



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

TERMO DE REFERÊNCIA nº TLB-REF-2025/00103

OBJETO: Contratação de serviço especializado de Central de Atendimento Multimeios no modelo Contact Center Omnichannel, incluindo infraestrutura, mão de obra, tecnologias e serviço de STFC.
NOTA TÉCNICA / DOD DE ORIGEM: TLB-NTE-2025/00501-A

1. Do Objeto

1.1 Contratação de serviço especializado de Central de Atendimento Multimeios (Contact Center omnichannel), incluindo infraestrutura, equipe (mão de obra) e tecnologias necessárias para o planejamento, gestão e operação, visando otimizar a experiência e jornada do cliente. Inclui softwares e sistemas de gestão de atendimento, desenvolvimento de APIs de integração e os serviços fornecidos por uma operadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

2. Da Justificativa da Contratação

2.1 A Telebras – Telecomunicações Brasileiras S.A, é uma empresa estatal pública federal vinculada ao Ministério das Comunicações, responsável por prover infraestrutura de telecomunicações com foco na promoção da inclusão digital e no suporte a políticas públicas estratégicas do Governo Federal. Seus principais clientes incluem órgãos governamentais, operadoras regionais, provedores de internet, escolas públicas e iniciativas como o Programa GESAC (Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão).

2.2 A Central de Atendimento ao Cliente da Telebras e seu serviço de 0800 foi criado em 2010 para recepcionar as demandas dos clientes e consequentemente das populações atendidas pelos serviços de conectividade. Caracteriza-se como serviço continuado, ou seja, serviço que atende a uma necessidade de interesse público de forma contínua e cuja interrupção pode comprometer o funcionamento de atividades essenciais. A contratação do serviço busca atender a uma demanda de empresa especializada, com escalabilidade e rastreabilidade dos atendimentos.

2.3 A configuração atual da Central de Atendimento da Telebras atende ao conceito de Contact Center Omnichannel, onde busca-se a melhoria continua de atendimento na jornada do cliente, com atendimentos em plataforma multicanal e com serviços de teleatendimento receptivo, atendimento ativo e atendimento multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco no site Telebras, SMS, chatbot e mensageria instantânea com Whatsapp Business). Inclui ainda atividades de suporte e backoffice, com o desenvolvimento de APIs para integração aos sistemas necessários e a gestão dos serviços.

2.4 É realizado no Contact Center da Telebras o acolhimento a diversas demandas, como a abertura de chamados de reparo; notificação de indisponibilidade dos serviços; questionamento sobre latência, intermitência ou perda de pacote; necessidade de configurações de filtros ou políticas de segurança em serviços de SOC (Security Operations Center); necessidade de informações sobre SLA de serviço e a abertura de chamado para atendimento do executivo de relacionamento com o cliente, que envolvem situações diversas com necessidade de registro e atendimento especializado ao cliente, tais como perda, roubo ou dano de equipamento; mudança de



TLBREF202500103A

endereço; alteração de topologia de rede, negociações de contrato, questionamento de fatura, solicitação de bloqueio de circuito, solicitação de mudança de cabos e instalações, solicitação de relatórios de qualidade, acompanhamento, auditoria, LGPD e etc. A presente contratação está em sinergia com o Plano Estratégico da Telebras (2025-2030) dado que a Gerência de Operações Comerciais é co-responsável pelo objetivo estratégico de “Aumentar o Nível de Satisfação e Fidelidade dos Clientes” com ativa participação sobre a iniciativa “Monitoramento e Melhoria da Experiência do Cliente”. Neste íterim, atua em dezenas de atividades e iniciativas que contribuem para a melhoria da percepção do cliente quanto a qualidade dos serviços prestados, entre elas na gestão do contrato da Central de Atendimento-Contact Center.

2.5 A contratação de serviços de Contact Center atende também às cláusulas contratuais com clientes que demandam a implementação de canal de teleatendimento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, para dentre outras demandas, orientar quanto aos procedimentos a serem adotados em casos de interrupção ou falhas na prestação dos serviços de conectividade e serviços de tecnologias agregadas.

2.6 O atual contrato do Contact Center tem vencimento em dezembro/2025, tendo a nova contratação sido aprovada pela 1819ª Reunião Ordinária da Diretoria Executiva, de 22 de abril de 2025 (DECLARAÇÃO nº TLB- DEC-2025/00127), após análise da Nota Técnica 278, de 17 de abril de 2025 (NTE-2025/00278). A contratação está prevista no planejamento orçamentário da Diretoria Comercial tendo sido registrado no PLAC /2025 sob os códigos 4600-GOC_01 e 4600-GOC_02.

3. Da Classificação do Bem, Enquadramento Legal e Regime de Execução

3.1 A contratação está juridicamente respaldada na Lei nº 13.303/2016. De forma complementar, no que a Lei das Estatais for omissa, temos a Nova Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021) e para os procedimentos gerais da contratação adotar-se-ão as orientações do RELIC- Regimento de Licitações da Telebras (disponível em: <https://www.telebras.com.br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/>).

3.2 O serviço de Contact Center, tal como definido no escopo da contratação, conforme Lei nº 14.133/2021, é considerado um serviço comum, uma vez que possui padrões de qualidade, desempenho e especificações técnicas que podem ser definidos objetivamente no edital, sem a necessidade de julgamento técnico subjetivo.

3.3 A execução desse tipo de serviço envolve dedicação exclusiva de mão de obra, com atendimento em tempo integral, o que caracteriza a sua natureza continuada, nos termos do art. 6º, inciso XXIV da referida Lei.

3.4 Indica-se, em consonância com o disposto no art. 32, §1º, da Lei nº 13.303/2016, a modalidade de pregão, preferencialmente na forma eletrônica, como a mais adequada para a contratação de bens e serviços comuns:

Art. 32, §1º, Lei nº 13.303/2016:

“Para a aquisição de bens e serviços comuns, será adotada a licitação na modalidade de pregão, preferencialmente na forma eletrônica.”

3.5 A contratação por meio de Pregão Eletrônico mostra-se a mais adequada à natureza do objeto e ao interesse da estatal, garantindo a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (art. 37 da Constituição Federal). Além disso, a adoção do pregão eletrônico proporciona maior competitividade, transparência e economicidade ao processo, alinhando-se aos princípios da isonomia, eficiência e interesse público, além de facilitar o acesso de fornecedores de diversas regiões do país.



3.6 O critério de julgamento indicado é o de **menor preço global para o período de 30 meses**, tendo em vista que o objeto é padronizado e o fator determinante para a seleção da proposta mais vantajosa é o preço, conforme permitido pelo art. 33, inciso I, da Lei nº 13.303/2016.

3.6.1 Considerando as características dos serviços envolvidos neste processo, bem como a especialização necessária da empresa a ser contratada para a execução dos itens solicitados, verifica-se que a melhor forma de contratação será por meio de um lote único. Essa abordagem, além de facilitar a gestão dos futuros contratos, contribui para a racionalização administrativa, reduzindo custos operacionais e burocráticos associados à gestão de múltiplos contratos. A centralização em um único instrumento contratual permite maior controle, eficiência e economicidade para a administração pública.

3.6.2 Diferentes fornecedores podem apresentar soluções distintas para um mesmo serviço, com o uso de plataformas omnichannel divergentes, inclusive para itens padronizados pelo mercado, o que pode dificultar ou mesmo impossibilitar que os sistemas de informação, comuniquem-se adequadamente para troca de dados e funcionamento de forma coordenada.

3.6.3 Os serviços contratados estão interligados e exigem uma integração entre os diversos componentes, como sistemas de atendimento, infraestrutura de telecomunicações, e treinamento dos operadores. A contratação de diferentes prestadores por lote pode gerar dificuldades na coordenação, integração e monitoramento dos serviços, prejudicando a consistência e a continuidade do atendimento, o que comprometeria a eficiência e qualidade do serviço.

3.6.4 Com diferentes fornecedores surge o problema da responsabilização de competência, que compreende a situação em que um fornecedor delega para o outro a responsabilidade/culpa pelo não funcionamento dos serviços, gerando atrasos na implantação, impossibilitando a verificação dos SLAs determinados e a pronta resolução de potenciais problemas.

3.7 Regime De Execução: O regime de execução do contrato resultante do processo licitatório em questão será de Empreitada por Preço Unitário, conforme Art 8º, XXIII, a, do RELIC.

4. Da Descrição do Objeto

4.1 Do objetivo da Contratação: Com a presente contratação, a Telebras busca garantir a continuidade da operação de atendimento ao cliente por meio da contratação de um novo parceiro para a prestação de serviços de Contact Center, em substituição ao contrato vigente.

4.2 Mais do que apenas manter a operação atual, deseja-se evoluir tecnicamente o serviço prestado, buscando um fornecedor que esteja alinhado com as principais tecnologias omnichannel disponíveis no mercado, incluindo canais como voz, chat, e-mail, redes sociais e outros meios digitais integrados, de forma a ampliar a acessibilidade e a qualidade da experiência do usuário final.

4.3 A Telebras almeja contratar uma empresa que:

- a) Compreenda a jornada do cliente e proponha melhorias contínuas nos fluxos de atendimento;
- b) Contribua com inteligência de dados, oferecendo relatórios gerenciais e dashboards analíticos que possibilitem uma gestão mais estratégica e eficiente do contrato;
- c) Otimize o tempo médio de atendimento e promova maior agilidade na resolução das demandas;



d) Seja capaz de agregar valor institucional à Telebras, por meio de soluções que melhorem a percepção do usuário quanto ao atendimento prestado.

4.4 Dessa forma, a nova contratação tem como objetivo não apenas manter os níveis de atendimento, mas ampliar a eficiência operacional, a satisfação dos clientes e a inovação nos serviços de relacionamento com o cidadão e com os parceiros institucionais da Telebras. Define-se, portanto, a contratação de uma empresa especializada para operação e gestão de Contact Center, com estrutura completa e serviços integrados em modelo omnichannel, operação 24x7, incluindo-se toda infraestrutura, equipe e tecnologias necessárias para o planejamento, gestão e operação, visando otimizar a experiência e a jornada do cliente. Inclui softwares e sistemas de gestão de atendimento, desenvolvimento de APIs de integração e os serviços fornecidos por uma operadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

4.5 O atendimento do Contact Center é em abrangência nacional. **Os serviços de contact center objeto deste Termo de Referência poderão ser executados de qualquer parte do território nacional.** Ressalta-se que, independentemente da localização geográfica dos prestadores de serviços, todos os requisitos de qualidade, segurança da informação e acessibilidade deverão ser rigorosamente atendidos, conforme estabelecido nas condições previstas neste Termo.

4.6 Em caso de alteração do local de prestação do serviço, sempre dentro do domicílio nacional, o novo endereço deverá ser informado tempestivamente à CONTRATANTE, devendo ainda a CONTRATADA arcar com qualquer custo operacional, sem repasse dos custos à CONTRATANTE. Em caso de empresa que opte pelo trabalho remoto, deve ser assegurado aos operadores as mesmas condições de trabalho previstas para o ambiente presencial, especialmente no que se refere a ergonomia, pausas legais e demais requisitos voltados à saúde e segurança do trabalhador, bem como do sigilo e segurança dos dados e sistemas.

REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO

4.7 A TELEBRAS reserva-se o direito de efetuar diligências para comprovação dos elementos descritos nos itens 4 e 5 deste TR, a fim de certificar-se das características necessárias a prestação do serviço. Poderá ser exigido, nestas diligências, documentação comprobatória da empresa, dos materiais fornecidos e das capacitações da equipe. Em relação a gestão de estrutura física, gestão de mão de obra e requisitos gerais da contratação é exigido que :

4.7.1 Da Infraestrutura e ergonomia: A empresa contratada será responsável, com recursos próprios, por instalar todo o mobiliário necessário ao funcionamento da Central de Relacionamento, incluindo os ambientes de operação, gestão e suporte técnico. O espaço físico, o layout e o mobiliário devem atender aos parâmetros de ergonomia definidos pela Portaria nº 09, de 30 de março de 2007, que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, do Ministério do Trabalho e Emprego. As instalações da Central devem garantir conforto, segurança, saúde e eficiência no desempenho das atividades, sendo obrigatoriamente refrigeradas, confortáveis e acusticamente isoladas, com estrutura tecnológica e mobiliário adequados.

4.7.2 Da Infraestrutura física, lógica e tecnológica: A empresa contratada será responsável pelo fornecimento e instalação de toda a infraestrutura física, além de todos os equipamentos da plataforma de comunicação, informática e telecomunicações, softwares, licenças e meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados; Será de responsabilidade da CONTRATADA, manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade serem de responsabilidade total da CONTRATADA;

4.7.3 Da Redundância energética e de sistemas: deverá ter, com recursos próprios, a disponibilização contínua de energia elétrica para os equipamentos necessários para o desenvolvimento das atividades, incluindo sistemas de no-break e gerador de energia. Deve haver redundância de sistemas (backups, links de internet, energia, STFC).



4.7.4 Da Operação: A empresa contratada deverá garantir que os serviços do Contact Center deverão funcionar de forma ininterrupta, em modelo de 24 horas por dia/ sete dias por semana, incluindo feriados;

4.7.5 Do Suporte Técnico: A empresa a ser contratada deverá ter suporte técnico para a garantia da prestação dos serviços de forma integral, realizando atendimento e manutenção imediata para quaisquer naturezas de situações que atrapalhem a realização dos serviços, inclusive de STFC;

4.7.6 Da Rastreabilidade: A empresa a ser contratada deverá, para manutenção da transparência e da rastreabilidade, manter a gravação de voz e de tela de todos os atendimentos e manutenção dos arquivos durante a duração do contrato. A transferência de arquivos ao término do contrato deverá ocorrer sob supervisão da Gerência de Tecnologia da Informação da Telebras, conforme os formatos e meios que serão previamente definidos e comunicados.

