de qualidade, elaborando propostas de plano de ação para a melhoria dos serviços, direciona solicitações para as equipes responsáveis e acompanha todo o ciclo de vida das demandas, além de acompanhar e manter a disponibilidade do atendimento dos níveis de atendimento da CENTRAL, atuando conforme horários dos serviços, em caráter permanente, de modo a coordenar as atividades e as equipes, cabendo-lhe:

- a) efetuar a supervisão em tempo real das especialidades sob sua responsabilidade;
- b) acompanhar a apuração diária dos indicadores definidos pelo CONTRATANTE, para análise conjunta nas reuniões semanais de avaliação das não conformidades que poderão resultar em aplicação de descontos;
- c) reportar-se aos coordenadores do Service Desk, para fins de gestão da operação do atendimento;

- d) instruir, orientar e treinar os atendentes quanto à melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar *scripts* e *FAQs* de perguntas mais frequentes;
- e) comunicar ou gerenciar a comunicação tempestiva de incidentes-pai e/ou eventos de grande repercussão, independente da causa, à gestão da Central:
  - i. Este comunicado deverá ocorrer de forma estruturada e contínua até a conclusão do evento por quaisquer meios de comunicação (mensagens via *Whatsapp*, *Teams*, Telefone, E-mail, dentre outros);
  - ii. Ao término da situação, deverá ser elaborado um relatório com plano de ação e sugestões de melhoria, caso aplicável;
  - iii. Caso a situação seja grave (indisponibilidade, extrema lentidão, dentre outras) e em uma unidade específica, a comunicação deverá ocorrer para a gerência da unidade e outros intervenientes do processo (ambientes parceiros, fornecedores, dentre outros), de forma recorrente, por quaisquer meios de comunicação, até a solução da situação;
  - iv. Caso a situação seja uma demanda priorizada pela gestão da Central, a comunicação deverá ocorrer para o usuário e para outros gestores (de Ambientes Parceiros, da Unidade, dentre outros) de forma recorrente até a solução da situação.
  - v. A periodicidade de atualização da informação deverá ser de, no máximo, 4 (quatro) horas nos dias úteis ou conforme orientação do CONTRATANTE para cada situação.
- f) zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- g) manter suas equipes permanentemente atualizadas sobre as mudanças do ambiente computacional e dos sistemas e recursos suportados pelo Service Desk, de forma que estejam sempre capacitadas a manter a qualidade dos serviços prestados;
- h) gerenciar as demandas e os diálogos de atendimento humano e não-humano, estabelecidos entre os usuários e o bot (robô);
- i) interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes/bot (robô);
- j) apoiar no Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços, definidos conforme diretrizes repassadas pela CENTRAL, descritas no **Anexo X - Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços**;
- k) apoiar na organização do ambiente, visando às ações motivacionais, de integração de equipes e comunicação corporativa;
- l) apoiar a equipe de qualidade para manutenção e aprimoramento da Base de Conhecimento, dos Relatórios Operacionais e Gerenciais e do Catálogo de Serviços ou de situações que necessitem de sua intervenção;
- m) providenciar e manter equipamentos, sempre que necessário, fornecidos pelo CONTRATADO e/ou CONTRATANTE;
- n) auxiliar na melhoria do banco de solução, *scripts*, autoatendimento, diálogo do bot e técnicas de abordagens;

- o) verificar, permanentemente, se todos os artigos e documentos necessários para o processo de atendimento dos atendentes estão atualizados;
- p) contribuir para a correta compreensão dos fluxos da ferramenta de atendimento ao usuário do Service Desk, treinando os profissionais alocados ao atendimento;
- q) realizar *feedbacks* específicos de atendimentos e comportamentos, que apresentem não-conformidade, visando à garantia da qualidade dos serviços prestados, identificando a necessidade do desenvolvimento dos profissionais alocados à atividade de atendimento, bem como orientações quanto aos fluxos de encaminhamento de demandas;
- r) controlar e administrar a frequência de todos os profissionais do CONTRATADO por meio de sistema informatizado de registro e de apuração de frequência, a ser fornecido pelo CONTRATADO, bem como as escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação dos serviços;
- s) realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.
- t) gerenciar o fluxo de demandas, as regras de atendimento, os parâmetros adotados e a análise de serviço reprimido frente à capacidade de atendimento;
- u) participar de apresentações e reuniões programadas pelas demais unidades organizacionais do CONTRATANTE sobre mudanças efetuadas em produtos, serviços e processos, inclusive elaborando as atas de reunião, repassando-as ao CONTRATANTE e aos profissionais sob sua responsabilidade;
- v) participar da reunião do Book de Gestão de forma presencial, a cada trimestre, no ambiente do CONTRATANTE ou no ambiente do CONTRATADO, em Fortaleza/CE;
- w) informar ao CONTRATANTE a necessidade de contatar usuários e parceiros para negociar prazos, tratar reclamações e situações não previstas;
- x) acompanhar os profissionais alocados aos serviços de atendimento de forma a impedir que interrupções nos serviços prestados possam trazer algum prejuízo ao CONTRATANTE ou aos seus usuários;
- y) analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, sugerindo ao CONTRATANTE, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- z) elaborar iniciativas e perseguir a manutenção do clima organizacional com a publicação do resultado no Book de Gestão mensal, dos meses de julho e janeiro, relativo ao semestre anterior;
- aa) participar de treinamentos realizados pelo CONTRATADO e pelo CONTRATANTE, sempre que convocado;
- bb) gerenciar a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;
- cc) identificar necessidade de treinamento, capacitação e reciclagem dos atendentes;

