

## 1 SUMÁRIO

O serviço Central de Atendimento **CELEPAR** permite oferecer diversas soluções em atendimento, de forma contínua e com a utilização de multicanais: e-Mail, Formulários, Autoatendimento, Chatbots, URA (Unidade de Resposta Audível), Fale Conosco, Atendentes Virtuais e Telefonia. Está respaldado pela utilização de plataformas digitais e de consultoria na transformação dos processos de atendimento, orientando para as necessidades dos clientes e seguindo as tendências do mercado.

## 2 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A **CELEPAR** possui equipe especializada desde a gestão à operação dos serviços, passando pela modelagem, construção e monitoria de tarefas. Em todas as operações é realizada a análise contínua voltada para a melhoria dos processos e ferramentas levando a otimização do serviço prestado.

A prestação do serviço é realizada com apoio de ferramentas de tecnologia da informação e interfaces de comunicação de ponta que permitem prover o contato pelo canal mais adequado, registro das interações, análise de transações, construção de conhecimento, além da emissão de relatórios para acompanhamento. Os serviços serão realizados totalmente com base na documentação e conteúdo fornecido pelo **CLIENTE**.

Para (**CLIENTE**) será realizado da seguinte forma:

Atendimento receptivo – se inicia na necessidade/interesse do usuário. Sendo o primeiro nível realizado pela equipe CELEPAR e que compreende a realização de triagem de demandas, instruções, informações, respostas e encaminhamentos, de acordo com premissas definidas entre **CELEPAR** e **CLIENTE** e disponibilizados nas bases de conhecimento construídas de forma colaborativa pela **CELEPAR** e **CLIENTE**. As solicitações que a central não possa solucionar no primeiro nível de atendimento, ou que necessitem de um entendimento de negócio mais amplo, poderão ser escalados para um segundo nível composto por servidores do **CLIENTE**.

Para cada negócio é possível elencar diversos canais. A escolha pelos canais leva em consideração a efetividade e custos e nesse caso serão utilizados os seguintes canais:

- URA – Unidade de Resposta Audível: canal de atendimento telefônico automático, realizado através de uma árvore de decisões. Fornece informações e possibilita uma seleção sob estrutura de menus e é conduzido por meio de voz digital. Nesta modalidade o usuário é conduzido para esta árvore de decisões que possibilita adquirir informações, solução de problemas ou acionar a prestação de serviços;
- E-mail: Envio e recebimento de mensagens padronizadas das quais se extraem conteúdos que servirão para compor um conjunto de dados e registros que por sua vez poderão ser tratados por um agente humano para atender a necessidade específica do cliente;
- Chatbot: permite a interação do usuário com um atendedor virtual através de mensagens eletrônicas instantâneas. Simula o atendimento humano e possibilita integração com diversas aplicações/sistemas para realização de consultas, responder questionamentos e propor solução a problemas de forma ágil e direta;

- Formulários Eletrônico: permite a criação de formulários personalizados onde o usuário registra sua intenção que será transformada em uma solicitação de chamado. A solicitação é direcionada a um grupo de atendimento humano para tratamento do negócio (pode depender de outros canais de atendimentos);
- Atendimento Formulário Eletrônico: interação entre agente e sistema de ocorrência para atendimento as solicitações de regras de negócio geradas pelos Formulários Eletrônicos dentro de padrões acordados.
- Atendimento Telefônico: interação entre agente e usuário via telefone. O atendimento ao negócio é realizado por um agente humano para tratamento de uma demanda dentro de padrões acordados.

Diversos outros serviços estão agregados aos canais citados acima de forma a estruturar o atendimento, prover o tratamento das informações coletadas e acompanhar a qualidade dos serviços prestados. Esses serviços complementares agregam valor e realimentam o sistema de atendimento propiciando melhoria contínua dos processos. São eles:

- Supervisão das equipes envolvidas;
- Análise dos conteúdos trocados por mensagens – forma e acuracidade das informações;
- Análise das interações realizadas por telefone (gravação);
- Revisão periódica dos processos de negócio envolvidos nas interações entre **CELEPAR** e **CLIENTE**;
- Análise das interações como um todo, como forma de melhoria e acompanhamento dos processos envolvidos.