4.7.7 Da Segurança e Privacidade: É imprescindível que todos os sistemas utilizados estejam integralmente protegidos por medidas de segurança robustas, atualizadas e alinhadas às melhores práticas do setor. A garantia da segurança da informação deve ser tratada como prioridade máxima, abrangendo a proteção contra acessos não autorizados, vulnerabilidades, falhas operacionais e quaisquer riscos que comprometam a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados. Exige-se o cumprimento rigoroso de protocolos de segurança cibernética em todos os níveis, bem como a constante revisão e atualização das ferramentas e práticas adotadas, a fim de preservar a confiança, a conformidade e a continuidade das operações. A contratada deverá ainda cumprir com as regulamentações como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) para garantir que as informações dos clientes estejam protegidas. É desejável a criptografia de dados para garantir que as informações trocadas estejam seguras. É exigido que apenas as pessoas autorizadas possam acessar os dados sensíveis.

4.7.8 Da Mão de obra: A CONTRATADA será integralmente responsável pela contratação, treinamento, pagamento de salários, bem como pelo recolhimento de todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e fiscais decorrentes da mão de obra utilizada na execução dos serviços objeto deste contrato, não havendo, em nenhuma hipótese, vínculo empregatício entre os trabalhadores designados e a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá seguir a legislação vigente referente a forma e atuação dos empregados de Contact Center, em especial:

- a) NR 17 - Ergonomia, Anexo II – trata especificamente do trabalho em teleatendimento/telemarketing (Monitoramento de pausas e limites de atendimento).
- b) Portaria MTE nº 9/2007 – condições ergonômicas para essa atividade. Súmulas do TST, especialmente: Súmula 378 – trata do adicional de periculosidade em certas situações;
- c) Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – impacta a forma como os dados dos clientes atendidos deverão ser tratados;
- d) É repudiada qualquer forma de trabalho análogo à escravidão, informal ou que viole a legislação trabalhista brasileira;
- e) Os contratos com a mão de obra devem prever exigências de conformidade com a CLT, normas do Ministério do Trabalho e convenções da OIT ratificadas pelo Brasil;
- f) Conforme a Constituição Federal (art. 7º, inciso XXXIII), é vedado o trabalho de menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 anos.

4.7.9 Da Integração Tecnológica e Integração de Conhecimentos: O serviço a ser contratado deve realizar a integração com os sistemas e todas plataformas atuais da Telebras (SAP-CRM, entre outros) bem como absorver os conhecimentos e aprendizados do prestador de serviço atual, incorporando as melhores soluções de atendimento e desenhos dos fluxos de processos já realizados.

4.7.10 Da Acessibilidade: A contratada deverá garantir atendimento a todos os clientes e cidadão que entrarem em contato com a Central de Atendimento, garantindo os princípios de acessibilidade e inclusão para pessoas com deficiência ou com limitações no letramento digital, com especial atenção aos requisitos não exaustivos abaixo:



a) Resolução ANATEL Nº 692 DE 12/04/2018): As pessoas com deficiência têm direito à Unidade Receptora Decodificadora (URD), que permita a utilização de recursos de acessibilidade no SeAC, em todas as suas saídas de sinal, analógicas e digitais, sempre que solicitado pelo usuário, sem custo adicional. A Contratada tem a responsabilidade de garantir a substituição e funcionalidade da URD e seus recursos de acessibilidade, conforme estabelecido pela Resolução da Anatel;

b) Para Pessoas com Deficiência Visual: Sistemas compatíveis com leitores de tela (JAWS, NVDA, VoiceOver); Interfaces com contraste adequado e redimensionamento de texto; Disponibilização de audiodescrição nos canais onde aplicável; Atendimento com comandos claros e tempo de resposta ajustável;

c) Para Pessoas com Deficiência Auditiva: Canal de chat acessível com texto em tempo real (RTT); Suporte a Central de Intermediação de Comunicação (CIC);

d) Para Pessoas com Deficiência Intelectual ou Baixo Letramento Digital: Uso de linguagem clara e objetiva nos atendimentos e interfaces; Design de fluxos guiados e intuitivos; Atendimento humano treinado para mediação e acolhimento personalizado;

e) A infraestrutura tecnológica deverá garantir o atendimento acessível, com atenção em especial para: Plataforma de atendimento multicanal compatível com padrões de acessibilidade digital; Suporte a acessibilidade mobile em aplicativos Android e iOS; Monitoramento contínuo da qualidade do atendimento com indicadores de acessibilidade;

f) Devem ser observadas as seguintes legislações: Lei nº 13.146/2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência; Lei nº 10.098/2000 e Decreto nº 5.296/2004 – Normas de Acessibilidade; Resolução nº 667/2016 da ANATEL; Diretrizes internacionais WCAG 2.1 (nível AA mínimo); Normas da ABNT NBR 17060 (Serviços Acessíveis).

4.7.11 Da Confidencialidade e Proteção de Dados: Todas as informações e dados trafegados entre a Telebras e a empresa CONTRATADA são confidenciais devendo a CONTRATADA entregar Termo de Sigilo e Confidencialidade na assinatura do contrato e garantir o cumprimento do Termo, não havendo a divulgação a terceiros de informações sem a expressa autorização da Telebras. A CONTRATADA deverá garantir a proteção de dados conforme a legislação em vigor, em especial os preceitos Lei nº 13.709/2018, bem como estar alinhada com a Política de Segurança de Tecnologia da Informação da TELEBRAS.

4.7.12 Da Propriedade Intelectual e da Informação: Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados são de propriedade da TELEBRAS, sendo dever da CONTRATADA garantir formalmente seu sigilo e torná-los disponíveis de imediato, para a Telebras em seus respectivos formatos, a serem estabelecidos e acordados junto à TELEBRAS. A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA. Sendo todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados de propriedade EXCLUSIVA da TELEBRAS, não poderá a CONTRATADA utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização formal da TELEBRAS.

4.7.13 Da Adequação ao Mercado e Inovação: A CONTRATADA deverá entregar para a TELEBRAS soluções de serviços que atendam às suas necessidades durante todo o período de contrato, com métodos estruturados e inovadores, em consonância com as modernas soluções de mercado.

4.7.14 Da Prova de Conceito- POC: caberá ao licitante que for provisoriamente classificado em primeiro lugar na fase de julgamento das propostas demonstrar todas as funcionalidades exigidas para a solução ofertada por meio de uma Prova de Conceito (PoC) presencial. Caso o resultado da PoC resulte no pleno atendimento aos quesitos avaliados, o licitante será considerado vencedor, e serão adotadas as medidas para habilitação e demais etapas subsequentes para a efetiva contratação da prestação do serviço do Contact Center.



a) A Prova de Conceito será realizada de **forma presencial** na sede do licitante classificado, e será conduzida por uma equipe multidisciplinar nos temas: Tecnologia da Informação, Atendimento, Planejamento, Segurança e Operação de Redes. O procedimento da POC tem a previsão de 3 a 6 horas para realização e verificação de todos os requisitos avaliados. Os critérios objetivos de avaliação da POC podem ser observados no anexo I deste Termo de Referência. No caso de o LICITANTE não ser aprovado na prova de conceito, a Telebras convocará a colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva, por meio de lances) e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às exigências do Edital.

b) A POC deverá ser realizada no prazo entre 05 (cinco) e 15 (quinze) dias úteis após a etapa do Pregão, podendo este prazo de convocação ser prorrogado por conveniência da Telebras. A licitante será convocada e deverá realizar a Prova de Conceito. Os custos de disponibilização de softwares e licenças para a PoC são de responsabilidade do licitante. O licitante que for reprovado na prova de conceito ou não cumpra os prazos acima determinados, não terá direito a qualquer indenização. A Telebras poderá filmar ou fotografar o todo ou as etapas da POC conforme sua discricionariedade para registro e avaliação do processo.

4.7.15 Dos Serviços STFC: Todos os serviços fornecidos por operadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) serão contratados diretamente pela CONTRATADA, assim sendo, todas as despesas telefônicas decorrentes, como instalação de linhas, tarifas mensais e demais custos são de responsabilidade da CONTRATADA.

Transferência do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Número 0800: A empresa vencedora do certame deverá, obrigatoriamente, realizar todos os procedimentos técnicos e administrativos necessários para a transferência do serviço STFC vinculado ao número 0800 atualmente utilizado pela Telebras para a sua própria estrutura operacional, mantendo a titularidade do número em nome da Telebras. Eventuais encargos ou despesas relacionadas a esse processo serão de responsabilidade exclusiva da Contratada.

a) A transferência deverá ser feita entre operadoras de STFC, conforme regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações (Resolução Anatel nº 460/2007) sobre portabilidade numérica para números não-geográficos, garantindo a continuidade do serviço sem prejuízo aos usuários. A empresa contratada será responsável por:

- i) Iniciar o processo de portabilidade junto à operadora atual e à operadora receptora;
- ii) Fornecer toda a documentação necessária, respeitando os prazos legais e regulatórios;
- iii) Realizar, caso necessário, ajustes técnicos na infraestrutura de atendimento (URA, roteamento, gravações, etc.);
- iv) Garantir que o número 0800 permaneça plenamente funcional durante e após o processo de migração;
- v) Assumir todos os custos e encargos relacionados à transferência do número e à manutenção do serviço;
- vi) Ser a responsável pelas tratativas de eventuais intercorrências que por ventura venham a impactar a qualidade do serviço prestado ou mesmo inviabilizar a prestação deste serviço;
- vii) A não realização da transferência ou qualquer interrupção no serviço poderá configurar descumprimento contratual, sujeitando a contratada às sanções previstas.

4.7.16 Da migração do WhatsApp Business: Considerando que a Telebras já possui número ativo vinculado ao WhatsApp Business API, a contratação prevê a obrigatoriedade de migração da conta existente (WABA – WhatsApp Business Account) para a infraestrutura e gestão do novo fornecedor que vier a ser contratado por meio da licitação. A empresa vencedora do certame deverá realizar, em conformidade com as diretrizes da Meta (empresa controladora do WhatsApp), todos os procedimentos técnicos e administrativos necessários para a continuidade do serviço, assegurando:

- a) A manutenção do número de telefone institucional já utilizado;
- b) A preservação da titularidade da conta em nome da contratante (Telebras);
- c) A transferência da conta de WhatsApp Business (WABA) entre Business Solution Providers (BSPs), se aplicável;
- d) A manutenção do histórico de interações com os usuários;



- e) A continuidade do atendimento multicanal e da jornada de comunicação com os cidadãos/clientes, sem prejuízos ou interrupções nos serviços prestados.
- f) A contratada deverá garantir que todo o processo de migração seja realizado de forma segura, transparente e documentada, com a devida validação técnica por parte da contratante, e obedecendo às políticas e prazos definidos pela Meta;
- g) Caso o número atualmente utilizado esteja vinculado a BSP ou infraestrutura do fornecedor anterior, a nova contratada será responsável por realizar a requisição de transferência da conta WABA, incluindo os trâmites de autorização e autenticação junto à Meta, respeitando os fluxos oficiais de migração.
- h) A Contratada deverá assumir eventuais custos ou encargos relacionados à transferência e garantir a manutenção e sustentabilidade do serviço.

4.8 Dos itens de Serviço para precificação: Os itens elencados dos serviços (TABELA 1) terão a forma de prestação de serviço sob demanda; A contratação sob demanda, no contexto do serviço público, refere-se à aquisição de bens ou serviços com base em uma necessidade específica, geralmente variável e não contínua, onde o pagamento é feito por quantidade efetivamente prestada ou entregue, dentro de uma expectativa mínima e máxima da prestação mensal do serviço. Assim, o pagamento mensal a contratada será feito de acordo com o volume do serviço efetivamente prestado.

4.8.1 No contexto de serviços do Contact Center na atual realidade da demanda de serviços da Telebras, é importante ressaltar que os itens sob demanda 1, 4 e 8 são serviços correntes, tendo demandas variáveis em todos os meses da prestação do serviço. Os itens 2, 3, 5, 6 e 7 são demandas esporádicas, a depender da necessidade de serviço específico, a serem previamente combinados com a contratada.

4.8.2 Da Volumetria: Para referência quanto aos itens 1 e 2 da TABELA 1, seguem alguns dados importantes referentes a volumetria do atual Contact CENTER da TELEBRAS:

- a) A prestação do serviço é executada sob demanda, em razão do volume de solicitações apresentadas pelos clientes da Telebras. O formato de trabalho é multicanal, com funcionamento ininterrupto, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados. A média de Posições de Atendimento (PAs) no ano de 2024 foi de 17 Posições de 6 horas (PA/6horas) por mês. No ano de 2024 não foi utilizado o serviço de PAs do tipo II.

BOX I: histórico da Quantidade de PAs Tipo I											
jan /24	fev /24	mar /24	abr /24	mai /24	jun /24	jul /24	ago /24	set /24	out /24	nov /24	dez /24
19	19	19	19	19	17	15	17	17	17	17	17

jan /25	fev /25	mar /25	abr /25	mai /25	jun /25	jul /25	ago /25
17	17	17	17	17	17	17	17

BOX II: Histórico de Dados 2024



Box II: Volumetria de Chamados e SLA 2024									
2024	INDICADORES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	
	CHAMADAS RECEBIDAS (CR)	767	971	1.172	1.453	1.208	947	1.059	
	CHAMADAS ATENDIDAS (CA)	766	960	1.149	1.403	1.199	926	1.048	
	CHAMADAS ABANDONADAS (CAB)	1	11	23	50	9	21	11	
	NS1 30 SEG	99,48%	97,32%	94,88%	90,71%	97,10%	95,14%	93,77%	
	NS2 60 SEG	100,00%	97,43%	95,82%	91,40%	97,52%	95,78%	95,47%	
	Índice de Abandono PLE (%)	0,13%	1,13%	1,96%	3,44%	0,75%	2,22%	1,04%	

BOX II Continuação: indicadores volumetria e SLA 2024

2024	INDICADORES	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	CHAMADAS RECEBIDAS (CR)	946	726	832	520	448	11.049
	CHAMADAS ATENDIDAS (CA)	918	721	820	515	441	10.866
	CHAMADAS ABANDONADAS (CAB)	28	5	12	5	7	183
	NS1 30 SEG	94,29%	98,62%	95,67%	98,08%	95,98%	95,92%
	NS2 60 SEG	95,14%	98,90%	96,15%	98,08%	96,88%	96,55%
	Índice de Abandono PLE (%)	2,96%	0,69%	1,44%	0,96%	1,56%	1,66%

Box III: Dados Gerais	
Telefonia:	11.049 atendimentos de receptivo no ano de 2024
WhatsApp:	22.947 atendimentos no ano
TMA TELEFONIA:	7:12 minutos
Modelo de Operação:	24x7 ; 365 dias por ano

b) Não serão disponibilizadas as microestatísticas intra-hora de cada canal de atendimento. A série histórica já disponível acima possibilita os cálculos necessários para dimensionamento da gestão dos serviços a serem contratados.

