

## **ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **Acordo de Níveis de Serviço – ANS**

1- O Acordo de Níveis de Serviço contempla as seguintes atividades:

- 1.1- Receber, registrar e solucionar ou encaminhar na CENTRAL DE ATENDIMENTO, todas as solicitações de atendimento;
- 1.2- Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando resolvê-la no 1º contato, registrando as requisições e provendo soluções imediatas, através da utilização de procedimentos formais, tais como, *scripts* de atendimento homologados e utilização do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, com recurso de acesso remoto a equipamentos e base de conhecimento para orientação ao usuário, e fechamento da solicitação com a confirmação do usuário solicitante.
- 1.3- Atualizar o histórico das solicitações de atendimento;
- 1.4- Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 1.5- Prestar informações requeridas pelos usuários;
- 1.6- Responsabilizar-se pela manutenção, recuperação e segurança dos dados do agenciamento de viagens;
- 1.6- Informar à CONTRATANTE quando do cumprimento ou não do atendimento, estando ele ou não dentro dos prazos previstos no Contrato;

2- Padrões de Desempenho e Qualidade:

2.1- A Contratada compromete-se a prestar os SERVIÇOS, valendo-se dos meios previstos em contrato, com base nos seguintes parâmetros de qualidade:

- (A) Disponibilidade da CENTRAL DE ATENDIMENTO - As tentativas de contato que não resultem em comunicação com a CENTRAL DE ATENDIMENTO, não deverão exceder 5% dos casos;
- (B) Tempo de atendimento - Aferido do início da solicitação ao completo atendimento, levando-se em consideração o esforço em resolver as requisições em 1º contato resultando em menor índice retrabalho. Tempo Médio de Atendimento (TMA): resultado do total de minutos falados ou utilizados no atendimento pelo sistema buscador dividido pelo nº de ligações atendidas ou PCDPs criadas no período de 01 (um) mês. O TMA não deve ser superior a 08 (oito) minutos;
- (C) Grau de satisfação do usuário – Qualidade do atendimento, conhecimento do assunto tratado. Ao final de cada atendimento o usuário deve ser convidado a avaliar o atendimento e o serviço prestado. A avaliação média (AVM) não deve ser inferior a 04 (quatro). A escala para avaliação vai de 01 (um) a 05 (cinco) aonde 01 (um) significa muito insatisfeito e 05 (cinco) significa muito satisfeito. A AVM será o resultado da soma do total de notas aferidas dividido pelo nº de ligações atendidas no período de 01 (um) mês;
- (D) Descumprimento da cláusula de sigilo – A CONTRATADA deve garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio da prestação do serviço, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

(E) Atraso na disponibilização dos Relatórios Mensais referentes aos serviços prestados, bem como, dos relatórios contendo os bilhetes passíveis de reembolso, visando subsidiar a gestão contratual;

(F) Atraso injustificado para a execução do objeto, no prazo definido para cada demanda, conforme contido em contrato.

(G) Atraso injustificado para a entrega da comprovação de que possui em seu quadro de pessoal, no mínimo, 01 (um) profissional com o título de Bacharel em Turismo, limitada a incidência a 5 (cinco) dias. O prazo deve ser observado sempre que houver alteração de profissionais.

(H) Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento, não especificada nesta tabela. A empresa deve cumprir com todas as obrigações, observados os prazos e condições previstos em contrato.

ITEM	OCORRÊNCIAS MENSAIS	PONTOS
A	Indisponibilidade da CENTRAL DE ATENDIMENTO em mais de 5% dos atendimentos	1
B	Tempo Médio de atendimento (TMA) superior a 08 (oito) minutos	1
C	Avaliação Média (AVM) inferior a 04 (quatro)	1
D	Descumprimento da cláusula de sigilo	2
E	Atraso na disponibilização dos Relatórios Mensais de Indicadores de Serviço (pontuação por dia útil de atraso)	0,2
F	Atraso injustificado para a execução do objeto, limitada a incidência a 24 (vinte e quatro) horas	1
G	Atraso injustificado para a entrega da comprovação de que possui em seu quadro de pessoal, no mínimo, 1 (um) profissional com o título de Bacharel em Turismo, limitada a incidência a 5 (cinco) dias	0,5
H	Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento, não especificada nesta tabela. Pontuação por evento	0,5

2.2- Para fins de Nota Mensal de Avaliação (NMA), deverão ser observados:

NMA*	SANÇÃO
de 2 a 3,9	Advertência
de 4 a 4,9	Multa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação da sanção
de 5 a 5,9	Multa correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação da sanção
de 6 a 6,9	Multa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação da sanção
de 7 a 7,9	Multa correspondente a 7% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
8 ou acima	Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção

3- Com relação à qualidade de atendimento telefônico ao usuário, deverão ser observados pela CONTRATADA, para a avaliação relativa à prestação de serviços, os seguintes itens:

- Cortesia e atenção;
- Clareza, objetividade e correção gramatical na linguagem escrita e falada;
- Ausência de vícios de linguagem;
- Conformidade com os procedimentos operacionais da CONTRATANTE;
- Noções básicas dos produtos e serviços da CONTRATANTE;
- Qualidade de registros de controle de atendimento;
- Facilidade em sanar conflitos.

4- As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 03 (três) dias.

5- É responsabilidade da CONTRATADA prover toda a estrutura para atendimento às exigências contidas no Termo de Referência e neste ANS, inclusive o espaço físico.