

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, item 7 (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;
 - 1.1.1.5. com base no resultado das pesquisas transacionais com notas mais baixas (da menor para maior), apresentar diagnóstico e plano de ação para mitigar o risco de novas ocorrências em reunião específica ao CONTRATANTE a cada mês;
 - 1.1.1.6. apresentar em cada reunião a evolução do atendimento dos planos de ação;
 - 1.1.1.7. O não cumprimento deste item estará sujeito à aplicação de multa ou infração.
 - 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, 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. O CONTRATADO deve desenvolver e/ou implementar ferramentas para a realização de pesquisas de sentimento (XLA), utilizando métodos como questionários online com vídeo, entrevistas, análises de feedback em tempo real, entre outros. As ferramentas devem ser integradas aos canais de atendimento existentes, permitindo a coleta e análise de dados para identificar a percepção dos usuários e emoções em relação aos serviços prestados pela TI, além de possibilitar a criação de indicador trimestral específico. A quantidade destas pesquisas deverá ser 1% da quantidade de pesquisas transacionais do trimestre e sua realização a cada 3 meses com base nas pesquisas com menores notas de avaliação (da menor para maior).
 - 1.1.5.1. Apresentar diagnóstico e plano de ação para mitigar o risco de novas ocorrências em reunião específica ao CONTRATANTE a cada 3 meses;
 - 1.1.5.2. Apresentar em cada reunião a evolução do atendimento dos planos de ação;
 - 1.1.5.3. O não cumprimento deste item estará sujeito à aplicação de multa ou infração.
 - 1.1.5.4. As pesquisas de sentimento deverão iniciar a partir do terceiro mês do início da Fase de Operação da CENTRAL.
- 1.1.6. Oficinas (*workshops*):
 - 1.1.6.1. 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;
 - 1.1.6.2. deverá ter, no mínimo, 2 (duas) oficinas em cada ambiente instalado, 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;
 - 1.1.6.2.1. todos os custos das oficinas serão de responsabilidade do CONTRATADO, incluindo, palestras, estrutura, sorteios, dentre outros.
 - 1.1.6.3. as oficinas deverão envolver todo o contingente da CENTRAL, devendo ocorrer de forma independente, em cada cidade onde o CONTRATANTE está instalado, sem ônus adicional ao CONTRATANTE;

- 1.1.6.3.1. as oficinas poderão ser adiadas ou remarcadas por interesse do CONTRATANTE, desde que comunicado previamente ao CONTRATADO;
- 1.1.6.4. as ações descritas neste anexo, deverão fornecer subsídios gerenciais para melhorias constantes no processo de atendimento, tais como:
 - 1.1.6.4.1. qualificação dos profissionais alocados as atividades de atendimento através da identificação das necessidades de reciclagens e treinamentos;
 - 1.1.6.4.2. proposição ao CONTRATANTE de alterações ou ajustes no processo de atendimento;
- 1.1.6.5. 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.
 - 1.1.6.5.1. 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.
- 1.1.7. Plano de Capacitação
 - 1.1.7.1. 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;
 - 1.1.7.2. o plano de capacitação será executado pelo CONTRATADO e ocorrerá em local a ser disponibilizado pelo CONTRATADO, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;
 - 1.1.7.3. todos os treinamentos devem possuir Avaliação de Reação dos treinandos e a lista dos presentes devidamente assinada e armazenada em local acessível pelo CONTRATANTE;
 - 1.1.7.4. todos os custos decorrentes deste plano de capacitação serão de responsabilidade do CONTRATADO;
 - 1.1.7.5. capacitação de Novos Atendentes:
 - 1.1.7.5.1. a capacitação dos novos atendentes é realizada após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicado de acordo com perfis definidos;
 - 1.1.7.5.2. 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;

1.1.7.5.3. a carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 40 (quarenta) horas por atendente;