Como complemento, cabe destacar que os serviços serão realizados totalmente com base na documentação e conteúdo fornecido pelo **CLIENTE**.

### **3 CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Para prestação do serviço algumas condições deverão ser atendidas:

- Formalização da solicitação do serviço pelo **CLIENTE**;
- Detalhamento dos serviços, processos, atividades, documentação, formas de disponibilização e canais de atendimento que serão utilizados;
- Repasse à **CELEPAR**, caso já existam e estejam em funcionamento, canais e mídias para que sejam utilizados na prestação dos serviços;
- Formalização (nomeação) do responsável pelo serviço na **CLIENTE** (ponto de contato);
- O **CLIENTE** deverá repassar todo conjunto de informações necessárias para a prestação do serviço, incluindo: sistemas, acessos, processos, tarefas, conhecimentos, etc. antes do início das operações e também quando houver um planejamento de mudanças em relação a procedimentos, processos, tarefas e serviços atendidos;
- Comprometimento das equipes envolvidas.

Esta prática na definição das condições para a prestação do serviço aumenta as possibilidades de sucesso do projeto/negócio e permite clareza e transparência no processo de entrega dos serviços contratados.

### **3.1 FORMAS DE DISPONIBILIZAÇÃO**

Cada projeto/negócio possui suas próprias características e necessidades. Assim, para possibilitar flexibilidade e adequação, o serviço será disponibilizado por diferentes canais, podendo ser únicos ou combinados, de acordo com o porte e características do projeto e dos resultados esperados.

### **3.2 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS**

Criação de ambientes, canais e ou mídias (ex. Autoatendimento, autodiagnóstico, chatbots, e-mail, etc.). Essa estrutura deverá ser contratada como Serviço Não Contínuo – específico para esta finalidade, disponibilizado pela **CELEPAR**.

### **3.3 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A operação, gestão da operação e coordenação do serviço será realizado na sede da **CELEPAR**, na cidade de Curitiba podendo a **CELEPAR** alocar/contratar, quando necessário, estrutura para operação e execução do serviço em local diferente de sua sede.

### **3.4 HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Os canais de atendimento para entrada de demandas estarão disponíveis todos os dias 24 horas por dia.

### **3.5 COMPOSIÇÃO DE SERVIÇO**

Na prestação dos serviços de Central de Atendimento **CELEPAR** são empregados os seguintes recursos:

- Equipe técnica especializada para atendimento a interações de primeiro nível;
- Supervisão de equipes e processos;
- Monitoria;
- Manutenção nos canais suportados;
- Manutenção de base de conhecimento;
- Repasses de conhecimento às equipes;
- Infraestrutura de software e hardware para o desenvolvimento e registro dos trabalhos;
- Infraestrutura de telefonia VoIP para os operadores.

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR**  
**SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO CELEPAR**

Os serviços atualmente disponíveis para o **CLIENTE** estão relacionados a seguir, e poderão ser complementados, mediante projetos específicos a serem avaliados ao longo da execução do contrato:

Serviço	Descrição	Forma	Canal
<b>Expresso Mail</b>	Serviço de e-mail corporativo	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	De acordo com os canais contratados no item 3
<b>Sentinela</b>	Serviço de autenticação	Orientação para reinicialização de senha	
<b>Central de Segurança</b>	Serviço de autenticação	Orientação para reinicialização de senha	
<b>Drive CELEPAR</b>	Suíte de armazenamento em núvem	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
<b>Estações de trabalho (endpoints)</b>	Suporte a estações de trabalho	Acesso remoto de primeiro nível e escalonamento de requisições de serviço e incidentes.	
<b>NAS</b>	Solução de armazenamento corporativo em nuvem	Escalonamento de requisições de serviço	
<Relacionar os sistemas para os quais suporte na CAC>	<Descrever os sistemas para os quais suporte na CAC>	<Relacionar as formas para o suporte na CAC>	
<b>Informações Estratégicas BI &lt;se contratado pelo cliente&gt;</b>	Business Intelligence	Disponibilidade do sistema, escalonamento para reinicialização de senha e erros de sistema.	
<b>Documentador &lt;se contratado pelo cliente&gt;</b>	Gestão de documentos	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	