TABELA 1: Itens para formação de preço	



Item	Descrição do Serviço	Quantidade mínima mensal	Quantidade máxima mensal
1	Serviços de Posições de Atendimento PA Tipo I (inclui mão de obra e estruturas para os seguintes serviços): Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Ativo, Receptivo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site Telebras, SMS), Chatbot /Voicebot e Mensageria Instantânea com Whatsapp Business API), para PA/6 horas em 24/07. Inclui atividades de suporte e jornada do cliente, backoffice, implantação e gestão dos serviços.	14	16
2	Serviços de Posições de Atendimento PA Tipo II (inclui mão de obra e estruturas para os seguintes serviços): Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Ativo, Receptivo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site Telebras, SMS), Chatbot /voicebot e Mensageria Instantânea com WhatsApp Business API), para PA/6 horas em 24/07. Inclui atividades de suporte, backoffice, implantação e gestão dos serviços.	1	3
3	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento*. (Whatsapp – ATIVO sessões mensais)	0	5.000
	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria,		



4	custo por sessão de atendimento*. (Whatsapp) - RECEPTIVO sessões mensais)	0	5.000
5	Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS, custo por sessão de atendimento (sessões mensais)	0	5000
6	Serviço de Atendimento Eletrônico via URA	0	3000
7	Desenvolvimento de Sistemas (mensuração em horas/mês)	0	60
8	Serviços de STFC	Disponibilidade de 99,7% no mês	

***Observações:**

- a) Uma sessão de atendimento é entendida como a totalidade da conversa realizada entre o atendente e o cliente, do início ao fim, e não como cada mensagem individual trocada durante o diálogo. Entende-se por sessão de atendimento portanto, o conjunto de mensagens trocadas durante a interação do usuário com o atendente para resolução de uma demanda do usuário, num intervalo de tempo em que não se configure o abandono da conversa por parte do usuário. Este conjunto de mensagens efetivas com cliente, é demarcado por um início e fim, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas;
- b) Cada item da tabela compreende a mão de obra e todas as estruturas necessárias para a realização do serviço descrito, como softwares, licenças, equipamentos, materiais, ferramentas, infraestrutura de suporte e quaisquer outros recursos indispensáveis à sua plena execução. Os custos relacionados aos Serviços de Suporte e Supervisão, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, procedimentos, treinamentos/capacitações, deverão estar contemplados apenas no valor das Posições de Atendimento – PA tipo I.
- c) A quantidade de funcionários em uma PA (Posição de Atendimento) 24/7 depende do modelo de operação adotado, mas é sugerido um cálculo padrão de dimensionamento de pessoal usado no setor de call centers e serviços contínuos com base em boas práticas que considera de 4 a 5 empregados para composição de cada PA, de forma a atender escalas de 6x1 ou 5x2, considerando férias, folgas, feriados, licenças e eventuais ausências;
- d) Para finalidade de proposta de preço deverão ser consideradas as quantidades máximas mensais da prestação do serviço;
- e) Os serviços de chamados ativos são realizados por número fixo da CONTRATADA. Como referência conforme a volumetria dos serviços de STFC, em 2024 a média de valor mensal pago foi de R\$771,82 e de janeiro a maio de 2025 foi de R\$515,27. (Inclui chamadas originadas dentro da mesma área local (mesmo DDD), chamadas de outras cidades com DDD diferente, chamadas via 400X (números compartilhados /regionalizados), Chamadas SIP/VoIP (via STFC autorizado).

4.8.3 Dos Critérios de Aceitabilidade da proposta: (Art. 24, inciso VIII, alínea c, Reg. Licitações e Contratos da Telebras)



- a) A seleção do fornecedor será em função do menor preço, desde que atendidas as especificações e detalhamentos contidos neste Termo de Referência;
- b) A licitante deverá apresentar sua proposta de preços de acordo com o **MODELO DE PLANILHA DE PREÇOS** (observar anexos) deste Termo de Referência, onde informará, além do preço unitário e total de cada item do objeto;
- c) Nos preços cotados deverão estar inclusos todas as despesas legais incidentes (impostos, taxas, fretes, mão de obra, entrega e outros insumos que os compõem), nada sendo lícito pleitear a esse título;
- d) As propostas devem conter as especificações detalhadas de todos os itens a serem fornecidos, especificados neste **TERMO DE REFERÊNCIA**;
- e) A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Termo;
- f) Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações contidas nas propostas não poderão, em nenhuma hipótese, constituir pretexto para a Contratada cobrar produtos extras e/ou alterar a composição de seus preços unitários;
- g) Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Termo e do respectivo Edital, que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis;
- h) Não serão aceitas propostas que apresentem preços manifestamente inexequíveis, conforme previsto no art. 56, inciso III da lei 13.303/2016;
- i) Considera-se inexequível a proposta que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração;
- j) O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta.

ESPECIFICAÇÕES DO ESCOPO DA CONTRATAÇÃO:

4.9 ATENDIMENTO EM PLATAFORMA OMNICHANNEL COM SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RECEPTIVO: A jornada do cliente refere-se ao percurso que o usuário realiza desde o primeiro contato até a resolução de sua demanda. Mapear e compreender essa jornada permite identificar pontos de atrito, otimizar processos e oferecer um atendimento mais eficiente e personalizado. É opção da Telebras permanecer com uma estratégia de Contact Center **ancorada em plataforma omnichannel** para garantir uma solução com menor tempo de atendimento, menor custo a médio prazo, rastreável e auditável. A jornada do cliente, deve desde o primeiro contato, utilizar tecnologias integradas que permitem identificar o cliente de forma automática, sem a necessidade de repetir informações já fornecidas. Cada etapa da jornada deve ser apoiada por soluções tecnológicas que garantam a continuidade, coerência e resolução eficiente, promovendo uma experiência positiva e humanizada.



4.10 A adoção de **plataforma omnichannel** na contratação de Contact Center representa uma resposta às mudanças no perfil dos usuários de contact centers de serviços públicos pós-pandemia e reflete as necessidades de uma sociedade mais digital, mais exigente e consciente de seus direitos. A plataforma omnichannel a ser CONTRATADA deve garantir múltiplas formas de acesso a Central de Atendimento, contemplando diversos perfis de usuários — inclusive pessoas com deficiência, baixa conectividade ou baixo letramento digital. Será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer, obrigatoriamente, os seguintes requisitos mínimos da plataforma omnichannel:

4.10.1 Integração e gestão unificada de canais: a plataforma deve ser capaz de integrar diferentes canais de comunicação, tais como Voz (Telefone), E-mail, Chat (Web e aplicativos), Redes sociais (WhatsApp e outras que se fizerem necessárias), SMS, Autoatendimento (IVR, bots, FAQ), Video chamadas. Todos os canais devem ser gerenciados de forma centralizada, para que o atendente consiga acessar todas as interações do cliente em um único local, por meio de uma interface unificada, sem a necessidade de alternar entre sistemas.

4.10.2 Suporte de atendimento para multiagente: possibilidade que múltiplos agentes possam trabalhar simultaneamente em diferentes interações de um mesmo cliente (diferentes chamados).

4.10.3 Histórico Unificado do Cliente: a plataforma deve permitir que os agentes acessem o histórico completo do cliente, independentemente do canal utilizado para a interação, visualizando as interações passadas e contextos de conversas anteriores, para proporcionar um atendimento mais personalizado e eficaz.

4.10.4 Roteamento Inteligente de chamadas e interações (roteamento multicanal): o cliente pode iniciar a interação em um canal e ser transferido para outro sem perder o contexto, por exemplo, iniciar uma conversa no chat e continuar pelo telefone, mantendo-se o histórico da comunicação.

4.10.5 Priorização: possibilidade de definir a prioridade de atendimento de acordo com o tipo de interação (urgente, crítico, etc.) ou com o valor do cliente.

4.10.6 Automação : possibilidade de uso de chatbots e assistentes virtuais para ajudar a responder questões simples ou realizar tarefas automatizadas, como consultas de status de circuito ou informações contratuais básicas, sem a necessidade de um agente humano. É desejável o uso de ferramentas de inteligência artificial que ajudem os agentes a fornecer respostas rápidas e eficazes, como sugestões automáticas de respostas, baseadas no histórico e nas interações anteriores. A implementação de IA para analisar o tom da conversa e identificar se o cliente está frustrado ou satisfeito, o que pode ajudar a priorizar atendimentos ou acionar alertas.

4.10.7 Personalização da experiência: a plataforma deve permitir que a experiência do cliente seja personalizada conforme a sua demanda de atendimento;

4.10.8 Rastreabilidade e gravação de dados: A plataforma deverá registrar e armazenar todas as interações com os clientes, seja por gravação de voz e/ou por gravação do atendimento em tela. Deverá ser gerado um número de protocolo único e sequencial, que inicia com a numeração do ano vigente, que deverá ser fornecida ao cliente. Todas as gravações de forma audível e visível a depender do tipo de atendimento, deverão ser geradas em arquivo compatível com qualquer reproduzidor de áudio padrão com as seguintes extensões: mp3, ogg, wav ou wma. A CONTRATADA, ao final do contrato, é obrigada a fornecer todas as bases de dados, além dos registros dos atendimentos (registros de dados e voz), para equipe técnica da CONTRATANTE. Todos os atendimentos devem ser mantidos registrados em sistema, com a possibilidade de auditoria e análise de desempenho de um conjunto de atendimentos ou de qualquer atendimento em específico.



4.10.9 Suporte a novos canais: Deve ser possível adicionar novos canais de comunicação de forma simples à medida que a empresa amplie seus pontos de contato com os clientes. Inclui o suporte/desenvolvimento de APIs e webservices.

4.10.10 Integração com outros sistemas: deve ser possível a integração com ferramentas da Telebras como o SAP-CRM e outras plataformas e sistemas que venham a ser necessárias. Inclui o suporte/desenvolvimento de APIs e webservices.

4.10.11 Apresentação de dados: a plataforma deve permitir definir e monitorar SLAs específicos para cada canal e tipo de interação. Isso garante que os tempos de resposta e resolução estejam dentro dos parâmetros definidos.

4.10.12 Geração de relatórios: a plataforma deverá gerar relatórios para acompanhar o desempenho de agentes e da plataforma, como tempo de resposta, taxas de resolução no primeiro contato, número de interações por canal, incluindo a performance em comparação com os indicadores como NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction), FCR (First Call Resolution), entre outros. Os dados dos relatórios devem permitir insights e análises qualitativas sobre a experiência do cliente e a eficácia dos canais.

4.10.13 Avaliação: a plataforma deve permitir que os clientes forneçam avaliações sobre o atendimento, seja por meio de pesquisas automáticas ou por outros meios.

4.10.14 Pesquisa: a solução omnichannel deverá permitir a realização de pesquisas de satisfação e outros tipos de pesquisas necessárias na gestão da qualidade dos clientes e/ou advindas de alguma necessidade específica dos clientes;

4.10.15 Atualização tecnológica: A contratação estabelece que, durante a vigência do contrato, caso sejam lançadas novas tecnologias mais eficientes e alinhadas às demandas do mercado e aos princípios de qualidade e transparência na prestação dos serviços, tais ferramentas e tecnologias deverão ser incorporadas ao escopo contratual, sem custos adicionais para a contratante; Entre tais tecnologias já se apontam no mercado de Contact Center soluções de serviços com Inteligência Cognitiva, Machine Learning, Redes Neurais, Deep Learning, Processamento de Linguagem Natural e Internet das Coisas. Tais soluções, e outras ainda em desenvolvimento, devem ser incorporadas ao serviço quando necessário, e sempre ter o foco na melhoria da experiência do cliente (CX-Customer Experience) como princípio para a prestação dos serviços.

4.10.16 Relatórios: Deverão ser desenvolvidos os relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, contendo as informações para a gestão estratégica das informações do contrato, de forma a subsidiar melhorias nos scripts e fluxos de atendimentos, bem como municiar a gestão fiscal e de qualidade do contrato para decisões estratégicas quanto ao atendimento do Contact Center. São esperadas informações relativas a:

a. Relatório operacional: Volume de atendimentos por canal (voz, chat, e-mail, redes sociais, etc.); Tempo médio de atendimento (TMA); Tempo médio de espera (TME); Nível de serviço (SLA); Taxa de abandono.

b. Relatório de qualidade e satisfação: Índice de satisfação do cliente (CSAT); Net Promoter Score (NPS); First Call Resolution (FCR); CES Customer Effort Score; Análise de feedbacks e palavras-chave: Insights de sentimentos ou temas recorrentes (via análise de texto ou voz);

c. Relatório de Integração Omnichannel: Jornadas multicanal do cliente (Rastreamento de um mesmo atendimento iniciado em um canal e finalizado em outro); Tempo de resposta por canal (média de tempo para iniciar e concluir atendimentos em cada canal.); Taxa de transferência entre canais: quantidade de vezes que o cliente foi direcionado de um canal para outro.



d. Relatório Gerencial e Estratégico: tendências e projeções de volume (Previsão de demanda com base em dados históricos); Análise de causa raiz de reclamações (Identificação dos principais motivos de insatisfação.); Custo por atendimento/canal: análise financeira por canal de atendimento.