1.1.7.5.4. o conteúdo da formação de novos atendentes, referente aos sistemas e serviços atendidos e procedimentos para o atendimento, serão fornecidos pelo CONTRATADO;

1.1.7.6. Treinamento e Reciclagem:

1.1.7.6.1. 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;
- 1.1.7.6.2. o custo de manutenção do processo Treinamento e Reciclagem, serão de responsabilidade do CONTRATADO;
- 1.1.7.6.3. 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;
- 1.1.7.6.4. 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;
- 1.1.7.6.5. 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;
- 1.1.7.6.6. 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;
- 1.1.7.7. os treinamentos poderão ser adiados ou remarcados por interesse do CONTRATANTE;
- 1.1.7.8. o CONTRATADO deverá responsabilizar-se pelo(a):
- 1.1.7.8.1. desenvolvimento de módulos de treinamento com base nos documentos, padrões, informativos e scripts fornecidos pelo CONTRATANTE;
 - 1.1.7.8.2. 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;

- 1.1.7.8.3. o CONTRATADO deverá manter todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, em sistema que possibilite ao CONTRATANTE visualizar, a qualquer tempo, os conteúdos;
- 1.1.7.8.4. manutenção e atualização dos módulos de treinamento em Biblioteca de Conhecimento;
- 1.1.7.8.5. 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.
- 1.1.7.8.6. gerar relatório com os treinamentos realizados e a realizar;
- 1.1.7.8.7. gerar gráficos e dashboards com informações sumarizadas dos treinamentos do período.
- 1.1.7.8.8. criar repositório organizado e centralizado com todos os treinamentos virtuais.

1.1.8. Plano de Qualidade e Melhoria Contínua

O escopo dos serviços prestados envolve a contratação de uma Consultoria externa, contínua e presencial, que assegure a qualidade e a eficácia dos serviços de suporte prestados pelo CONTRATADO. Esse processo se inicia na fase de transição da CENTRAL (Service Desk) e se estende durante toda a vigência do contrato, sem ônus adicional para o CONTRATANTE. A consultoria fornecerá uma avaliação imparcial e contínua, garantindo que todas as etapas sejam executadas conforme as melhores práticas vigentes.

É imprescindível que a CONTRATADA busque um parceiro especializado e reconhecido mundialmente, adotando metodologias reconhecidas por padrões internacionais, especificamente direcionadas ao escopo da operação do Service Desk, o qual deve reunir as seguintes habilidades:

- 1.1.8.1. **Avaliação da Fase de Transição:** A consultoria deverá validar o processo de transição do serviço, assegurando que todas as

atividades foram conduzidas conforme as melhores práticas do setor, atestando a conformidade e mitigando riscos. A alocação deste serviço deve ser dedicada com o mínimo de 80 (oitenta) horas mensais.

1.1.8.2. Acompanhamento de Comitês Estratégicos: É necessária a participação ativa nas principais reuniões e Comitês de Qualidade, Operacional, Projetos, Melhoria Contínua e Indicadores de Progresso/Processo/Impacto (Resultados ou OKRs). O foco deve ser assegurar que as práticas estejam atualizadas conforme novos frameworks e práticas globais são reconhecidos.

1.1.8.3. Homologação dos Resultados: A consultoria deverá homologar os resultados entregues pelo CONTRATADO, garantindo que estejam em conformidade com os padrões estabelecidos e que reflitam uma melhoria contínua no serviço prestado.

1.1.8.4. Auditorias Periódicas: Realização de auditorias periódicas de terceira parte com métodos e padrões internacionais reconhecidos em mercado (HDI-SCC), para atestar a qualidade do serviço entregue, incluindo a análise de conformidade com as melhores práticas do setor de serviços de suporte.

1.1.8.5. Requisitos Específicos:

1.1.8.5.1. Experiência e Reconhecimento: A consultoria deve ser reconhecida mundialmente e ter uma sólida experiência em auditorias de conformidade e certificação de centros de suporte (Service Desk).

