

CADERNO DE ENCARGOS

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER



ESPINHO
CÂMARA MUNICIPAL



ER-0089/2015

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO PS02-00-IMP-03 05

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Cláusula 1. ^a Objeto do procedimento	3
Cláusula 2. ^a Contrato.....	3
Cláusula 3. ^a Prazo de vigência do contrato	3
CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.....	4
SEÇÃO I - OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS.....	4
Cláusula 4. ^a Obrigações principais do prestador de serviços.....	4
Cláusula 5. ^a Fases da prestação do serviço	4
Cláusula 6. ^a Prazo da prestação do serviço	4
Cláusula 7. ^a Objeto do dever de sigilo	5
Cláusula 8. ^a Prazo do dever de sigilo	5
SEÇÃO II - OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO DE ESPINHO	5
Cláusula 9. ^a Preço contratual	5
Cláusula 10. ^a Condições de pagamento	5
CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO	6
Cláusula 11. ^a Penalidades contratuais	6
Cláusula 12. ^a Força maior	6
Cláusula 13. ^a Resolução por parte do contraente público	7
Cláusula 14. ^a Resolução por parte do prestador de serviços.....	7
CAPÍTULO IV - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS	8
Cláusula 15. ^a Foro competente	8
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	8
Cláusula 16. ^a Subcontratação e cessão da posição contratual	8
Cláusula 17. ^a Comunicações e notificações	8
Cláusula 18. ^a Contagem dos prazos.....	8
Cláusula 19. ^a Legislação aplicável.....	8
CAPÍTULO VI – CLÁUSULAS TÉCNICAS	8
Cláusula 20. ^a Serviços de suporte e consultoria	8
Cláusula 21. ^a Requisitos.....	9
Cláusula 22. ^a Licenças	9
Cláusula 23. ^a Formação	10

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO PS02-00-IMP-03 05

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª | Objeto do procedimento

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de uma plataforma com vários módulos, de forma a que a Câmara Municipal consiga implementar uma solução de gestão integrada dos seus contactos de atendimento ao munícipe, permitindo uma otimização e controlo de toda a atividade relacionada com a interação que é efetuada diariamente entre os munícipes e o Atendimento Municipal. Pretende-se também prestar um serviço profissional e com qualidade, com a uniformização dos processos de atendimento baseado numa solução tecnológica desenvolvida especificamente para esta natureza de serviços, para além de obter ganhos substanciais de eficiência e performance dos recursos envolvidos no atendimento ao munícipe.

Cláusula 2.ª | Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a. Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c. O presente caderno de encargos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP - aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro; na sua redação em vigor) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª | Prazo de vigência do contrato

O contrato inicia a sua vigência no dia seguinte à data da sua outorga pelo prazo de 760 dias, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO PS02-00-IMP-03 05

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SEÇÃO I - OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Cláusula 4.ª | Obrigações principais do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o prestador de serviços as seguintes obrigações principais:

- Obrigação de disponibilizar a plataforma identificada nas cláusulas técnicas deste caderno de encargos e na sua proposta;
- Obrigação de garantir o fornecimento das licenças para a utilização dos módulos com todas as funcionalidades inerentes às mesmas;
- Interligação com central a telefónica atual através da realização de um SIP Trunk;
- Parametrização das funcionalidades descritas nas cláusulas técnicas deste caderno de encargos e na sua proposta;
- Formação para agentes e supervisores;
- Todas as outras identificadas nas cláusulas técnicas deste caderno de encargos.

2. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.ª | Fases da prestação do serviço

Os serviços objeto do contrato compreendem as seguintes fases:

- Fase I - Disponibilização da plataforma, licenças, formação e arranque do serviço;
- Fase II – Entrada em funcionamento da plataforma, acompanhamento e melhoria continua do serviço.

Cláusula 6.ª | Prazo da prestação do serviço

1. O prestador de serviços obriga-se a concluir a execução do serviço, com todos os elementos referidos nas cláusulas do presente caderno de encargos, de acordo com as seguintes fases e prazos:

- Fase I, no prazo máximo de 30 dias contados do dia seguinte à data da outorga do contrato;
- Fase II, no prazo de 730 dias após a conclusão da fase I.

2. Os prazos previstos nos números anteriores podem ser prorrogados por iniciativa do Município de Espinho ou a requerimento do prestador de serviços, desde que devidamente fundamentados ao abrigo do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 440.º do CCP.