4.10.17 Serviço de Teleatendimento Ativo e Receptivo: Abrangerá atendimento humano e/ou eletrônico advindos de multicanais para o registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos solicitantes, pedidos de informações, solicitação de registro de chamados de suporte técnico, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, com interação direta entre cliente e atendentes humano ou cliente e atendente virtual da TELEBRAS (avatar); Compreende o atendimento imediato da demanda (no que couber) ou devido encaminhamento às áreas competentes para tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento ou, seja recomendado o repasse às áreas competentes, compreendidas como o atendimento de 2º nível, para tratamento e solução.

4.10.18 São exemplos, não taxativos, de atendimentos para as PAs de atendimento Tipo I:

- a) Recepção de chamadas telefônicas, mensagens ou contatos pelos canais multimeios; Atendimento simultâneo (multitarefa) em diferentes canais digitais.
- b) Esclarecimento de dúvidas genéricas sobre os serviços ou sobre os programas de política nacional de conectividade;
- c) Orientação sobre procedimentos administrativos e uso da plataforma do cliente;
- d) Consulta e fornecimento de informações sobre protocolos, agendamentos ou documentos;
- e) Abertura de chamados de reparo, indisponibilidade, relato de problemas de latência ou outras naturezas técnicas;
- f) Abertura de chamados e encaminhamento para áreas especializadas (executivos de relacionamento, ouvidoria, financeiro, comercial...);
- g) Atendimento de pessoas com deficiência, com recursos de acessibilidade que se mostrarem necessários ao caso concreto;
- h) Recepção de reclamações, sugestões, e elogios;
- i) Lembrete de prazos e obrigações;
- j) Divulgação de campanhas institucionais e orientações emergenciais;
- k) Solicitação de documentos pendentes.
- l) Aplicação de pesquisas de satisfação, pesquisas de percepção ou de qualidade.
- m) Atualização de dados cadastrais.
- n) Campanhas promocionais ou informativas;
- o) Cobrança amigável e negociação de dívidas;
- p) Recuperação de clientes inativos;
- q) Prospecção de novos clientes;



r) Oferta de novos produtos e serviços a base atual de clientes.

4.10.19 São exemplos, não taxativos, de atendimentos para as PAs de atendimento Tipo II:

- a) Diagnosticar e orientar clientes sobre falhas de conectividade em redes de dados, voz e internet;
- b) Realizar testes remotos (ping, traceroute, teste de sinal, autenticação PPPoE);
- c) Identificar falhas físicas ou lógicas e indicar a necessidade de visita técnica;
- d) Auxiliar no provisionamento de serviços de rede (roteadores, ONTs, modems);
- e) Interagir com sistemas de OSS/BSS e monitorar alarmes;
- f) Realizar suporte técnico a serviços de telefonia fixa, VoIP ou móvel;
- g) Solucionar problemas de chamadas (sem áudio, quedas, interferência);
- h) Auxiliar na configuração de PABX, centrais IP, ramais virtuais ou outras que se fizerem necessárias;
- i) Orientar sobre problemas de backbone, enlaces, roteamento BGP, ASN, IPv6;
- j) Atuar na verificação de falhas sistêmicas e escalonamento para engenharia-equipe técnica;
- k) Ajudar na identificação de falhas em equipamentos (switches, roteadores, ONUs).

4.10.20 Aos atendentes de Tipo I ou Tipo II são esperadas às seguintes posturas mínimas:

- a) Registro detalhado, efetuado com correção gramatical e clareza, de todos os atendimentos no sistema (SAP-CRM);
- b) Abertura de tickets e protocolos de atendimento de forma célere, eficiente e eficaz;
- c) Consulta e atualização de banco de dados de clientes;
- d) Cumprimento de scripts de atendimento e metas de produtividade;
- e) Classificação das ligações (resolvidas, pendentes, encaminhadas etc.);
- f) Encaminhamento de feedbacks e sugestões dos clientes à supervisão;
- g) Manutenção de postura cordial, empática e proativa;
- h) Identificação de oportunidades de fidelização;
- i) Customização do atendimento com base no perfil do cliente;
- j) Promoção da imagem da marca durante a interação.

4.10.21 As Posições de Atendimento - PA's a serem contratadas executarão, inicialmente, o atendimento geral aos demandantes no Contact Center da TELEBRAS. Entretanto, ao longo da prestação do serviço, sob demanda,



a TELEBRAS poderá mudar esta formatação, solicitando a criação, também, de ilhas de atendimento específico / especializado, cujas condições de atendimento e quantitativos serão objeto de tratamento junto a CONTRATADA.

4.10.22 O acesso dos demandantes, via Contact Center 0800 e outros canais atendimento multicanal, deverá ser automatizado e garantir identificação/reconhecimento do número do circuito do cliente para devido atendimento no canal. O número do circuito a ser identificado possui na sua formatação numérica / alfa+numérica.

4.10.23 As Posições de Atendimento - PA's executarão procedimentos e scripts previamente estabelecidos e validados junto a CONTRATADA, em conformidade às necessidades dos atendimentos aos clientes, e poderão abarcar a realização de orientações técnicas, relativas ao serviço contratado pelo cliente, no que couber. No entanto, questões mais aprofundadas que requeiram conhecimento técnico específico/complexo/perito serão encaminhados pelos atendentes (aqui representados como responsáveis pelo atendimento de 1º nível executado pelo Contact Center) para o atendimento de 2º nível (executado pela área técnica do NOC da TELEBRAS) a quem caberá o atendimento técnico propriamente dito, conforme procedimentos e scripts a serem estabelecidos. Os atendentes de nível II do CONTAC CENTER agirão como atendimento de 1º nível, mas serão destacados para clientes e produtos específicos e terão fluxos, scripts e ferramentas próprios conforme a complexidade do tipo de atendimento com foco no First Call Resolution.

4.11 ATENDIMENTO MULTIMEIOS (E-MAIL, FORMULÁRIO ELETRÔNICO DO FALE CONOSCO NO SITE TELEBRAS, SMS). O principal objetivo do atendimento Multimeios no Contact Center da Telebras é garantir que o cliente possa interagir com a empresa por meio do canal de sua preferência, de forma eficiente, acessível e integrada. A manutenção da conversa e do histórico da interação é uma exigência da contratação para oferecer uma experiência de atendimento contínua, eficiente e personalizada, independentemente do canal utilizado. A contratação compreende no mínimo os seguintes canais:

Telefone (voz);

a. E-mail;

b. Chat online(site ou app);

c. Formulário web;

d. Mensageria instantânea: WhatsApp;

e. Atendimento automatizado (via chatbot);

f. SMS;

g. Redes sociais;

h. Atendimento híbrido (bot + humano);

i. Autoatendimento (URAs e bots)

4.12 Como requisitos funcionais mínimos da solução chatbot/voicebot temos:

a. Linguagem natural: A solução deve permitir atendimento automatizado por meio de chatbot, com processamento de linguagem natural (PLN), simulando diálogo humano. Caso surjam expressões que não sejam identificadas, o Chatbot deverá possuir a tecnologia de aprendizagem de máquina (Machine Learning) para aprimorar a interpretação da intenção. Todos os dados gerados pelas interações deverão ser armazenados e associados ao atendimento correspondente;

b. Transferência e integração: O sistema deve permitir a transição fluida do atendimento automatizado para o atendimento humano, quando necessário. A solução deve permitir integração com múltiplos canais digitais, tais como WhatsApp Business API, Webchat (widget para websites), Aplicativos móveis (Android e iOS), E-mail.

c. Painel de gestão e personalização: A solução deve trazer painel de gestão e monitoramento em tempo real dos atendimentos, com possibilidade de exportar relatórios, também é necessário permitir personalização de fluxos de conversa, com interface gráfica amigável.

d. Navegação: A solução deve operar em ambiente web, sendo compatível com os principais navegadores (Chrome, Edge, Firefox) e deverá possibilitar a disponibilização de links, áudio e vídeo no conteúdo das



interações com o cliente; O chatbot deverá orientar a navegação do cliente pelo portal web interagindo em tempo real com ele, espera-se que o FAQ seja apresentado ao lado do assistente persistindo em seu conteúdo com assuntos da interação atual do cliente;

e. Integração: Deve ser possível a integração via API com os sistemas legados do órgão contratante;

f. Transparência e Rastreabilidade: O sistema deve registrar logs de todas as interações para fins de acompanhamento e auditoria durante todo o período do contrato de forma a ser rastreável e auditável;

g. Acessibilidade: A interface do chatbot deve seguir as diretrizes de acessibilidade digital (WCAG 2.1), garantindo o uso por pessoas com deficiência;

h. Base de conhecimento: A construção do conhecimento do chatbot deverá constantemente passar por um processo de mapeamento para identificação, coleta, organização e disseminação de revisão das interações com os clientes e atualização de conteúdo, com novos ciclos de treinamento em razão de novas questões feitas por clientes, novos conjuntos de informações para retroalimentar a base de conhecimento e mantê-la atualizada a cada novo ciclo de aprendizado do chatbot;

i. Centralização de informações: A base de conhecimento deverá ser única para o chatbot e outras ferramentas multimeios conectadas e deverá promover uma experiência única para o cliente na disponibilização das informações ou serviços gerados por um canal digital e que esteja disponível para consulta e continuidade da jornada do atendimento por qualquer outro canal de atendimento de forma simultânea sem prejuízos as informações já disponibilizadas no canal anterior e registro através de número único de protocolo;

j. Assistente: Deverá possibilitar a criação de um assistente virtual para orientar os clientes na navegação pelo portal web e aplicativo mobile em busca de informações ou serviços.

k. Relatórios: Deverão ser desenvolvidos os relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, contendo, dentre outros, gráficos do canal Chatbot, infográficos dos canais de atendimento, contendo, dentre outros, informações de estatísticas de acesso desse canal, tempo de duração das sessões, quantidade total de retenção por serviço (resolutividade), quantidade de perdas/abandonos, quantidade de transferências para o atendimento receptivo humano por serviço, perfil de utilização dos canais pelos clientes/natureza de demandas, etc).

4.13 Requisitos mínimos para a Unidade de Resposta Audível (URA):

a. Recepção e encaminhamento automático de chamadas telefônicas (integração de sistema DAC-Distribuidor Automático de Chamadas ou similar);

b. Identificação e roteamento por CPF/CNPJ, número de protocolo, ou DDD;

c. Capacidade de autoatendimento com menus dinâmicos, atualizáveis conforme necessidade da contratante;

d. Possibilidade de transferência para operador humano em qualquer etapa;

e. Capacidade de reconhecimento de tom DTMF (teclado) e, preferencialmente, reconhecimento de voz (ASR);

f. Integração com banco de dados da contratante para consulta e validação de informações em tempo real (quando aplicável);

g. Configuração e gravação de mensagens personalizadas (boas-vindas, mensagens de espera, horários de atendimento, etc.);

h. Capacidade de personalização de fluxos conforme tipo de ligação, serviço solicitado ou perfil do cliente;

i. Interface para edição de fluxos e scripts com ou sem necessidade de programação;



- j. Realização de call back programado para casos de inatividade e abandono;
- k. Disponibilização de relatórios analíticos e estatísticos sobre o uso da URA, incluindo: Total de chamadas recebidas; Tempo médio de permanência na URA; Percentual de resoluções no autoatendimento; Taxa de abandono na URA; Erros ou falhas de navegação;
- l. Dashboard em tempo real com monitoramento de chamadas e alertas configuráveis;
- m. Integração com os sistemas legados e/ou plataformas da Telebras (CRM, sistemas de protocolo, etc.);
- n. API ou web services disponíveis para integração com plataformas externas.
- o. Suporte a múltiplos canais de entrada (voz, VoIP, telefonia fixa, etc.);
- p. Compatibilidade com recursos de acessibilidade auditiva e visual, quando aplicável;
- q. Opção de redirecionamento a canal humano no caso de dificuldades de navegação;
- r. Armazenamento seguro dos registros de atendimento e logs de navegação;
- s. Acesso restrito à configuração e extração de dados por perfil de usuário.