**Tabela 1 – Sistemas e formas de atendimento**

Não faz parte do escopo da operação de **Central de Atendimento CELEPAR** o manuseio dos sistemas ou interpretação de regras de negócio a eles associadas.

### 3.6 REGISTRO DE ATENDIMENTO

Indiferente da forma e canais utilizados, todas as interações são registradas em sistema específico permitindo, desta forma, o acompanhamento das inter-relações dos processos de atendimento, além de subsidiar o monitoramento dos níveis de serviço, a avaliação de performance e identificar oportunidades de melhoria, ou seja, a saúde do serviço como um todo.

### 3.7 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Como forma de controle e acompanhamento das execuções dos serviços serão gerados, pela CELEPAR, relatórios mensais que permitam avaliar a performance e qualidade dos serviços prestados bem como balizar o aceite desses serviços uma vez que podem ser comparados com os índices definidos para resposta às interações (item 3.7).

### 3.8 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Para cada um dos canais disponibilizados deverão ser observados os indicadores relacionados a seguir.

Para os canais URA e Chatbot, o acordo de nível de serviço diz respeito a incidentes e ao suporte dado a estes canais, considerando como referência para a URA a Solução VOIP e para o Chatbot a Solução de Chatbot. Desconsidera-se nesse ponto as questões de indisponibilidades relativos a infraestrutura do cliente como: roteadores, switches, gateways, links de comunicação, etc.

Para os atendimentos via Formulário Eletrônico e Fale conosco, o indicador a ser verificado é o prazo de atendimento.

Para contatos telefônicos, o indicador a ser verificado é o atendimento sob o ponto de vista da disponibilidade, considerando a quantidade de atendimentos possíveis numa unidade de tempo. O que se busca neste atendimento é atender o máximo possível das interações que chegam na fila de atendimento, evitando que o cliente/usuário fique sem o atendimento (desistência).

Abaixo é apresentada tabela da aplicação dos acordos de nível de serviço.

Canal	Indicador	Meta
URA e Chatbot	Taxa de Atuação em Incidentes	Iniciar suporte, dentro do horário de prestação do serviço descrito no item 3.3, em até 2 horas a partir do registro do incidente.
Telefônico	Atendimento Telefônico	Atender pelo menos 85% das chamadas aceitas na fila desde que essas não ultrapassem o limite máximo estabelecido no item 4.
Formulários Eletrônico e Fale Conosco	Atendimento das Demandas	Atender pelo menos 85% das incidências registradas por este canal em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, desde que essas não ultrapassem o limite máximo estabelecido no item 4.

**Tabela 2 – Acordo de Nível de Serviço**

A consequência do não atingimento dos níveis de serviço será expresso nas tabelas a seguir:

	Descrição
<b>Indicador</b>	Indicador da Taxa de Atuação nos Incidentes do canal URA e Chatbot - dentro dos prazos estabelecidos.
<b>Meta a cumprir</b>	Taxa de atuação com desvio inferior a 10% do estabelecido

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR**  
**SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO CELEPAR**

<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório do sumário de incidentes reportados no mês
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Tempo efetivo até o início da abordagem do incidente / Tempo estabelecido para atuação no incidente, ou seja: Diferença relativa= (Tempo efetivo – Tempo estabelecido) / Tempo Estabelecido) Se Diferença relativa for menor que zero, utiliza-se zero. Taxa de Desvio = Média aritmética (Diferença Relativa) considerando-se todos os incidentes registrados no período).
<b>Faixas de ajuste no pagamento em função da Taxa de Desvio</b>	Menor ou igual a 0,10 – Pagamento integral do serviço correspondente; De 0,11 a 0,30 – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; De 0,50 a 0,80 – Glosa de 3 % sobre o valor do serviço correspondente; Acima de 0,80 – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente e demais sanções previstas em contrato.