1.1.8.5.2. Atualização Contínua: O parceiro de consultoria deve demonstrar capacidade de renovar e atualizar as práticas adotadas conforme novos frameworks e padrões de mercado sejam estabelecidos, colaborando com outras regiões e países para garantir a adoção das melhores práticas são renovadas e atualizadas durante toda a vigência do contrato.

- Conhecimento comprovado no Experience Optimization Framework (EOF): A consultoria contratada deve apresentar evidências de conhecimento e experiência na aferição de maturidade e implantação das práticas do framework EOF.
- Conhecimento comprovado no Knowledge Centered Service (KCS): A consultoria contratada deve apresentar evidências de conhecimento e experiência na aferição de maturidade e implantação das práticas do framework KCS.
- Conhecimento comprovado no Support Center Certification (SCC): A consultoria contratada deve apresentar evidências de conhecimento e experiência na aferição de maturidade e implantação das práticas do framework SCC.

1.1.8.5.3. Responsabilidade do CONTRATADO: A CONTRATADA será responsável pela contratação da consultoria, garantindo que a avaliação seja conduzida por uma organização externa e imparcial, que possa

atestar a qualidade do serviço ao longo de todo o contrato.

1.1.8.6. Principais Entregáveis:

1.1.8.6.1. Relatórios de Avaliação de Transição: Documentos periódicos que atestam a conformidade das atividades de transição com as melhores práticas vigentes.

1.1.8.6.2. Relatórios dos Comitês: Documentação das reuniões periódicas e decisões tomadas nos comitês estratégicos e de experiência do cliente, com recomendações baseadas em análise de dados e tendências.

1.1.8.6.3. Relatórios de Auditoria: Relatórios periódicos que avaliam a qualidade dos serviços prestados, conforme os padrões internacionais, e sugerem ações corretivas quando necessário.

1.1.8.6.4. Dashboards de Indicadores: Entrega de Painéis de indicadores de progresso, processos, experiência e resultados, alinhados com os objetivos estratégicos e monitorados continuamente pela consultoria.

1.1.8.6.5. A participação da consultoria deve ser prevista nas etapas de decisão e validação de entregas, considerando-se uma rotina de pelo menos cadências semanais pós o cenário de migração e com atividades presenciais em pelo menos uma semana a cada trimestre para validar a experiência do cliente final com os entregáveis.

1.1.8.7. Resultados Esperados:

1.1.8.7.1. Validação da Transição: Garantia de que a transição foi realizada com sucesso e de acordo com o contrato e dentro das melhores práticas.

1.1.8.7.2. Melhoria Contínua: Implementação de práticas atualizadas e renovadas, assegurando que o serviço prestado esteja sempre em conformidade com os padrões mais recentes.

1.1.8.7.3. Qualidade e Experiência do Cliente Assegurados: Atestado da qualidade e experiência de uso dos serviços ao longo do contrato, validado por uma consultoria reconhecida internacionalmente.

1.1.8.8. O CONTRATADO estará sujeito a sanções e penalidades previstas no Anexo I do Termo de Referência, caso não venha a cumprir os itens descritos no Plano de Qualidade e Melhoria Contínua.

1.1.9. Planos de Ação de Observabilidade

Define-se como o conjunto de ações a serem desenvolvidas pelo CONTRATADO, a partir de análise preditiva, das pesquisas tradicionais e de sentimento, a serem entregues mensal e trimestralmente. Os planos de ação, oriundos de análise preditiva e de pesquisa de sentimento,

deverão ser entregues a cada 3 meses, enquanto da pesquisa tradicional a cada mês.

1.1.10. Oficinas das Equipes de Primeiro e Segundo Nível:

1.1.10.1. 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;

1.1.10.1.1. 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.

1.1.10.2. 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;

1.1.10.3. O resultado das oficinas deverá ser entregue ao CONTRATANTE no mês subsequente ao evento por meio de apresentação específica e relatório;

РАССУЖДЕНИЕ