4.14 Mensageria Instantânea (WhatsApp): A mensageria instantânea é realizada por meio de aplicativos como WhatsApp, e assemelhados. A tecnologia de mensagens instantâneas é um tipo de chat online que permite a transmissão de texto em tempo real pela Internet ou por outra rede de computadores. Para o Contact Center da Telebras, a CONTRATADA, deverá oferecer inicialmente o Serviço de Mensageria via WhatsApp Business Api, que consiste no uso de uma versão do aplicativo WhastApp, voltada para empresas, que permite a automação com o uso de inteligência artificial e múltiplos atendentes em um mesmo número, possibilitando trafegar um alto volume de mensagens de forma escalável e segura. Para esses serviços a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes requisitos mínimos:

- a. Ser, preferencialmente, uma provedora de solução oficial do WhastApp Business Api certificada pela empresa Meta (parceria oficial com o Facebook) como Solution Provider;
- b. Em caso de não ser um solution provider ter a utilização de uma plataforma homologada por um BSP (Business Solution Provider), como exemplo Zenvia, Twilio, Take Blip, 360dialog, etc...
- c. Conta verificada (green badge) com número de telefone exclusivo da Telebras e Integração com API oficial do WhatsApp Business;
- d. Suporte a multicanalidade e roteamento inteligente; Capacidade de gerenciar múltiplos atendentes com um único número;
- e. Integração com sistemas da Telebras;
- f. Classificação e priorização de mensagens por tipo ou urgência;
- g. Gravação/transcrição de conversas; Análise de sentimento e auditoria de atendimentos;
- h. Seguir modelos (HSMs) aprovados pela Meta;

5 Do Suporte e Jornada do Cliente



5.1 Para os serviços do Contact Center da Telebras compreende-se que a jornada do cliente é o percurso que o usuário realiza desde o primeiro contato até a resolução de sua demanda. Mapear e compreender essa jornada permite identificar pontos de atrito, otimizar processos e oferecer um atendimento mais eficiente e personalizado. Para uma jornada efetiva são necessários serviços de suporte ao contact center. Para a contratação são exigidos os seguintes requisitos mínimos de suporte:

5.1.1 Serviços de Supervisão dos teleatendimentos: Compreende a supervisão operacional dos atendimentos realizados nos diferentes canais de atendimento, tanto receptivo quanto ativo e eletrônico, tendo como responsabilidade acompanhar e manter a qualidade do serviço. Os custos relacionados aos Serviços de Supervisão, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, procedimentos, treinamentos/capacitações, deverão estar contemplados no valor das Posições de Atendimento – PA tipo I. As principais atividades de Supervisão do Teleatendimento são, dentre outras inerentes a função de Supervisão:

- a) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento, estabelecidos entre os demandantes e os teleatendentes (receptivo), bem como entre os teleatendentes e os clientes e não clientes definidos pela TELEBRAS (ativo);
- b) Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações;
- c) Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- d) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os teleatendentes;
- e) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- f) Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas (como: SMS, e-mail) trocadas entre os demandantes e os teleatendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- g) Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- h) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento, quando houver necessidade, devido à possíveis dificuldades dos teleatendentes;
- i) Realizar escuta direta ou gravada dos atendimentos, com varreduras aleatórias das PA's, objetivando a manutenção dos padrões de qualidade;
- j) Realizar feedback aos teleatendentes quanto ao desempenho e os ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- k) Realizar pesquisa sob demanda com os demandantes do Contact Center, nos diferentes canais, abrangendo no mínimo 5% (cinco por cento) dos chamados concluídos, para aferir o grau de satisfação em relação aos serviços de teleatendimento recebidos, com a devida realização da análise dos resultados e encaminhamento de relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados para TELEBRAS;
- l) Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados de serviços executados, de forma a viabilizar informações para implementações de melhorias contínuas no atendimento, nos diferentes canais;
- m) Comunicar ao coordenador as ocorrências de atendimento.

5.1.2 Serviço de Atualização de Base de Conhecimento: Consiste em propor e manter atualizada a base de conhecimento para utilização nos atendimentos realizados pelo Contact Center, nos diferentes canais de atendimento, com o objetivo de garantir a padronização e a melhoria na qualidade dos atendimentos. Este serviço deverá ser minimamente realizado conforme os seguintes itens:



a. Todo o conteúdo da base de conhecimento de teleatendimento, bem como a documentação de uso, é de propriedade da TELEBRAS.

b. A TELEBRAS poderá solicitar à CONTRATADA a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários para a adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional para a TELEBRAS.

c. Os custos relacionados aos serviços de atualização de base de conhecimento, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, procedimentos, treinamentos/capacitações, deverão estar contemplados no valor das Posições de Atendimento - PA.

d. As principais atividades de atualização de base de conhecimento do Contact Center são, dentre outras inerentes ao Serviço de Atualização de Base de Dado de Conhecimento:

- Estruturar, implantar e manter atualizados, continuamente, com o apoio e aprovação prévia da TELEBRAS, todos os conteúdos da base de conhecimento, relativos aos diferentes canais de atendimento executados no Contact Center da TELEBRAS;
- Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer à TELEBRAS, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
- Analisar, continuamente, os registros de atendimentos para identificar possíveis melhorias no conteúdo da base de conhecimento.

5.1.3 Serviço de Coordenação Operacional do Contact Center: Consiste em coordenar a operação do Contact Center atuando na gestão dos serviços e na relação entre TELEBRAS e CONTRATADA, bem como no acompanhamento da capacitação da equipe de teleatendimento e dos indicadores de nível de serviço acordados. Este serviço deverá ser minimamente realizado conforme os seguintes itens:

a. Os custos relacionados aos Serviços de Coordenação Operacional, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, procedimentos, treinamentos/capacitações, deverão estar contemplados no valor das Posições de Atendimento – PA, tipo I.

b. As principais atividades de Coordenação Operacional do Contact Center são, dentre outras inerentes ao Serviço de Coordenação Operacional:

- Responsabilizar-se pela operação do Contact Center pelos resultados alcançados, nos diferentes canais de atendimento, reportando eventuais necessidades de correções;
- Interagir com o(s) gestor (es) nomeado(s) pela TELEBRAS, responsável (is) por todos os serviços previstos neste Termo de Referência;
- Com base nos dados obtidos por meio de análise dos relatórios gerenciais de atendimento (quantitativos e qualitativos customizados e detalhados) com vistas a garantir um elevado nível de satisfação dos usuários, propor a TELEBRAS soluções e alterações de métodos, procedimentos ou rotinas;
- Coordenar a capacitação e desenvolvimento do pessoal do teleatendimento do Contact Center aos sistemas utilizados para a prestação dos serviços;
- Avaliar o desempenho dos teleatendentes e supervisores, identificando as necessidades de capacitação que possibilite ampliação da qualidade dos serviços;
- Atualizar, continuamente, os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia da TELEBRAS, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis, e nos diferentes canais de atendimento;
- Acompanhar o nível de absenteísmo e "turn-over" e minimizar os impactos;
- Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os roteiros de atendimento;
- Elaborar relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados e disponibilizar informações gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line, via web;
- Disponibilizar gravações de atendimento para análise dos serviços prestados pelo Contact Center;
- Coordenar e dar suporte ao trabalho dos supervisores;



- Organizar e manter atualizado o manual de qualidade dos serviços; e
- Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento e roteiros de teatendimento do Contact Center, nos diferentes canais de atendimento.

5.1.4 Serviços de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas: Este serviço compreende, dentre outras atividades inerentes a Elaboração, Implantação de Roteiros Fluxos de Atendimento, Processos e Rotinas:

a. Levantamento e mapeamento dos procedimentos e rotinas existentes no Contratante que manterão relacionamentos operacionais com o Contact Center;

b. Revisão continuada, em conjunto com profissionais do Contratante, dos procedimentos, scripts/roteiros e rotinas levantados, com vistas à adequação dos procedimentos de atendimento, nos diferentes canais de atendimento.

c. Realização do mapeamento e modelagem de processos de atendimento específicos do Contact Center compreendendo:

- Definição, elaboração e implantação dos processos otimizados aos serviços de atendimento, nos diferentes canais de atendimento; e
- Padronização de processos de atendimento e racionalização dos fluxos de trabalho para obtenção de ganho de produtividade e eficácia organizacional do Contact Center, nos diferentes canais de atendimento.
- Elaboração e implantação dos roteiros/scripts que irão compor a base de conhecimento a ser utilizada pelo Contact Center, nos diferentes canais de atendimento;
- Monitoramento das informações para constante atualização e refinamento;
- Acompanhamento dos resultados da aplicação dos roteiros/scripts com vistas à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, nos diferentes canais de atendimento;
- Os procedimentos de atendimento, nos diferentes canais de atendimento, devem ser registrados por meio de fluxogramas, Procedimentos Operacionais Padrão, além de conter a descrição do diálogo do atendente com os usuários, ou das informações relativas a atendimentos eletrônicos/inteligência artificial (perguntas típicas e suas respostas) e, após homologação do Contratante, devem ser disponibilizados para consulta pelos teleatendentes, nos casos que couberem, com o objetivo de subsidiá-los na prestação dos serviços de atendimento. Implementação de recursos e ferramentas para suporte e otimização dos atendimentos humanizados (ativos e/ou receptivos), conduzindo a ganhos positivos na interação com os clientes (ex.: máscaras de atendimento, pop ups, etc).

5.1.5 Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas: Trata-se da adequação e manutenção de aplicativos/software dos sistemas voltados para o atendimento e serviços prestados ao usuário pelo Contact Center, de forma a viabilizar a integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a plataforma omnichannel, bem como a gestão da jornada do cliente. Estas atividades deverão ser realizadas em duas etapas e deverá ter as seguintes características mínimas.

a. Primeira Etapa: Deverá contemplar a implantação inicial da Base de Conhecimento e Sistema Informatizado de Pesquisa.

b. Segunda Etapa: Deverá ser continuada e contemplará serviços de manutenção adaptativa e evolutiva (novas demandas identificadas pelo Contratante) da Base de Conhecimento, Solução Analítica de Dados (Business Intelligence) e Sistema Informatizado de Pesquisa, além de novos sistemas e aplicativos necessários à prestação dos serviços.

c. Otimização do fluxo de informações entre usuários/Contact Center/ Contratante, nos diferentes canais de atendimento, possibilitando consultas, análises, relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, solicitações de serviços e outras demandas dos clientes;



d. Integrar os sistemas corporativos e de informação do Contratante, se necessário, com os sistemas do ambiente da plataforma de comunicação do Contact Center, nos diferentes canais de atendimento, e desenvolvimento das rotinas de consulta de dados utilizando-se tecnologias avançadas de CTI (Computer Telephony Integration); Desenvolvimento de APIs e webservices.

e. Customizar aplicativos/software dos sistemas de informações e serviços do Contratante voltados para o atendimento, nos diferentes canais de atendimento;

f. Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de novos sistemas e aplicativos, nos diferentes canais de atendimento, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação;

g. Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, nos diferentes canais de atendimento, para o perfeito funcionamento do Contact Center;

h. Adequação dos sistemas às necessidades dos usuários - entende-se essa adequação como os suportes de software e hardware a todos os sistemas usados para a prestação dos serviços, incluindo os de alta complexidade, com inteligência artificial, para que operem sem travamento e com velocidade e performance adequada ao atendimento.

5.1.6 Serviços de Gestão Operacional- monitoria de Atendimentos: estes serviços referem-se ao acompanhamento e controle da qualidade dos serviços prestados de forma a prover a melhoria contínua dos fluxos de atendimento e a correção/adaptação de atendimentos conforme a especificidade dos clientes. Compreendem:

a. Monitoria de qualidade visando o aprimoramento dos mecanismos, a correção de potenciais erros ou distorções e ainda a mitigação de eventuais desvios de entendimento e/ou comportamentais dos atendentes, e ainda, o encaminhamento para reciclagens ou penalidades previstas na legislação trabalhista conforme o caso;

b. Monitoria e imersão sazonal nas interações realizadas exclusivamente por meios eletrônicos, nas etapas de atendimento via URA, via chatbot, ou via aplicativos de mensageria, em que ocorre interação sem a participação humana, para verificação da assertividade dos fluxos de atendimento, da linguagem utilizada, da verificação de machine learning, da incorporação adequada de vocabulário às interações na personalização do atendimento (linguagem neural), e verificações da assertividade dos caminhos percorrido pelos clientes para resolutividade de suas demandas;

c. Ações proativas da equipe de monitoria com o apontamento de estratégias de tratamento que melhor se apliquem às especificidades dos clientes;

d. Realizar o acompanhamento e histórico da ocupação das posições de atendimento, com informações do agente alocado, incluindo-se nota média das avaliações recebidas;

e. Encaminhar mensalmente os relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados dos monitoramentos realizados no mês anterior, apresentando o número médio de monitorias realizadas dentro dos critérios de qualidade estabelecidos;

f. Estabelecer avaliações que permitam análises quantitativas e qualitativas dos atendimentos em todos os canais, detalhando os momentos do abandono do atendimento pelo cliente e a visão da jornada completa do atendimento;

g. Estabelecer avaliações que identifiquem a eficiência e eficácia da omnicanalidade, da integração dos canais, com indicadores que sinalizem quanto a experiência integrada dos clientes, de forma a identificar pontos de melhorias nos fluxos processuais e nos scripts estabelecidos;

h. Estabelecer avaliações quantitativas, financeiras e qualitativas que possam fornecer dados para tomadas de decisões da Contratante, quanto a efetividade de cada um dos canais adotados para o atendimento. Tais



avaliações devem fornecer indicadores para que se compreendam as preferências de canais para contatos dos clientes, sinalizando aspectos positivos e negativos dos canais e suas contribuições para a gestão do relacionamento da Contratante com seus clientes.

i. Realizar avaliações, sob demanda, da performance dos canais de atendimento eletrônico, como os aplicativos de mensageria, formulários do site, portal do cliente, chatbot, redes sociais e outros que sejam incluídos no atendimento durante o prazo contratual, estabelecendo sua capacidade ferramental e sua capacidade de imersão /preferência de atendimento junto aos clientes;

5.1.7 Gestão Operacional - Serviços de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego: Consistem nos serviços de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego, a ser realizado, nos diferentes canais de atendimento, e compõe, dentre outros processos inerentes aos seguintes:

a. Analisar as curvas históricas das chamadas/demandas recebidas no Contact Center, em cada canal de atendimento;

b. Analisar, avaliar e acompanhar o tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia do Contact Center, nos diferentes canais de atendimento;

c. Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que influenciam direta e indiretamente o volume de chamadas/demandas no decorrer do dia, nos diferentes canais de atendimento;

d. Realizar o dimensionamento intra-hora para dias futuros, baseado em série histórica e demais premissas com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado à plataforma de comunicação, nos diferentes canais de atendimento;

e. Acompanhar e verificar aderência, em tempo real, do volume de chamadas/demandas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros, nos diferentes canais de atendimento, de forma a propiciar uma jornada ao cliente eficiente e eficaz;

f. Garantir ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos por engenharia de tráfego em conjunto com o planejamento, nos diferentes canais de atendimento; e

g. Acompanhar diariamente/semanalmente/mensalmente cada segmento do atendimento, visando à formação de histórico de demanda, nos diferentes canais de atendimento, que proporcionarão melhor alocação das equipes, sistemas e recursos de teleatendimento.