**Tabela 3 – Indicador de Cumprimento de Taxa de Atuação em Incidentes – URA e Chatbot**

	<b>Descrição</b>
<b>Indicador</b>	Atendimento - Atendimento Telefônico
<b>Meta a cumprir</b>	Cumprimento de 85% do nível de serviço aos atendimentos prestados
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Média de cumprimento do nível de serviço para atendimento ao canal telefônico A taxa de cumprimento para o canal é obtida a partir da relação da quantidade de ligações atendidas pelo total das ligações aceitas na fila. (%cumprimento=solicitações atendidas no critério estabelecido/Nº total atendido) Taxa de cumprimento=Média aritmética dos percentuais de cumprimento do nível de serviço de atendimento pelo canal Telefone no período.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Superior ou igual a 85% – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre 80% e inferior a 85% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Entre 70% e inferior a 80% – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente; Entre 50% e inferior a 70% – Glosa de 3 % sobre o valor do serviço correspondente; Abaixo de 50% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente e demais sanções previstas em contrato.

**Tabela 4 – Indicador de Cumprimento – Atendimento pelo canal Telefônico**

	<b>Descrição</b>
<b>Indicador</b>	Atendimento – Atendimento das demandas
<b>Meta a cumprir</b>	Cumprimento de 85% do nível de serviço aos atendimentos prestados
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatório mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Média de cumprimento do nível de serviço para atendimento ao canal formulário eletrônico e fale conosco. A taxa de cumprimento para os canais é obtida a partir da relação da quantidade de solicitações atendidas em até 24h pelo total das solicitações recebidas. (%cumprimento=solicitações atendidas no critério estabelecido/Nº total atendido) Taxa de cumprimento=Média aritmética dos percentuais de cumprimento do nível de serviço de atendimento pelo canal Formulário Eletrônico no período.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Superior ou igual a 85% – Pagamento integral do serviço correspondente; Entre 80% e inferior a 85% – Pagamento integral do serviço correspondente, com advertência; Entre 70% e inferior a 80% – Glosa de 1 % sobre o valor do serviço correspondente;

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR**  
**SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO CELEPAR**

	Entre 50% e inferior a 70% – Glosa de 3 % sobre o valor do serviço correspondente; Abaixo de 50% – Glosa de 3% sobre o valor do serviço correspondente e demais sanções previstas em contrato.
--	---

**Tabela 5 – Indicador de Cumprimento – Atendimento pelo canal Formulários Eletrônicos e Fale Conosco**

Quaisquer atrasos que venham ocorrer por razões alheias ao desempenho da **CELEPAR** serão justificados, não ensejando a aplicação de glosas decorrentes desses atrasos.

## 4 VOLUMES CONTRATADOS

CANAL	QUANTIDADE MENSAL
Atendimento através de URA	<XXXX>
Atendimento através do ChatBot	<XXXX>
Atendimento através de Formulário Eletrônico	<XXXX>
Atendimento através de e-mail	<XXXX>
Atendimento através de Telefone	<XXXX>

**Tabela 6 – Estimativa de Consumo**

Estes limites visam garantir a prestação do serviço proposto e suportados pelo contrato durante a sua vigência. Os volumes contratados estabelecidos ficam limitados a uma variação adicional de até 10% (dez por cento).

Para quaisquer alterações que extrapolem as quantidades definidas para os canais, que se mantenham por mais de dois meses, será necessária a revisão do contrato.