- dd) atuar como multiplicador das informações recebidas pelo CONTRATANTE, nos treinamentos, reciclagens e reuniões de trabalhos, aos profissionais de primeiro e segundo nível;
- ee) manter a metodologia de Gestão de Serviços de TI aplicada ao suporte técnico e ao atendimento ao usuário, tendo como referência as melhores práticas da metodologia ITIL 4 (*Information Technology Infrastructure Library*) e do Instituto HDI;
- ff) atualizar, gerar e manter a documentação de suporte de 1º e 2º níveis na Base de Conhecimento da ferramenta de Service Desk e/ou no ambiente de documentação do CONTRATANTE;
- gg) acompanhar, diariamente, o atendimento das demandas e notificar sobre problema mesmo quando estes são de responsabilidade de terceiros – Gerenciamento de Demandas;
- hh) atualizar, organizar e arquivar os documentos gerados nos treinamentos/reciclagens em local a ser definido pelo CONTRANTE;
- ii) orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários, os técnicos e outras unidades, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- jj) otimizar a distribuição de demandas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- kk) organizar o ambiente da CENTRAL, visando às ações motivacionais, de integração de equipes e comunicação corporativa;
- ll) identificar e avisar os possíveis ofensores ou pontos críticos que possam causar impacto no nível de serviço exigido pelo CONTRATANTE;
- mm) responder aos usuários, de forma padronizada e durante o horário do Service Desk, os pedidos de prioridade que chegarem via mensagem eletrônica ou outro meio do CONTRATANTE;
- nn) articular pedidos de prioridade junto ao ambiente parceiro (3º nível, gestão, dentro outros) por meio de mensagens eletrônicas ou outro meio do CONTRATANTE, criando meios de comunicação se necessário;
- oo) informar, diariamente, visão geral das demandas de seu grupamento, contendo (demandas ativas, sem atendimento há muito tempo, backlog, dentre outros), bem como dos incidentes-pai;
- pp) criar estrutura de acompanhamento e comunicação junto aos parceiros, usuários e gestão quando da ocorrência de incidentes-pai significativos, eventos de grande proporção, validação de soluções e/ou a pedido da gestão da CENTRAL;
- qq) realizar todos os demais serviços não relacionados no Termo de Referência do Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

1.5 **Coordenação de Service Desk:** coordenar as equipes e responder pela execução dos serviços contratados, como também definir ações que garantam a solução de conflitos ou omissões não previstas em Contrato, além de viabilizar informações solicitadas pelo CONTRATANTE, devendo estar disponível durante o horário definido nas escalas de dimensionamento dos serviços, também, como preposto, e realizando, no mínimo, as atividades de:



- a) coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções nos serviços prestados possam trazer algum prejuízo ao CONTRATANTE ou a seus usuários;
- b) suprir todo o contingente do Service Desk de informações, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- c) planejar, executar e manter atualizados a capacitação dos profissionais alocados aos serviços, em todos os sistemas, softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao CONTRATANTE, quando solicitado;
- d) garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança da informação do CONTRATANTE entre os profissionais alocados aos serviços contratados;
- e) zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- f) garantir a fluidez e o bom desempenho dos serviços do Service Desk, em todos os níveis de atendimento;
- g) garantir a realização dos serviços contratados em conformidade com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE;
- h) implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- i) manter suas equipes permanentemente atualizadas sobre as mudanças do ambiente computacional do CONTRATANTE, de forma que aqueles estejam sempre capacitados a manter a qualidade dos serviços prestados;
- j) acompanhar todas as supervisões de forma a impedir que interrupções nos serviços prestados possam trazer algum prejuízo ao CONTRATANTE ou a seus usuários;
- k) aplicar na sua íntegra o Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços, definidos conforme diretrizes repassadas pelo CONTRATANTE, descritas no **Anexo X - Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços**, deste Edital;
- l) controlar a permissão, ativação, suspensão e o cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do CONTRATANTE utilizados pelo CONTRATADO, em conformidade com a autonomia definida pelo CONTRATANTE;
- m) participar de reuniões semanais, mensais e sempre que for convocado pelo CONTRATANTE;
- n) planejar e coordenar as atividades do Service Desk, visando otimizar procedimentos e recursos que visem melhorias no atendimento dos usuários;
- o) acompanhar os resultados das equipes e gerenciar o fluxo de atendimento;
- p) acompanhar os índices definidos no **item 7 (Índices, Conceitos Técnicos e Níveis de Serviços Contratados) deste Anexo**, utilizados para mensurar a produção e os serviços, tais como tempo médio de atendimento, nível de serviço, percentuais de abandono, espera em fila, absenteísmo, produtividade e resolução de demandas;