5.1.8 Gestão Operacional- Serviço de Capacitação e Acompanhamento Motivacional: Esse serviço caracteriza-se pelo suporte profissional aos funcionários envolvidos na operação do Contact Center e consiste na execução das seguintes atividades, dentre outras inerentes ao serviço:

a. Mapear as competências requeridas para os diferentes tipos de atendimento (voz, chat, redes sociais, etc.);

b. Aplicar pesquisas internas, feedbacks e avaliações de desempenho para identificar lacunas;

c. Planejar e executar cursos com habilidades comuns e necessárias aos atendentes de contact center e gerenciar junto a contratada o conteúdo e forma de administração de conhecimentos, habilidades e informações específicas de produtos e serviços da CONTRATADA;

d. Planejar e executar programas de reconhecimento e valorização dos funcionários;

e. Planejar e executar ações de melhoria do clima organizacional;

f. Planejar e executar os programas e campanhas motivacionais;

g. Suporte aos funcionários que necessitarem de um acompanhamento específico, devido ao grau de stress ocasionado pelas atividades desempenhadas;



- h. Acompanhar a avaliação individual e periódica dos Teleatendentes e Supervisores;
- i. Planejar e executar programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral;
- j. A capacitação e o treinamento devem ser processos contínuos para garantir a melhoria permanente de fluxos, processos, scripts e, conseqüentemente, da qualidade no atendimento ao cliente. Trata-se de uma prática estratégica que deve ocorrer de forma sistemática e integrada à rotina da equipe, assegurando alinhamento, evolução técnica e consistência na entrega de valor.
- k. Emitir relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados de acompanhamento das campanhas motivacionais, ações de motivação e programas de melhoria implementados.

5.1.9 Do Serviço de STFC

5.1.10 Além dos requisitos pontuados no item 4.7.15 e demais considerações apontadas neste TR, a contratada deverá fornecer e manter, durante toda a vigência do contrato, os serviços de STFC necessários para a operação do Contact Center, atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

- a. O serviço deverá abranger chamadas locais e interurbanas (DDD), com capacidade compatível com o volume estimado de chamadas do contact center, conforme dimensionamento técnico;
- b. A contratada deverá disponibilizar canais de voz (trunks) digitais com capacidade suficiente para suportar simultaneidade de chamadas de entrada e saída;
- c. O serviço deverá apresentar alta disponibilidade, com SLA de 99,7% mensal. No caso excepcional de alguma anomalia, deverá haver ação de mitigação e correção imediata, com reestabelecimento do sistema no prazo máximo de 2 horas e encaminhamento imediato de relatório sobre o incidente. O não cumprimento do SLA deste requisito incidirá em 2% de multa, do valor da fatura mensal, por quarto de hora com interrupção do serviço.
- d. A qualidade das chamadas deve atender aos padrões de latência, jitter, perda de pacotes e MOS definidos pela ANATEL e ITU-T (mínimo MOS aceitável: 3.5);
- e. Caso necessário, a contratada deverá disponibilizar blocos de numeração telefônica (Números Geográficos ou Números Não Geográficos – 0800, 400x, etc.), de acordo com a necessidade da contratante;
- f. Caso necessário, deverá ser realizado o processo de portabilidade numérica, sem prejuízo à continuidade do serviço.
- g. O serviço de STFC deverá ser compatível e integrável com a infraestrutura de PABX/IP-PBX, URA e sistemas de gravação de chamadas utilizados pela contratante.
- h. Deverá permitir interface SIP (Session Initiation Protocol) ou E1 digital, conforme especificação técnica da contratante.
- i. A contratada deverá disponibilizar relatórios mensais contendo informações sobre volume de chamadas, duração, origem/destino, tempos de falha e demais métricas operacionais, em formato a ser acertado com a CONTRATADA.



- j. Deve ser oferecido acesso a sistema de monitoramento ou dashboard de consumo em tempo real.
- k. Disponibilização de suporte técnico 24x7, com canais de atendimento exclusivos e escalonamento em casos críticos.
- l. Todos os dados trafegados pelo serviço deverão estar protegidos conforme exigido pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).
- m. Caso solicitado, deverá haver capacidade para bloqueio/controle de chamadas por faixa de numeração ou destino.

6 Da Gestão de Recursos Humanos:

6.1 Para a execução dos serviços a CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de apoio ao atendimento que deverá contemplar para todo o Contact Center, no mínimo: 01 (um) Coordenador Operacional, 02 (dois) Supervisores e 01 (um) Suporte Técnico. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais com, pelo menos, as seguintes qualificações:

6.2 Atendente (PA tipo I): atendimento para abertura de chamados. Formação e habilidades: nível médio; possuir treinamento específico para atuação em técnicas de telemarketing ativo e receptivo; habilidade de comunicar-se com clareza, gentileza e objetividade de forma oral e escrita; conhecimentos básicos de microinformática; conhecimento do sistema omnichannel adotado pela empresa. Possuir experiência de pelo menos 6 meses como operador ou capacitação com horas de treinamento compatíveis com a função. (Para PA de 6h sendo o serviço em regime de 24/07).

6.3 Atendente (PA tipo II): atendimento primário para tratamento em demandas técnicas para carteira de clientes selecionada conforme complexidade dos produtos. Formação e habilidades: nível técnico em telecomunicações ou superior correspondente. Capacidade de atendimento técnico especializado, triagem de chamados, suporte de primeiro nível em serviços de telecomunicações e interação qualificada com sistemas integrados de atendimento multicanal. Possuir treinamento específico para atuação em técnicas de telemarketing ativo e receptivo. Conhecimento em infraestrutura de redes, telefonia fixa, (VoIP, se houver), móvel e serviços de dados usados pela contratada para suporte ao contact center; Noções sobre protocolos de comunicação (como Protocolo Internet, Ponto a Ponto, MPLS, SIP, TCP/IP, MPLS); Conectividade Satelital (fixa, satelital Transportável, Móvel, IOT, Estações Móveis); Cyber Segurança; Serviço de Dados e Analytics; Sistema Web de Gerenciamento, interfaces de integração; Backup as Service (BaaS); EDGE Computing (CDN, VOIP na Nuvem, LTE-SAT, Móvel e Maleta SAT, SOC, SDWAN, Video monitoramento); Big Data; Capacidade de leitura e interpretação de manuais técnicos e diagramas de rede; Familiaridade com sistemas de gestão de chamados, CRMs e plataformas de atendimento omnichannel; Curso(s) de capacitação em atendimento ao cliente, técnicas de comunicação e resolução de problemas. Informática avançada; Comunicação oral e escrita clara e fluente; Capacidade de trabalhar com múltiplas ferramentas simultaneamente; Raciocínio lógico e postura analítica para identificação e categorização de falhas técnicas básicas; Habilidades interpessoais e foco na experiência do cliente. (Para PA de 6h sendo o serviço em regime de 24/07).

6.4 Supervisor de Operação: deverá realizar o monitoramento de interações, avaliação de desempenho dos agentes conforme critérios de qualidade e SLAs, aplicação de feedback técnico para melhoria contínua; apoio à análise de dados de satisfação e NPS; elaboração de relatórios de equipe, com sugestões de adequações de linguagens, condutas e processos. Formação e habilidades: nível superior completo, desejável pós-graduação; Habilidade de gerenciamento, monitorização, controle, organização, liderança, solução de problemas, solução de conflitos, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal. Características como simpatia,



proatividade, paciência, dinamismo e raciocínio rápido são desejáveis. conhecimento do sistema omnichannel adotado pela empresa. Conhecimentos de informática e internet nível avançada; possuir experiência de pelo menos 6 meses como supervisor ou capacitação com horas de treinamento compatíveis com a função.

6.5 Suporte Técnico Operacional: deverá realizar o monitoramento em tempo real das plataformas de atendimento (URA, discador, WhatsApp Business API, chat, CRM, etc.); Apoio técnico de 1º e 2º nível aos agentes e supervisores; Diagnóstico de falhas em sistemas e infraestrutura básica de atendimento; Acompanhamento de incidentes e solicitações junto à área de TI; Configuração e parametrização de usuários, filas, scripts e fluxos. Formação recomendada e habilidades: Técnico em Telecomunicações, Técnico em Informática, Técnico em Redes de Computadores, Técnico em Suporte e Manutenção de Sistemas. Desejáveis certificações complementares (ex: ITIL Foundation, suporte a CRMs ou ferramentas específicas como Zendesk, Salesforce, Genesys, etc.).

7 Dos Indicadores de Serviço-SLA, Sanções e Penalidades

7.1 São esperados os seguintes Acordos de Níveis de Serviço (SLA) em critérios operacionais:

- a. Nível de Serviço = 80% do total de chamadas recebidas, atendidas em até 20s.
- b. Taxa de abandono= inferior a 2% do total de chamadas recebidas

7.2 São esperados os seguintes Acordos de Níveis de Serviço (SLA) em critérios de qualidade:

- a. CES = >= a 4,20 (nota de 0 a 5)
- b. CSAT = >=80% (nota de a 100%)

7.3 São esperados os seguintes Acompanhamentos (relatórios) de Uso dos Serviços:

- a. Quantidade de PAs logadas em horas: relatório mensal com exibição da quantidade em horas de PAs utilizadas no mês (exemplo: para 17PAs, deverá vir um relatório com 3060 horas de atendimento/mês).
- b. Quantidade de sessões de atendimento: relatório mensal com exibição da quantidade de sessões de atendimento com multimeios (chatbot, ura, whatsapp, emails, formulários eletrônicos...).

7.4 O não cumprimento de qualquer dos critérios acima sujeitará o Prestador às seguintes sanções e penalidades (critérios operacionais):

- a. Para cada 2% (dois por cento) de redução no Nível de Serviço (inferior ao mínimo de 80%), será aplicado desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da fatura do serviço.
- b. Para cada 1% (um por cento) de aumento na Taxa de Abandono (superior a 2%), será aplicado desconto de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal da fatura.

7.5 O não atingimento das metas de qualidade implicará as seguintes penalidades (critérios qualitativos):

- a. CES inferior a 4,20: desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da fatura;
- b. CSAT inferior a 80%: desconto de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da fatura.

7.6 As penalidades previstas nesta cláusula são cumulativas, podendo ser aplicadas simultaneamente em caso de múltiplos descumprimentos. O valor total das penalidades aplicadas em um mesmo mês será limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal da fatura.



7.7 O descumprimento de qualquer SLA por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses intercalados dentro de um mesmo período de 12 (doze) meses, autoriza a Telebras a aplicar as sanções previstas no RELIC- Título VI, capítulo I.

7.8 Em caso de descumprimento de qualquer SLA, o Prestador deverá apresentar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, um Plano de Ação Corretiva com medidas, cronograma e responsáveis, sob pena de aplicação de multa adicional de 2% (dois por cento) do valor mensal da fatura.

8 Do Plano de Contingência: O Plano de Continuidade de Negócios (PCN), também chamado de Plano de Contingência, é o documento originário da Gestão de Riscos que descreve as estratégias e os procedimentos a serem utilizados em caso de incidentes, visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos processos de modo a permitir que a organização mantenha a realização dos serviços contratos.

8.1 A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE um Plano de Continuidade de Negócio (PCN) em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato. Este documento deve ser revisado a cada 120 dias para adequações e atualizações. A CONTRATADA deverá apresentar PNC com os seguintes itens mínimos:

- a) Abrangência e objetivos do PNC e sua aplicação em relação a interrupções devido a falhas provocadas por pessoas, sistemas, processos ou eventos externos, de natureza ambiental, social, política ou econômica, que possam interromper ou afetar significativamente os serviços contratados;
- b) Os processos ou serviços atendidos pelo PCN, contendo uma descrição resumida das principais atividades desenvolvidas em cada processo/serviço bem como a definição das estratégias de recuperação;
- c) Os responsáveis pela ativação dos PCN definindo quem deve acionar o plano e o momento ou situação em que eles serão ativados;
- d) As condições para ativação do PCN, isto é, as circunstâncias em que as estratégias definidas devem ser acionadas com a definição dos respectivos responsáveis pelo acionamento e coordenação das ações emergenciais;
- e) As estratégias adotadas para reduzir o impacto nos processos críticos afetados por incidentes que devido a falhas ou indisponibilidade de recursos corporativos (pessoas, processos, equipamentos e sistemas) ou de terceiros que definem a forma pela qual serão mantidos os serviços nos níveis acordados diante de incidentes de qualquer natureza que impossibilite a prestação dos serviços contratados;
- f) As premissas para seu funcionamento contemplam a descrição dos recursos necessários à sua operacionalização, tais como: equipamentos, infraestrutura predial e tecnológica e materiais de escritório de acordo com as estratégias de continuidade definidas;
- g) Os procedimentos a serem adotados antes, durante e depois da ocorrência de um incidente que possa interromper a prestação dos serviços contratados, descritos de forma detalhada contendo pelo menos:
 - Lista numerada e sequencial em ordem cronológica das ações onde estejam definidos os passos a serem seguidos para a execução das tarefas em caso de incidente;
 - Os recursos necessários para que o PCN esteja operacional quando da sua ativação em termos de equipamentos, infraestrutura predial e tecnológica, materiais de escritório, fluxo de comunicação, etc.
 - Fluxo de comunicação onde devem estar listadas as pessoas (nome e telefone - fixo e celular) que tenham interveniência nas ações, sejam elas pertencentes à CONTRATADA, ao CONTRATANTE ou qualquer outro interveniente (órgãos públicos e imprensa, por exemplo).

8.2 Caberá à CONTRATADA realizar testes de conformidade e eficácia do PNC, com o objetivo de verificar o cumprimento do desempenho mínimo esperado e identificar eventuais não conformidades. Sempre que os testes forem realizados, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE os resultados obtidos, bem como as medidas corretivas adotadas para os itens considerados insatisfatórios.

9. Da Estimativa de Preços e Dotação Orçamentária



9.1 Tendo em vista que este Termo de Referência utilizará o MENOR PREÇO como critério de julgamento, a estimativa de preço será sigilosa.

9.2 Os recursos financeiros destinados ao pagamento do objeto a ser contratado em decorrência deste processo licitatório estão de acordo com o Plano Anual de Contratações 2025.