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO PS02-00-IMP-03 05

Cláusula 7.ª | **Objeto do dever de sigilo**

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de Espinho, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 8.ª | **Prazo do dever de sigilo**

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 2 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

SEÇÃO II - OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO DE ESPINHO

Cláusula 9.ª | **Preço contratual**

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o Município de Espinho obriga-se a pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público (incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças).
3. O preço a que se refere o n.º 1 é dividido pelas diversas fases de execução do contrato, nos seguintes termos:
 - a. Será pago 33% do preço contratual, após o término da fase I;
 - b. A fase II será paga em 24 prestações mensais correspondendo a 67% do preço contratual.

Cláusula 10.ª | **Condições de pagamento**

1. A(s) quantia(s) devidas pelo Município de Espinho, nos termos da cláusula anterior, deve(m) ser paga(s) no prazo de 30 (trinta) dias após a receção pelo Município de Espinho das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO PS02-00-IMP-03 05

2. As faturas deverão ser enviadas para o Município de Espinho – Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo, Apartado 700, 4501-901 Espinho ou então através de correio eletrónico para o endereço contabilidade@cm-espinho.pt com a indicação do número de compromisso.
3. Em caso de discordância, por parte do Município de Espinho, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
4. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no n.º 1, as faturas são pagas através de transferência bancária.

CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 11.ª | Penalidades contratuais

1. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Município de Espinho pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:
 - a. Pelo incumprimento do prazo referente à fase I, a penalidade contratual a aplicar é de 5% do preço referente à fase I;
 - b. Por indisponibilização temporária no acesso à plataforma superior a 1 hora, até 0,5% do preço contratual.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, o Município de Espinho pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 50% do preço contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo da alínea a) do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, o Município de Espinho tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.
5. O Município de Espinho pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
6. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o Município de Espinho exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 12.ª | Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO PS02-00-IMP-03 05

afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3. Não constituem força maior, designadamente:

- Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;
- Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
- Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
- Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
- Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 13.^a | **Resolução por parte do contraente público**

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Município de Espinho pode resolver o contrato, a título sancionatório, nos casos previstos no artigo 333.º do CCP.

Cláusula 14.^a | **Resolução por parte do prestador de serviços**

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato nas situações previstas no artigo 332.º do CCP.

2. O direito de resolução é exercido por via judicial, nos termos da cláusula 15.^a.

3. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao Município de Espinho, que produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO PS02-00-IMP-03 05

CAPÍTULO IV - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 15.^a | **Foro competente**

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal de Aveiro, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 16.^a | **Subcontratação e cessão da posição contratual**

1. Não é admitida a cessão da posição contratual, sem prejuízo do previsto nas alíneas a) ou b) do n.º 1 do artigo 318.º do CCP.
2. Não é admitida a subcontratação, sem prejuízo do disposto no n.º 5 do artigo 318.º.

Cláusula 17.^a | **Comunicações e notificações**

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 18.^a | **Contagem dos prazos**

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados, obedecendo a sua contagem às regras previstas no artigo 471.º do CCP.

Cláusula 19.^a | **Legislação aplicável**

Em tudo o omissa no presente caderno de encargos, aplica-se o disposto no Código dos Contratos Públicos (CCP – na sua redação em vigor) e demais legislação aplicável.

CAPÍTULO VI – CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 20.^a | **Serviços de suporte e consultoria**

1. O fornecedor fica obrigado a prestar os seguintes serviços:
 - a) Instalação e configuração do domínio (ambiente cloud ou em infraestrutura própria);

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO PS02-00-IMP-03 05

- b) Parametrização da plataforma de acordo com a especificação funcional apresentada e aprovada;
- c) Hand Over – Arranque e acompanhamento da operação;
- d) Garantir o correto funcionamento da plataforma;
- e) Suporte de 24 horas durante 7 dias da semana;
- f) Manutenção e upgrades da plataforma;
- g) Identificação e implementação de melhorias decorrentes da utilização da plataforma;
- h) Realizar um trabalho objetivo de melhoria contínua, tendo como meta a máxima performance da operação.

