

Proc. Administrativo 016/2023

De: Iledo F. - GEFIN

Para: CAAS - Coordenação de Apoio Administrativo e de Suprimentos

Data: 03/01/2023 às 15:02:19

Setores (CC):

CAAS

Setores envolvidos:

DIRAF, CAAS, GEFIN, DIPRE, SEGE, ASJUR, ASLIC, ASCIP, GASUP, CAAS, ASLIC, GEFIN, SEDIR

SC 2888 - Serviço terceirizado de cobrança

Prezado,

Informo que existe uma nova solicitação de compra cadastrada no ERP de número: **2888**

—

Iêdo Flávio de Andrade Filho
Gerente Financeiro

Anexos:

Meta_2_Acao_1_Minuta_Memorial_Descritivo_CONTRATAÇÃO_DE_EMPRESA_ESPECIALIZADA_DE_APOIO_NA_PREVENÇÃO_A_I



MEMORIAL DESCRITIVO

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA
PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA
DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS –
SERGIPE GÁS**

Aracaju/SE, julho de 2022.

MEMORIAL DESCRITIVO

1. INFORMAÇÕES INICIAIS

Setor: Diretoria Administrativa e Financeira

Responsável: Lauro Daniel Beisl Perdiz

Cargo: Diretor Administrativo e Financeiro

Data Desejada para Início dos Serviços: novembro/2022.

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Prestação dos serviços especializados de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes da carteira de clientes da SERGAS – SERGIPE GÁS.

3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os scripts de comunicação a serem aplicados deverão ser previamente aprovados junto à **SERGAS** e deverão conter informações relativas aos canais de atendimento ao público.

3.2. A **SERGAS** poderá disponibilizar chaves para os empregados da **CONTRATADA** acessarem o sistema de gestão empresarial da SERGAS, na quantidade pactuada entre as partes, visando:

- Informação/Pesquisa cadastral;
- Pesquisa de débitos;
- Parcelamento de débitos;
- Emissão de 2ª via de faturas ou de outros documentos de cobrança;
- Negociação de débitos.

3.3. A **CONTRATADA** deverá utilizar os sistemas e base de dados que se fizerem necessários para o atendimento ao objeto contratado.

3.3.1. Para acesso ao sistema de gestão empresarial, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar circuito de banda larga Internet, de no mínimo 8 Mbps para configuração de VPN (*Virtual Private Network*), site to site, ou seja, da rede da **CONTRATADA** para a rede da SERGAS, utilizando-se de *firewall* compatível com o padrão IPsec (*Security Protocol IP*).

3.3.2 A **CONTRATADA** deverá contar com recursos técnicos próprios ou contratados, especializados e homologados para configurar e dar suporte à solução de *firewall* utilizada pela **CONTRATADA**, trocar informações sobre as configurações e realizar testes de acessos com o representante técnico da SERGAS.

3.4. A partir das informações cadastrais disponíveis no sistema da SERGAS, a **CONTRATADA** deverá complementar as informações por meio de enriquecimento de dados, para potencializar a comunicação junto aos clientes da SERGAS.

3.5. Os valores em situação de cobrança deverão ser processados no prazo máximo de 180 dias corridos ou a critério da **SERGAS**.

3.6. A **CONTRATADA** efetuará a cobrança dos valores em situação de inadimplência, por meios lícitos e amigáveis, de forma respeitosa e cordial, de modo que o cliente inadimplente não seja exposto a ridículo, nem seja submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça ou mesmo coagido de forma alguma, na forma do Código de Defesa do Consumidor.

3.7. A **CONTRATADA** deverá subsidiar a defesa em caso de demanda judicial por danos morais relacionados a processo de cobrança, e em caso de condenação, deverá ressarcir a **SERGAS** do valor indenizado.