10. Da Qualificação Técnica

10.1 A CONTRATADA deverá apresentar no ato da sua habilitação atestados de qualidade, atestados de capacidade técnica, atestados da adequação de infraestrutura física, tecnológica e de sistemas e atestados de composição de recursos humanos conforme os termos já descritos neste Termo de Referência, e em especial, contendo os itens que se seguem:

10.1.1 Atestado(s) de capacidade técnica, devem ser emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa prestou ou vem prestando serviço de Contact Center/Central de Relacionamento abrangendo todos os recursos necessários a sua gestão e operacionalização, nos serviços a serem contratados pela Telebras, (Teleatendimento ativo e receptivo com plataforma multicanal com atendimento telefônico, de URA, SMS, whatsapp, email, chatbots...) incluindo capacidade de integração via API com SAP-CRM ou sistema similar. Para a comprovação de experiência na execução de serviços com aspectos similares aos dos serviços pretendidos nesta contratação a licitante deverá apresentar nos atestados de capacidade técnica:

a) Documento emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado do cliente contendo declaração da natureza do serviço realizado, especificando atendimento com soluções de omnicanalidade (plataforma omnichannel), descrevendo os canais atendidos e especificando se foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento dos prazos e qualidade dos serviços prestados;

b) Considerar-se-á compatível, com o objeto da licitação, o(s) atestado(s) que consignar(em) quantidade(s) mínima de 10 (dez) Posições de Atendimento;

c) Para a comprovação dos requisitos deverão ser apresentados no mínimo dois (2) atestados, podendo ser de órgão do Poder Público ou de empresa privada, de médio ou grande porte, relativos a serviços conforme discriminado nos itens anteriores, nos últimos 5 anos.

d) Deve ser discriminado no atestado a disponibilidade de 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) com gravação de voz e tela, solução de gestão de atendimentos em arquitetura Web, painéis gerenciais, sistema de gestão de força de trabalho e qualidade nas dependências da CONTRATADA;

e) Deve ser discriminada a capacidade de teleatendimento ativo e receptivo, atendimento por chatbots, atendimento multimeios incluindo serviços de mensageria whatsapp; atendimento por e-mail; atendimento por redes sociais; atendimento por plataforma omnichannel.

g) Deve ser discriminada a capacidade de integração com sistemas como SAP-CRM por meio de APIS;

h) Os atestados deverão comprovar que a CONTRATADA tenha executado serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 02 (dois) anos (período de prestação do serviço), realizados nos últimos 5 anos.

i) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo 1(um) ano do início da sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, desde que sua duração não seja menor do que 6 (seis) meses.

j) A TELEBRAS poderá visitar as instalações onde a licitante prestou/esteja prestando estes serviços para verificar a veracidade das informações contidas no(s) Atestado(s) apresentado(s).



k) A licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, podendo ser demandada apresentar, dentre outros documentos, cópia do Contrato que deu suporte à contratação, endereço do contratante e local em que foram prestados os serviços.

l) Não serão aceitos atestados emitidos por empresas coligadas ou que pertençam ao mesmo grupo econômico da licitante. Será considerado como pertencentes ao mesmo grupo empresarial e econômico, empresas controladas ou controladoras da licitante, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio, proprietário ou titular da CONTRATADA emitente e da licitante.

10.1.2 Atestado de disponibilização de ambiente tecnológico e físico, instalações em conformidade com a NR-17 (MTE), estações de trabalho, comunicação voz/dados, sistema de gravação de voz, sistema de gerenciamento de chamadas, sistema de geração de relatórios, e os recursos humanos, que comprovem aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação contendo :

- a) nome da contratante;
- b) endereço completo;
- c) telefone e e-mail de contato;
- d) período de vigência do contrato;
- e) objeto contratual;

10.1.3 Documentação que comprove habilitação como Provedor Autorizado de Serviço para WhatsApp e outras plataformas de mensageria que se façam necessárias como Solution Provider da META ou contrato de prestação de serviço com um provedor de soluções autorizado, com dados claros, especificando a natureza, atualidade e vigência do contrato.

11. Da implantação e Plano de Trabalho

11.1 O prazo para implantação dos serviços será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados da formalização da data de início de operação do serviço pela TELEBRAS. O serviço de instalação da Central de Relacionamento-Contact Center deverá ser realizado pela CONTRATADA que apresentará cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial. Os serviços técnicos de instalação da Central compreendem:

- a) Estruturação de espaço físico e toda sua infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, concentrada em um único imóvel destinado a execução dos serviços contratados, que comporte a instalação em ambiente exclusivo das Posições de Atendimento das equipes de operação de teleatendimento receptivo; atendimento; atendimento multimeios; elaboração e implantação de roteiros, fluxos de atendimento, processos e rotinas de trabalho; análise, desenvolvimento e manutenção de sistemas para atendimento; atendimento eletrônico via URA e SMS; monitoria de atendimento e qualidade; análise, dimensionamento e acompanhamento de tráfego; acompanhamento motivacional e manutenção contínua;
- b) Reuniões com equipe de qualidade para estabelecimento de fluxos de trabalho e scripts; plano de contingência; transferência de base de dados e conhecimentos; definição de equipe de trabalho; capacitações e treinamentos com atendentes;
- c) Integrações de sistemas e desenvolvimento de Apis necessárias;

11.2 São previstas as seguintes etapas, período e duração:



Processo	Atividade	Descrição	Responsável	Período	Duração
1. Planejamento e Kick-Off	Reunião Inicial	Alinhamento com a Telebras para entendimento do escopo e definição de responsáveis.	Gerente de Projeto	Dia 1	1 dia
	Levantamento do Ambiente Atual	Avaliação da operação existente, tecnologias, volumes e requisitos de integração; Definição de fluxos de Trabalho; Apresentação dos scripts atuais.	Equipe Técnica + Equipes Telebras	Dia 1 a 2	2 dias
2. Transição do Fornecedor Anterior	Reunião de Transição	Encontro com o fornecedor anterior para definir cronograma e checklist de migração.	Novo Fornecedor + Telebras	Dia 2	1 dia
	Backup e Migração de Dados	Exportação de históricos, bases de conhecimento e listas de contatos.	TI Fornecedor Atual + Novo	Dia 3 a 5	3 dias
	Redirecionamento de Canais	Transferência de números telefônicos, e-mails, URA e redes sociais.	Infraestrutura Voz/Dados	Dia 6 a 7	2 dias
3. Desenvolvimento e Infraestrutura	Desenvolvimento de APIs	APIs para integração com sistemas legados da Telebras (CRM, protocolo, etc).	Equipe de Desenvolvimento	Dia 2 a 12	11 dias
	Configuração de Web Server	Web server com autenticação, segurança e balanceamento de carga.	Infraestrutura	Dia 5 a 9	5 dias
	Testes de Integração	Testes funcionais e ajustes com sistemas externos.	QA + Dev	Dia 10 a 13	4 dias
	Estações de Atendimento	Configuração de posições de atendimento físicas	Suporte Técnico	Dia 7 a 10	4 dias



4. Montagem e Tecnologia		ou remotas, incluindo periféricos.			
	Implementação da URA e Filas	Scripts de URA, discadores automáticos, definição de filas de atendimento.	Eng. de Voz	Dia 8 a 12	5 dias
	Testes de Carga e Segurança	Validação de performance, vulnerabilidades e contingência.	TI + Segurança	Dia 12 a 14	3 dias

12. Da Vigência do Contrato

12.1 O período de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme determina a legislação (Lei 13303, art 71).

12.2 A Contratada poderá solicitar rescisão antecipada do Contrato após 24 meses da prestação de serviço. A validação da rescisão de Contrato está condicionada ao encaminhamento formal, com antecedência mínima de 180 dias úteis de aviso prévio, com a formalização da intenção de ruptura do pacto contratual.

12.3 Após 12 (doze) meses subsequentes à celebração do contrato objeto deste Termo de Referência, as partes poderão solicitar a extinção do instrumento contratual, por meio de aviso formal a ser entregue com no mínimo 180 (cento e oitenta) dias de antecedência.

13. Das Condições e Prazos de Pagamento

13.1 O pagamento da prestação do serviço, realizado sob demanda, será efetuado mediante apresentação de relatório mensal que comprove a execução e utilização efetiva, validado pelo gestor fiscal do contrato, conforme os critérios do contrato e em conformidade com as normas de gestão fiscal e administrativa do RELIC.

13.2 A primeira fatura de pagamento dos serviços será realizada após a implantação completa da Central de Atendimento e 30 dias de funcionamento do Contact Center, na ocasião deverá ser emitido aceite do relatório mensal pelo fiscal do contrato.

Item	Forma de mensuração
Quantitativo de PAs nível 1	Total de PAS do mês com demonstrativo de horas logadas.
Quantitativo de PAs nível 2	Total de PAS do mês com demonstrativo de horas logadas.
	Demonstrativo da quantidade de sessões ativas de



Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria. (Whatsapp – ATIVO sessões mensais)	WhatsApp, realizadas no período, compreendendo cada sessão como um atendimento completo, do início ao fim, com o interlocutor.
Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria. (Whatsapp)- RECEPTIVO sessões mensais)	Demonstrativo da quantidade de sessões receptivas de WhatsApp, realizadas no período, compreendendo cada sessão como um atendimento completo, do início ao fim, com o interlocutor.
Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS, custo por sessão de atendimento. (sessões mensais)	Demonstrativo da quantidade de sessões realizadas no período.
Serviço de Atendimento Eletrônico via URA	Demonstrativo da quantidade de sessões realizadas no período.
Desenvolvimento de Sistemas (mensuração em horas /mês)	Demonstrativo da quantidade de horas realizadas no período.
Relatórios qualitativos descritos no item 4	Seguir as especificidades técnicas e qualitativas descritos neste documento

13.3 Após a conferência dos relatórios, o fiscal do contrato emitirá Pedido de Compras que autorizará a emissão da Nota Fiscal. O vencimento da Nota Fiscal emitida pelo fornecedor deve considerar o prazo mínimo de 30 dias úteis para seguimento interno do processo de pagamento.

14. Do Reajuste/Repactuação/Reequilíbrio

14.1 O valor do contrato poderá ser corrigido anualmente desde que requerido pela CONTRATADA, após o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor - IPCA - acumulado nos últimos doze meses, observada a seguinte fórmula:

$P = v * [i1/i0]$, onde:

P: preço reajustado;

v: preço atual do contrato;

i1: número-índice do mês anterior ao da data de aniversário do contrato; e

i0: número-índice do mês anterior ao da data de apresentação da proposta ou do último reajuste conforme o caso.

a) No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajuste, a TELEBRAS aplicará o índice vigente, liquidando a diferença correspondente quando da divulgação do índice definitivo.

b) Caso o índice estabelecido para aplicação do reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição, o índice que vier a ser determinado.

c) Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial.



14.2 Os reajustes serão precedidos obrigatoriamente de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de memorial de cálculo e da apresentação da planilha de custos e formação de preços, caso em que serão reconhecidos os efeitos financeiros a desde a data do aniversário da proposta, observada a periodicidade anual.

14.3 A CONTRATADA deverá exercer o direito de reajuste, pleiteando o reconhecimento deste perante a TELEBRAS desde a data do aniversário da proposta até a data da assinatura do instrumento de aditamento da prorrogação contratual subsequente.

14.4 Os reajustes a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato ou ressalvados antes da prorrogação contratual serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

14.5 Os reajustes serão formalizados por meio de Termo de Apostila, e não poderão alterar o equilíbrio econômico-financeiro deste Termo de Contrato.

14.6 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

15. Da Garantia da Execução do Contrato

15.1 Com o objetivo de assegurar a fiel execução do contrato e a cobertura de eventuais inadimplementos das obrigações contratuais, será exigida da contratada a prestação de garantia de execução contratual, conforme disposto no art. 68 da Lei nº 13.303/2016. A garantia deverá corresponder a até 5% (cinco por cento) do valor total do contrato. Percentual superior, até o limite de 10% (dez por cento), poderá ser exigido mediante justificativa técnica fundamentada, em razão do valor, complexidade ou riscos envolvidos na execução contratual.

15.2 A CONTRATADA, apresentará, no ato da assinatura do Contrato, garantia para execução dos serviços, correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor total, conforme previsto no Art. 70, §2º, da Lei 13.303/2016, cuja validade será de 03 (três) meses após o período de vigência do contrato.

15.3 A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias, o valor da garantia eventualmente utilizada pela Contratante.

15.4 A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e total adimplemento das Cláusulas avençadas.

15.5 Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

15.6 Compete ao gestor do contrato, com o apoio da área jurídica e da unidade de fiscalização, realizar o monitoramento da validade e suficiência da garantia ao longo da vigência contratual. A contratada deverá



apresentar, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do vencimento da apólice, carta de fiança ou instrumento equivalente, a renovação ou substituição da garantia, sob pena de aplicação de penalidades.

15.7 Em caso de inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais, a administração poderá promover, nos termos do contrato e da legislação aplicável, a execução da garantia, sem prejuízo da aplicação de outras sanções administrativas cabíveis. Findo o contrato e cumpridas integralmente todas as obrigações pactuadas, a garantia será liberada mediante solicitação formal da contratada.

16. Da Garantia do Objeto

16.1 A contratada será integralmente responsável pela qualidade, conformidade e funcionamento adequado dos serviços prestados, assumindo o compromisso de sanar, corrigir, reparar, refazer ou substituir, às suas expensas, quaisquer falhas, vícios ou irregularidades decorrentes da execução inadequada do objeto contratado, conforme previsto no art. 81 da Lei nº 13.303/2016.

16.2 Considerando que o objeto deste contrato consiste na prestação de serviços contínuos de Contact Center, incluindo atendimento multicanal, suporte técnico e outras atividades correlatas, incluindo-se os serviços de STFC para funcionamento da Central de Atendimento, a garantia do objeto se expressa na manutenção da qualidade, eficiência, disponibilidade e níveis mínimos de desempenho, conforme estabelecido nos indicadores e metas constantes deste Termo de Referência.