- q) identificar os possíveis ofensores ou pontos críticos que possam causar impacto no nível de serviço exigido pela CONTRATANTE;
- r) organizar o ambiente da CENTRAL, visando as ações motivacionais, de integração de equipes e comunicação corporativa;
- s) atuar como preposto, quando necessário;
- t) articular pedidos de prioridade junto ao ambiente parceiro (3º nível, gestão, dentro outros) por meio de mensagens eletrônicas ou outro meio do CONTRATANTE, caso necessário;
- u) articular treinamentos e certificações para as equipes;
- v) informar, diariamente, visão geral das demandas de seus grupamentos, contendo (demandas ativas, sem atendimento, *backlog*, aguardando parceiro, dentre outros) e plano de ação para situações fora da curva;
- w) Apresentar, mensalmente, de forma estratégica, os números de sua competência;
- x) realizar todos os demais serviços não relacionados no Termo de Referência deste Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

1.6 **Gestão do Service Desk:** atuar como gerente do Service Desk, sendo alocado nas dependências do CONTRATADO em Fortaleza/CE, atuando como preposto, tendo como responsabilidade:

- 1.6.1 acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 1.6.2 assegurar que todos os serviços operacionais e seu desempenho sejam medidos de uma forma consistente, de maneira profissional, e que os serviços e os relatórios produzidos atendam às necessidades do CONTRATANTE;
- 1.6.3 estar acessível em qualquer outro horário, inclusive, em fins de semana e feriados, para tratar questões relativas aos serviços descritos nesse documento e em todos os Anexos do Edital;
- 1.6.4 participar de todas as reuniões realizadas entre CONTRATANTE e CONTRATADO;
- 1.6.5 estabelecer ações contínuas para a manutenção do clima organizacional da operação da CENTRAL;
- 1.6.6 garantir que as normas operacionais, de segurança da informação, LGPD do CONTRATANTE sejam disseminadas entre os profissionais alocados aos serviços contratados;
- 1.6.7 garantir o zelo pela qualidade dos serviços prestados;
- 1.6.8 garantir o zelo pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- 1.6.9 garantir que os profissionais estejam permanentemente atualizados sobre as mudanças do ambiente computacional, dos sistemas e do organograma

do CONTRATANTE, de forma que estejam sempre capacitadas a manter a qualidade dos serviços prestados;

- 1.6.10 garantir a integração das equipes presenciais e remotas, promovendo alinhamentos periódicos acerca dos serviços prestados;
- 1.6.11 interagir com o CONTRATANTE acerca das ocorrências relacionadas com a administração do Contrato ou em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- 1.6.12 garantir que interrupções nos serviços prestados não tragam algum prejuízo ao CONTRATANTE ou aos seus usuários;
- 1.6.13 fazer o acompanhamento proativo com as lideranças e equipe em pontos como: absenteísmo, postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores;
- 1.6.14 garantir controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do CONTRATANTE utilizados pelo CONTRATADO;
- 1.6.15 acompanhar e controlar o uso dos recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE na execução do serviço;
- 1.6.16 manter atualizada e disponibilizar para consulta pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo, de relação atualizada de todos os profissionais alocados aos serviços do CONTRATADO, inclusive horários e perfis de cada profissional, de forma a possibilitar a verificação do adequado preenchimento e dimensionamento das equipes do CONTRATADO;
- 1.6.17 realizar visitas mensais ao CAPGV, a fim de identificar e acompanhar as necessidades locais e oportunidades de melhorias no serviço de Atendimento Local, atuando como interlocutor junto aos representantes do CONTRATANTE;
- 1.6.18 acompanhar os plantões, preferencialmente, de forma presencial, até sua conclusão;
- 1.6.19 apresentar de forma estratégica os números do Service Desk;
- 1.6.20 realizar demais serviços não relacionados no Termo de Referência deste Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.