Cláusula 21.^a | **Requisitos**

1. Para que o funcionamento da plataforma cumpra todos os requisitos solicitados, devem ser criados ou configurados os seguintes itens:

- a) Domínio;
- b) Sip Trunk;
- c) 2 Filas Inbound;
- d) Árvore de Tipificação Inbound;
- e) Campanhas Outbound
- f) Árvore de Tipificação Outbound
- g) 2 Maiboxes
- h) 4 Filas de tratamento
- i) 2 SmartScript
- j) 2 Criação de Report Designer e Wallboards

Cláusula 22.^a | **Licenças**

1. Para a utilização da plataforma, que deve ser disponibilizada 24 meses (24 h/7dias da semana), o prestador de serviços deve contemplar os seguintes tipos de licenças, ferramentas e funcionalidades:

- a) Licença Base, até ao máximo de 4 unidades:
 - Gestão de utilizadores;
 - Construção de perfis;
 - Gestão de bases de dados;
 - Gestão de calendários;
 - Configuração e acesso a todo o reporting, dashboards, wallboards e ferramenta de analytics;
 - Estatísticas em tempo real;
 - Relatórios e Analytics;
 - Analytics;
 - Gestão de Bases de dados;
 - Interface Agente | Supervisor

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO PS02-00-IMP-03 05

b) Licença de voz, até ao máximo de 5 unidades:

i. Serviços de IVR (Inbound/Outbound)

- Mensagens de boas-vindas
- Navegação entre opções do mesmo IVR / outros IVRs / extensões/ queues
- Validações horárias

ii. Serviços de Inbound

- Mensagens de boas-vindas
- Navegação entre opções do mesmo IVR / outros IVRs / extensões/ queues
- Disponibilização de ficha cliente mediante identificação do nº rececionado

iii. Serviços de Outbound

- Configuração de Dialer: Manual / power preview / Power dial /Progressive dial
- Configuração de black lists
- Tipificação de chamadas

iv. Smart Scripting

- Navegação entre páginas
- Navegação condicionada por respostas recolhidas em script
- Configuração de regras de envio de e-mails / criação e tickets mediante regras de scripting

c) Licença Tickets/Email, até ao máximo de 5 unidades

- Configuração de filas de espera;
- Possibilidade de criação de episódios do tipo voz, ficando os mesmos associados ao histórico de tratamento de tickets;
- Atribuição dos tickets/e-mails aos colaboradores em formato inteligente;
- Definição de modelos de resposta / templates;
- Tipificação dos assuntos multinível;
- Associação de smart scripts ao tratamento de tickets;
- Perfil alargado (escolha de tarefas em pool de trabalho) com ordenação mediante várias regras, nomeadamente SLA definido;
- Perfil reduzido – colaborador não escolhe a próxima tarefa a tratar sendo ela atribuída única e exclusivamente mediante regras de negócio / SLAs previamente parametrizados.

d) Licença de Supervisor, até ao máximo de 2 unidades

Cláusula 23.^a | **Formação**

A formação da plataforma de Contact Center, irá abranger dois perfis, ou níveis de conhecimento da plataforma:

a) Agentes

- 4 horas por agente;
- a formação será efetuada remotamente (videoconferência) para um total máximo de 12 colaboradores por sessão;

	CADERNO DE ENCARGOS – AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS		
	NOME DO PROCEDIMENTO	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE UMA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER	
	NIPG	8854/20	
	UNIDADE ORGÂNICA	Divisão de Gestão Administrativa, Financeira e Turismo Serviços de Modernização Administrativa	CODIFICAÇÃO
			PS02-00-IMP-03 05

- Tratamento de interações dos vários módulos da plataforma (Voz, Tickets/E-mails, Webchat, Redes Sociais, etc.), Gestão de Pausas, utilização de Chat interno da plataforma.

b) Supervisor (Gestão e Parametrizações Nível 1)

- 20 horas;
- a formação será efetuada remotamente (videoconferência) para um total máximo de 12 colaboradores por sessão;
- A formação aplicada para o Perfil de Supervisão, permite garantir total conhecimento das ferramentas de monitorização, controlo operacional em tempo real e toda a lógica associada a CRM de Cliente. Permite também obter conhecimento ao nível das parametrizações base da plataforma, sendo possível efetuar a gestão do dia-a-dia da operação.

Espinho, 7 de setembro de 2020

O Vice-Presidente da Câmara,



Vicente Pinto, VICE-PRESIDENTE
Func.:1596 07-09-2020
Assinatura Digital Qualificada