16.3 Eventuais falhas nos serviços ou no cumprimento dos níveis de serviço pactuados (SLAs) deverão ser corrigidas sem ônus adicional para a administração. Todos os incidentes deverão ser devidamente informados a CONTRATADA por meio dos canais de comunicação oficiais disponibilizados para a Supervisão de Atendimento. Caso a contratada não adote as providências cabíveis no prazo estipulado, poderão ser aplicadas as penalidades previstas contratualmente, inclusive descontos proporcionais, glosas e, em caso de reincidência, a rescisão contratual por inexecução.

16.4 A garantia do objeto permanecerá válida enquanto vigente o contrato, incluindo eventuais prorrogações, e será acompanhada pela fiscalização contratual, que atuará de forma preventiva e corretiva, registrando as ocorrências em relatórios de acompanhamento e em sistema próprio de gestão.

17. Das Obrigações da Telebras

17.1 Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

17.2 Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de horas de trabalho efetivamente prestadas e a qualidade e completude das informações prestadas nos relatórios gerenciais.

17.3 Designar um fiscal para gerenciar o contrato e acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

17.4 Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

17.5 Documentar as ocorrências havidas controlando o desempenho do serviço prestado.



17.6 Fornecer à CONTRATADA solicitação expressa para execução dos serviços.

17.7 Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na TELEBRAS, subsidiando os aspectos normativos e procedimentais da TELEBRAS.

17.8 Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações da TELEBRAS e eventuais alterações.

17.9 Registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

17.10 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.

17.11 Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, no prazo e condições estabelecidos no contrato.

17.12 Aplicar as penalidades contratuais necessárias à CONTRATADA, quando for o caso.

17.13 Estabelecer, em caso de conclusão de vigência de contrato e/ou interrupção da prestação do serviço, as condições necessárias para armazenamento, encaminhamento da base de dados e documentação técnica, dos atendimentos efetuados pela CONTRATADA, de forma a garantir a continuidade do serviço, sem prejuízos à TELEBRAS, subsidiando ações a serem adotadas, inclusive junto a outra CONTRATADA, salvaguardando todo o processo de gestão.

18. Da Gestão de Fiscalização

18.1 A Gestão Contratual e fiscalização serão realizadas por empregados da Telebras, nomeados oficialmente por meio de DEG (Decisão Gerencial) de designação. Entre as atividades de gestão e fiscalização citam-se:

- a. Observação e aprovação dos relatórios;
- b. Acompanhamento da implementação e desenvolvimento das atividades;
- c. Verificação e correções nos processos e fluxos de atividades;
- d. Acompanhamento da saúde financeira do contrato;
- e. Aprovação de documentos fiscais e financeiros;
- f. Cumprimento de prazos;
- g. Aprovação de infraestrutura do Contratado específica para a prestação dos serviços;
- h. Aprovação do Plano de Contingência- PNC;



i. Aprovação do Plano de Trabalho;

j. Aprovação dos Relatórios de Transferência e Gestão do Conhecimento.

19. Das Obrigações da Contratada

19.1 Reportar a equipe da TELEBRAS imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado pela TELEBRAS, de funcionários ou de terceiros.

19.2 Assumir o serviço, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, mantendo os padrões de qualidade e garantindo a continuidade dos serviços.

19.3 Elaborar e apresentar à equipe da TELEBRAS, mensalmente, relatórios gerenciais das atividades executadas, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados.

19.4 Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis.

19.5 Acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações.

19.6 Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no contrato e neste Termo de Referência, às determinações da TELEBRAS.

19.7 Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços descritos em regime de excelência.

19.8 Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares da TELEBRAS, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.

19.9 Manter os seus profissionais qualificados, devendo substituir imediatamente aquele que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares ou procedimentos acordados em conjunto com a CONTRATADA para a realização das atividades da TELEBRAS.

19.10 Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, de propriedade exclusiva da TELEBRAS, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, utilização total ou parcial, locação ou venda a terceiros, sem prévia autorização formal da TELEBRAS e solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade.

19.11 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à TELEBRAS ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pela TELEBRAS.

19.12 Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à TELEBRAS e a terceiros por seus técnicos na execução do presente Contrato.



19.13 Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria.

19.14 Tomar todas as providências estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da TELEBRAS.

19.15 Prover pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, contratados exclusivamente pelo regime da CLT, sem interrupção seja por motivos de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

19.16 Manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados, para atender a eventuais acréscimos solicitados pela TELEBRAS.

19.17 Implementar plano de treinamento, a ser mantido previamente à aprovação da TELEBRAS, que deverá prever a realização obrigatória de aprendizagem e reciclagem contínua de seus prestadores de serviço, e sempre que a TELEBRAS exigir, em função do desenvolvimento de suas atividades e ações.

19.18 Conscientizar o pessoal envolvido na prestação dos serviços sobre a correta utilização dos equipamentos e a operação dos sistemas (aspecto operacional), bem como da adoção de uma postura adequada ao atendimento e ao trabalho em grupo (aspectos atitudinais e comportamentais), seguindo, rigorosamente, as instruções emanadas pela TELEBRAS, bem como orientações advindas da capacitação.

19.19 Manter vínculo empregatício formal e expresso com seus funcionários, sendo responsável pelo pagamento de salários e de todas as demais vantagens, reconhecimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, fiscais e parafiscais, emolumentos, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da CONTRATADA, incidentes sobre o objeto do Contrato, bem como por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítima, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos não transfere à TELEBRAS, a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato, e ensejará a rescisão do mesmo, caso a CONTRATADA, uma vez notificada para regularizar as pendências, permaneça inadimplente. Fica esclarecido de que não se estabelece, por força da prestação dos serviços, objeto do Contrato, qualquer relação de emprego entre a TELEBRAS e os funcionários que a CONTRATADA utilizar para a execução dos serviços.

19.20 Apresentar, em tempo hábil, a documentação relativa aos serviços executados e faturados.

19.21 Atender, prontamente, a quaisquer exigências do representante da TELEBRAS, inerentes ao objeto do contrato, inclusive com deslocamento até as dependências da TELEBRAS de profissionais responsáveis pelos serviços descritos no item 4 deste Termo de Referência, afim de prestar informações e esclarecimentos.

19.22 Obedecer às normas operacionais fornecidas pela TELEBRAS.

19.23 Disponibilizar os recursos físicos e tecnológicos (equipamentos, softwares, mobiliário, sala de treinamento, etc.), conforme especificados pela TELEBRAS e o estabelecido nas legislações afins, para a execução dos serviços nas instalações da CONTRATADA.



19.24 Atender, de imediato, as solicitações quanto à substituição de pessoal considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares da TELEBRAS.

19.25 Cumprir rigorosamente, todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas Ordens de Serviço (OS).

19.26 Em fase de conclusão da prestação de serviços à TELEBRAS, e ou outro fato superveniente, a CONTRATADA deverá repassar, dentre outras necessárias, toda a documentação técnica, bem como base de dados dos atendimentos efetuados, nas condições e formato a serem estabelecidos em acordo com a TELEBRAS, de forma a garantir a continuidade do serviço, mesmo junto a outra CONTRATANTE.

19.27 Para a gestão da infraestrutura tecnológica especificada, a CONTRATADA deverá disponibilizar gestor tecnológico que se responsabilizará em coordenar, manter consolidadas e divulgar informações referentes às implantações de integrações e novas versões/releases de CTI entre as aplicações automatizadas para gestão de atendimento com a plataforma de comunicação da Central. Não há obrigatoriedade deste profissional trabalhar em tempo integral nas dependências da Central. Este profissional deverá ser do quadro de pessoal da empresa na data prevista da realização do certame e possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em gerência de projetos e a comprovação será feita com a apresentação de declaração da licitante na proposta de preços referindo-se obrigatoriamente ao número desta licitação e devidamente assinada pelo seu representante legal.

19.28 Realizar todos os serviços deste Termo de Referência, adotando os padrões de suporte estabelecidos pela TELEBRAS que garantam os níveis de qualidade para a prestação do serviço.

19.29 O serviço a ser contratado deverá possuir um aplicativo de software API que garanta a integração /interface com os demais sistemas de origem de informações pertencentes a TELEBRAS. As interfaces deverão seguir o padrão Web Services.

19.30 Prover acesso remoto para que a TELEBRAS possa monitorar a operação e o atendimento do Contact Center.

19.31 Responsabiliza-se ao final do contrato, ou quando demandada, pela migração da base de dados e de conhecimento para a TELEBRAS.

19.32 Comunicar, por instrumento formal escrito, ao gestor do contrato da TELEBRAS, com pelo menos 10 dias de antecedência, interrupções programadas que tornem indisponível o serviço contratado.

19.33 Comunicar em até 15 minutos (por email e telefone a ser disponibilizado oportunamente) ao Centro Integrado de Gerência de Redes da TELEBRAS, interrupções não programadas que tornem indisponível o serviço contratado.

20. Da Sustentabilidade Social e Ambiental: Apesar de ser um serviço imaterial, sem a produção direta de resíduos, a contratação de um Contact Center contribui com o agravamento de impactos ambientais. Neste sentido, seguem alguns elementos agravadores e as recomendações da contratação para as empresas participantes do processo licitatório:

20.1 Impacto: consumo contínuo de energia elétrica. Sugestão de mitigação: uso de equipamentos com selo



Procel A ou Energy Star; Incentivo pela contratação de energia de fontes renováveis (uso de créditos de energia limpa.

20.2 Impacto: geração de resíduos de materiais de insumo e de escritório. Sugestão de mitigação: incentivo da logística reversa e do descarte correto dos resíduos; Incentivo de participação em iniciativas de reciclagem.

20.3 Impacto: ciclo de vida de softwares e equipamentos: estimular a sustentabilidade tecnológica, como virtualização e uso de cloud computing com data centers de baixo impacto ambiental que diminuam o descarte precoce de equipamentos; priorização de empresas que adotem a prática da economia circular em TI.

20.4 A CONTRATADA deverá cumprir, no que couber, as orientações da Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, referente aos critérios de Sustentabilidade Ambiental.

21. Do Consórcio e da Subcontratação:

21.1 Em razão da natureza do objeto, que envolve a execução de serviços continuados e especializados de contact center, com dedicação exclusiva de mão de obra, torna-se essencial que a empresa contratada possua capacidade técnica e estrutura operacional próprias para a execução direta e integral dos serviços. Assim, fica vedada tanto a participação em consórcio quanto a subcontratação de parcelas do objeto contratual, ainda que acessórias.

21.2 Essa vedação encontra respaldo no art. 40, inciso IV, da Lei nº 13.303/2016, que permite às estatais estabelecerem restrições à subcontratação nos casos em que a execução direta se revele indispensável para garantir a qualidade e a continuidade do serviço. Do mesmo modo, o art. 33 da mesma lei admite a limitação à participação de consórcios, especialmente quando a divisão de responsabilidades entre empresas possa comprometer o controle gerencial e a responsabilização contratual.

21.3 Em reforço, o Tribunal de Contas da União (TCU) tem entendido que, em contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, a subcontratação pode configurar risco à economicidade e à efetiva fiscalização da execução contratual (ex: Acórdão TCU nº 1214/2013 - Plenário). Dessa forma, a vedação ora estipulada visa garantir maior controle sobre a execução, assegurar a accountability contratual e preservar os princípios da eficiência, da economicidade e da segurança jurídica.

22. Da Finalização do Contrato

22.1 O não cumprimento de qualquer dos itens descritos neste TR poderá ser caracterizado como descumprimento contratual, passível de sanções administrativas conforme legislação aplicável.

22.2 Em caso de término de vigência do contrato, ou outra situação que resulte na descontinuidade da prestação do serviço, ou quando solicitado pela TELEBRAS, a CONTRATADA deverá disponibilizar, obrigatoriamente, todo o banco de dados dos atendimentos efetuados no Contact Center, e inteiro teor das gravações e registro completo das mensagens, dos diferentes canais de acesso, bem como respectiva documentação técnica, de forma a possibilitar a continuidade da prestação do serviço pela TELEBRAS. Estes dados deverão ser disponibilizados conforme formatos e configurações a serem estabelecidas e validadas junto a TELEBRAS;

22.3 A CONTRATADA terá o prazo de 90 dias para realizar a transferência de informações, dados e conhecimentos para a transição deste contrato para o que vier a substituí-lo;



22.4 O prazo de 90 dias poderá ter início durante os meses finais da prestação do serviço ou após o último mês de prestação de serviço, conforme oportunidade e conveniência da Contratante;

22.5 Durante o prazo de 90 dias para a transição de Contrato, a CONTRATADA deverá finalizar quaisquer pendências, gerar, reunir e disseminar para a Contratante as informações e dados, lições aprendidas, conhecimentos sobre a curva de maturidade alcançada durante a prestação do serviço e reunir dados históricos e analíticos que possam ser úteis para a Contratante na gestão de contratos semelhantes;

22.6 As responsabilidades da CONTRATADA encerram-se apenas após a conclusão e entrega de todos os relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados de todos os seguimentos dos serviços prestados, em especial os relatórios de gestão operacional, gestão tecnológica e dos sistemas, gestão da base de conhecimento e do sistema de pesquisa, coordenação de fluxos e processos, coordenação geral do CONTRATO;

22.7 Na esfera técnica, deverão ser entregues a documentação atualizada sobre toda infraestrutura física e tecnológica; os backup's dos registros e gravações de voz e telas dos atendimentos realizados durante a vigência do Contrato, que ainda não tenham sido entregues, em mídia a ser determinada pela Contratante;

22.8 A CONTRATADA compromete-se a prestar toda a assistência física, tecnológica e de apoio sistêmico a Contratante para garantir uma transição eficaz e eficiente.

Brasília, 30 de setembro de 2025.

SIBELE GODINHO

Fiscal do Contrato
GOC

LUCIANA DOS SANTOS BRITO

Especialista Gestao de Telecomunicacoes
Gerência de Operações Comerciais

NILTON ROGÉRIO ALVES

Gerente
Gerência de Operações Comerciais

