

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
Expresso Mail	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
Sentinela	Serviço de autenticação	Orientação para reinicialização de senha	
Central de Segurança	Serviço de autenticação	Orientação para reinicialização de senha	
Drive CELEPAR	Suíte de armazenamento em nuvem	Disponibilidade do sistema, orientação para reinicialização de senha e escalonamento de erros de sistema.	
Estações de trabalho (endpoints)	Suporte a estações de trabalho	Acesso remoto de primeiro nível e escalonamento de requisições de serviço e incidentes.	
NAS	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>	
Informações Estratégicas BI <se contratado pelo cliente>	Business Intelligence	Disponibilidade do sistema, escalonamento para reinicialização de senha e erros de sistema.	
Documentador <se contratado pelo cliente>	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, swtiches, 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
Indicador	Indicador da Taxa de Atuação nos Incidentes do canal URA e Chatbot - dentro dos prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	Taxa de atuação com desvio inferior a 10% do estabelecido

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CELEPAR
SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO CELEPAR

Forma de acompanhamento	Relatório do sumário de incidentes reportados no mês
Mecanismo de cálculo	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).
Faixas de ajuste no pagamento em função da Taxa de Desvio	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

	Descrição
Indicador	Atendimento - Atendimento Telefônico
Meta a cumprir	Cumprimento de 85% do nível de serviço aos atendimentos prestados
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Mecanismo de cálculo	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.
Faixas de ajuste no pagamento	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

	Descrição
Indicador	Atendimento – Atendimento das demandas
Meta a cumprir	Cumprimento de 85% do nível de serviço aos atendimentos prestados
Forma de acompanhamento	Relatório mensal
Mecanismo de cálculo	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.
Faixas de ajuste no pagamento	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.