3.8. A **CONTRATADA** deverá emitir relatórios gerenciais, gerados de forma dinâmica e com múltiplas possibilidades de composição de dados e encaminhar à **SERGAS** informações a respeito dos acionamentos realizados no processo de prevenção da situação de inadimplência e de cobrança.

a) Relatório 1: Desempenho das atividades (sintético) – realização quinzenal

- Quantidade de realização de cada atividade, por tipo de canal de atendimento;
- Valor total cobrado ou negociado correspondente a cada atividade.

b) Relatório 2: Desempenho das atividades (analítico) – realização mensal

- Monitoramento e avaliação do desempenho por tipo de ação;
- Histórico de ações por cliente e quantidade de ações por cliente;
- Histórico de cadastros (número de telefone e DDD) atualizados;
- Histórico de atualização cadastral do (s) e-mail (s) do cliente;

c) Relatório 3: Sugestões de Melhoria - realização mensal

- Apontamento de recomendações de modificações na cobrança administrativa a partir do contato com clientes acionados.

3.9. A **SERGAS** poderá solicitar relatórios adicionais conforme necessidade, e a seu exclusivo critério.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PREVENÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

4.1. O anexo A – Quadro **resumo de atividades previstas** - deverá ser utilizado como referência para estruturação pela **CONTRATADA** das atividades a serem desempenhadas, ressaltando-se que o rol de atividades listadas no referido anexo não é taxativo.

5. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA

5.1. Os serviços de Cobrança Administrativa serão destinados à recuperação de crédito em diferentes períodos de maturidade da dívida dos clientes da **SERGAS**.

5.2. O Anexo B - **Número de clientes inadimplentes** - apresenta o perfil inicial do número de clientes inadimplentes, por período de idade da dívida - a **CONTRATADA** deverá estar atenta ao crescimento da carteira de clientes da **SERGAS** e tendência de evolução dos perfis de inadimplência.

5.3. A **SERGAS** disponibilizará através do seu sistema de gestão empresarial (ERP), o acesso da **CONTRATADA** ao histórico de faturamento dos Usuários (clientes) conectados, em condição de suspensão do fornecimento do gás (corte de fornecimento) e desligadas, situação de pagamento, assim como as seguintes informações, não se limitando a:

- Código do Usuário (cliente);
- Nº do contrato;
- Nº medidor;
- Data do Aceite/Data Rescisão;
- Nome;
- Endereço;
- CPF/CNPJ;
- Situação da instalação: Contrato Ativo/Contrato Inativo;
- Vencimento da Fatura;
- Valor total da fatura;
- DDD/Telefone 1;
- DDD/Telefone 2;
- E-mail;
- Histórico de atendimento ao cliente;
- Histórico de notas de suspensão de fornecimento por cliente;
- Indicação de perda.

5.4. A **CONTRATADA** disponibilizará arquivos eletrônicos, com periodicidade semanal, das cobranças efetuadas, com identificação da(s) atividade(s) realizada (s), conforme layout determinado pela **SERGAS**.

5.5. Detalhamento das atividades:

5.5.1. Envio de correspondências de cobrança

a) A **CONTRATADA** deverá gerar arquivo contendo a relação dos clientes que devem ser notificados de suspensão de fornecimento do gás natural, conforme periodicidade aprovada nos procedimentos internos da **SERGAS**.

5.5.2. Telecobrança:

- SMS e WhatsApp – Envio de mensagem de texto para celular - consistirão em informar aos clientes o valor da (s) faturas (s) vencida (s) em atraso e solicitar pagamento;
- Telecobrança Ativa – Realização de telecobrança ativa por meio de PAs (Posições de atendimento) as quais terão como objetivo cobrar e negociar os débitos existentes;
- Os serviços de telecobrança automática e ativa deverão ser realizados de segunda a sexta-feira, no horário das 09h00 às 18h00, exceto, sábados domingos e feriados nacionais;
- O atendimento de telefonia deverá ser feito por meio telefônico, na modalidade DDG (Discagem Direta Gratuita), sistema de tarifação reversa, utilizando o número 0800 xxxxxxxx para o SAC de titularidade da **SERGAS**.

- A SERGAS será responsável pelos custos das ligações durante o período do contrato que serão faturadas pela operadora de telefonia;
- A SERGAS será responsável pelos custos de ligação *outbound*, ou seja, ativas, mediante comprovação da **CONTRATADA** suportada por relatório do tarifador telefônico contendo no mínimo origem (atendente), ramal, data, hora, duração, localidade, serviço (telefone fixo ou celular), custo, número e identificação do número chamado.

