TERMO DE REFERÊNCIA

1. Contratação de empresa de *call center* para realização de serviços de telemarketing ativo, para efetuar ligações para todos os contribuintes constantes do banco de dados encaminhado pela Municipalidade, informando-os e incentivando-os a participarem do "*Super Saldão de Juros e Multas*", ou seja, a regularizarem suas pendências tributárias para com a Fazenda Municipal, nos termos das Leis Municipal nº 5.428 e 5.429/2021.

2. O objeto da presente licitação contempla os seguintes itens, que deverão ser cumpridos integralmente pela contratada:

a) Disponibilizar no mínimo 2 (dois) postos de serviço de Posição de Atendimento (PA), atuando de forma contínua e permanente para a contratante, de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 às 18:00 horas, nas dependências da contratada;
b) Realizar as atividades com foco orientativo, no sentido de convidar o contribuinte a comparecer ao Setor de Recuperação Fiscal (SERFIS) da Prefeitura para a devida mediação e conciliação, com base na política de descontos vigente;
c) Elaborar texto com instruções escritas para serem seguidas pelo operador, submetendo-o à aprovação prévia da contratante;
d) Possuir toda a estrutura física necessária, tais como local físico, mobiliário, hardwares, equipamentos de comunicação, telefonia e sistema de discador automático;
e) Enviar mensagens para os contribuintes através de SMS e e-mail;
f) Realizar a manutenção preventiva e corretiva e manter em pleno funcionamento, sem interrupção, toda a infraestrutura disponibilizada para a realização dos serviços contratados;
g) Fornecer todos os softwares necessários para gerenciamento e execução do trabalho;
h) Disponibilizar linhas telefônicas devidamente habilitadas e em quantidade suficiente;
i) Arcar com todos os custos das mensagens e das ligações, que poderão abranger todo o território nacional, a telefones fixos e móveis;
j) Realizar a gravação de todas as chamadas efetuadas;
k) Enviar todas as gravações à contratante mensalmente, e a qualquer tempo, sempre que solicitado;
l) Enviar à contratante, mensalmente e a qualquer tempo, sempre que solicitado, comprovação de mensagens e e-mails enviados;
m) Enviar um relatório à contratante mensalmente, e a qualquer tempo, sempre que solicitado, constando todas mensagens e e-mails enviados e todas as ligações efetuadas, com os dados dos contribuintes e informações sobre a eficácia da ligação ou do meio utilizado e a resposta do contribuinte;
n) Possuir procedimentos para segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos dados dos cidadãos e da contratante;
o) Atender a todos os padrões técnicos de comunicação necessários e aplicáveis ao tipo de serviço;
p) Providenciar toda a estrutura necessária para realizar a comunicação com a estrutura da Prefeitura e para a conexão da central de atendimento ao banco de dados da contratante;
q) Realizar a manutenção, gerenciamento e atualização do banco de dados da contratante.
r) Atender ao item 5 do Anexo II da NR-17 - Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

3. O contrato terá vigência de **02 (dois) meses**, a contar do efetivo início da prestação dos serviços, que será definido pela Ordem de Serviço a ser emitida pela Prefeitura.

3.1. O pagamento será efetuado mensalmente, em até **10 (dez) dias** após o mês de vigência e apresentação da nota fiscal.

4. A contratada deverá fornecer sistema de gerenciamento de chamadas que permita emissão diária e periódica de relatórios gerenciais personalizáveis dos atendimentos, histórico de atividades do agente, bem como telefonia, tais como:

a) Chamadas efetuadas;
b) Chamadas desistentes;
c) Chamadas abandonadas;
d) Chamadas que aguardam na fila;
e) Tempo médio de atendimento (conversação);
f) Tempo de espera;
g) Atendimento por operador;
h) Número de ligações por hora;
i) Número de ligações por dia.

5. Perfil do operador e forma de atendimento:

a) Boa comunicação, boa dicção e oralidade;
b) Iniciativa e assertividade;
c) Empatia e cordialidade;
d) Paciência e capacidade de trabalhar sob pressão;
e) Organização e disciplina;
f) Capacidade de negociação;
g) Capacidade de concentração;
h) Capacidade de interpretação e análise das solicitações;
i) Capacidade de compreensão das orientações;
j) Boa apresentação e finalização, procedendo corretamente a saudação inicial e final;
k) Cortesia, educação e presteza para com o cidadão;
l) Uso de expressões adequadas;
m) Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade;
n) Não interromper o cidadão;
o) Não entrar em atrito com o cidadão;
p) Impostação e entonação de voz, expressando-se com clareza e sem gaguejar;
q) Expressar-se com firmeza, mas sem autoritarismo;
r) Não demonstrar ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade;
s) Não deixar o cidadão na espera;
t) Não possuir de vícios de linguagem, nem usar gírias.
u) Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo;
v) Não usar advérbios em demasia;
w) Não usar expressões repetitivas;
x) Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cidadão;
y) Demonstrar domínio do assunto.

Lençóis Paulista, 20 de maio de 2021

RODRIGO FÁVARO
Secretário de Negócios Jurídicos