



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000 – Fax (14) 3263-0040

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencoispaulista.sp.gov.br

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 da Lei Municipal nº 4.976/2017 e suas alterações.

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

- a) Disponibilizar no mínimo 1 (um) posto 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 **01 (um) mês**, a contar do efetivo início da prestação dos serviços, que será definido pela Ordem de Serviço a ser emitida pela Prefeitura, podendo ser prorrogado nos termos do Artigo 57, Inciso II da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores



PREFEITURA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 – Fone (14) 3269-7000 – Fax (14) 3263-0040

CEP 18682-900 – Lençóis Paulista – SP

CNPJ: 46.200.846/0001-76

www.lencoispaulista.sp.gov.br

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 (conversaço);
- 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, 13 de junho de 2017.

JOSÉ DENILSON NOGUEIRA
Diretor de Suprimentos