5.5.3. Negociação de débitos

5.5.3.1. A negociação de débitos deverá ser realizada de acordo com a Norma de Contas a Receber e Cobrança da **SERGAS** e suas respectivas instruções internas.

5.5.3.2. A **CONTRATADA** deverá priorizar a cobrança de clientes inadimplentes através dos boletos com código de barras e/ou QR Code presentes nos faturamentos originalmente emitidos pelo **SERGAS** - esses códigos poderão ser enviados por mensagens de textos para agilizar o pagamento.

5.5.3.3. Nos parcelamentos e negociações com clientes, o responsável pela negociação por parte da **CONTRATADA** deverá observar as seguintes etapas:

- 1ª - Requerimento do devedor (áudio ou eletrônico) requerendo o parcelamento de suas dívidas especificadas (faturas, notas débitos, dentre outros) e suas condições - se o cliente tiver ação judicial, não será aceita demanda para parcelamento;
- 2ª - Atualização de todos os dados do devedor (endereços, telefones, e-mail);
- 3ª - Geração e envio ao devedor da primeira parcela (entrada), ficando a efetivação do acordo condicionada ao seu pagamento.

5.5.3.4. Atendimento a reclamações e à solicitação de informações dos clientes, referentes ao objeto desta Especificação.

5.5.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar PA (Posição de Atendimento) para possibilitar o recebimento de ligações dos clientes referentes a:

- Reclamações das cobranças realizadas e informações sobre comunicado de situação de inadimplência;
- Informações relacionadas a faturamento, condições de pagamento, dentre outras, para fim de esclarecimentos de dúvidas dos clientes;
- Informações sobre condições de negociações;

6. RECRUTAMENTO, SELEÇÃO, TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

6.1. A **CONTRATADA** deverá prover estrutura de recrutamento, seleção e treinamento para o provimento de pessoal, para execução dos serviços objeto desta contratação, de acordo com as necessidades do serviço contratado.

6.2. A **CONTRATADA** será responsável pelo treinamento e aperfeiçoamento de todos os

profissionais, através de programas de reciclagens periódicos. Todas as despesas efetuadas com treinamento e aperfeiçoamento serão integralmente custeadas pela **CONTRATADA**.

6.3. Todos os empregados da **CONTRATADA** destinados à execução dos serviços contratados deverão estar previamente aptos e tecnicamente capacitados.

7. RECURSOS DE PESSOAL

7.1. A **CONTRATADA** deverá dispor de recursos humanos, operacionais e administrativos qualificados para o atendimento, supervisão, instrução, monitoria, planejamento, gerenciamento e desenvolvimento dos trabalhos com alta qualidade, eficiência e segurança.

7.2. A **CONTRATADA** deverá prover estrutura de gerenciamento de recursos humanos necessária para todo o processo de gestão do pessoal destinado às atividades junto à SERGAS.

7.3. O gerenciamento de todos os recursos humanos na execução das atividades é de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, observando sempre a manutenção da qualidade dos serviços.

7.4. A **CONTRATADA** se obriga a substituir em até 48 (quarenta e oito) horas, por solicitação da **SERGAS**, os empregados cuja permanência nas atividades seja considerada inadequada.

8. RECURSOS DE INFRA-ESTRUTURA E INFORMÁTICA

8.1. Todos os serviços objeto desta Especificação serão prestados pela **CONTRATADA** com infraestrutura (física e tecnológica) própria ou de sua inteira responsabilidade;

8.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer, administrar e manter todos os recursos de infraestrutura necessários à operacionalização dos serviços de cobrança administrativa como:

- a) PA de atendimento treinado e preparado para execução dos serviços (capacitação e desenvolvimento);
- b) no mínimo 01 supervisor;
- c) Microcomputadores, servidores e softwares para operacionalização;
- d) Rede de comunicação de dados e circuitos para interligação das redes;
- e) Linhas telefônicas, equipamentos e softwares relativos como PABX, DAC e Links de voz;
- f) Softwares e sistemas para monitoria on-line de voz e de tela do PC do agente de cobrança;
- g) Gravador digital para a gravação de 100% (cem por cento) dos atendimentos telefônicos realizados e funcionamento integrado com tecnologia CTI;
- h) Discador automático (terminal de voz com aparelho telefônico digital para os operadores, gravação digital e armazenamento, Fax e impressora);
- i) Servidor e sistema de gerenciamento de chamadas integrado ao computador;
- j) Head-sets para os operadores;
- k) Infraestrutura física, de rede, elétrica, de dados, necessária para execução dos serviços;

- l) Sistema capaz de emitir relatórios gerenciais, gerados de forma dinâmica e com múltiplas possibilidades de composição de informações;
- m) Sistema e rotinas relacionadas à monitoração da qualidade dos serviços;

8.3. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um canal telefônico e nomear um representante para contato direto com a **SERGAS** para dirimir dúvidas e solucionar problemas a qualquer momento.

8.4. Quando da disponibilidade dos serviços, a **CONTRATADA** deverá comprovar a regularidade em termos legais, de todos os produtos utilizados na solução: hardware e softwares instalados no site, ou seja, não será permitida a utilização de produtos não regularizados (exemplo: softwares piratas). Quando houver necessidade de comprovação por uma fiscalização interna da **SERGAS**, a **CONTRATADA** deverá comprovar a regularidade dos produtos, através de notas de aquisição e licenças de uso.

9. SEGURANÇA – CONTROLE DE ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

9.1. A **CONTRATADA** permitirá o acesso do pessoal da **SERGAS** ao local das instalações caso necessário, onde serão executados os serviços, até o término do contrato, desde que devidamente identificados.

10. DA FISCALIZAÇÃO

10.1. A execução contratual será gerenciada pela Gerência Financeira - GEFIN e fiscalizada pela Coordenação de Atendimento ao Cleinte – COATEC.

11. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11.1. No curso da execução do contrato, caso seja identificada a necessidade de tratamento de dados pessoais de titulares que mantêm relacionamento com a **SERGAS**, as partes deverão observar a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, comprometendo-se a proteger e tratar os dados coletados estrita e necessariamente para a execução do Contrato, para os fins que se destinam.

11.2. A **CONTRATADA** deverá comunicar à **SERGAS** a ocorrência de incidente de segurança da informação, privacidade ou sua suspeita, que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados, comprometendo-se a informar a **SERGAS** por escrito, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas do conhecimento do incidente, colaborando com qualquer investigação que venha a ser realizada pela **SERGAS**, ANPD, ou por qualquer outro órgão de controle.

11.3. As partes são solidariamente responsáveis por eventuais incidentes de segurança da informação ou privacidade, nos termos da legislação vigente, mas a **SERGAS** garante, no âmbito dessa contratação, o seu direito de regresso, caso fique comprovado não ter sido ela a dar causa ao evento.

11.4. A Subcontratação do tratamento de dados pessoais será permitida apenas com o prévio e expresso consentimento da SERGAS, permanecendo a CONTRATADA como responsável, por quaisquer atos ou omissões da Subcontratada que resultem no tratamento inadequado, violação, vazamento dos dados em desconformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

11.5. O prazo das obrigações acima destacadas está vinculado a vigência da contratação dos serviços objeto deste memorial.

11.6. Caso verificada a criticidade do tratamento de dados pessoais, em relação ao objeto deste memorial, a minuta do contrato contará com cláusulas específicas sobre o Tratamento de dados pessoais.

12. REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO

12.1. Para acompanhamento e controle dos serviços contratados, a **SERGAS** e a **CONTRATADA** deverão estipular plano de reuniões, que poderão ocorrer na Sede da **SERGAS** ou remotamente.

12.2. Por necessidade das partes ou a critério da **SERGAS**, as reuniões poderão ter a periodicidade a ser estipulada, sendo minimamente mensalmente.

12.3. A reunião deverá ocorrer com os participantes:

- Gerente Financeiro da **SERGAS** (e por outras pessoas que este considere necessário);
- Coordenador da **CONTRATADA** responsável pela operação da cobrança administrativa (mais outras pessoas que este considere necessário);
- Responsáveis de outras áreas, em função de ampliações pontuais dos temas a se tratar.

13. PRAZO

13.1. O prazo de vigência do contrato será de 06 (seis) meses, contados da emissão da Ordem de Serviços pela **SERGAS**.

14. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

14.1. A **CONTRATADA** deverá estar mobilizada e apta a prestar os serviços, impreterivelmente, 10 dias após a assinatura do contrato.