



ATESTADO

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 58.069.360/0001-20, estabelecida à Av. Marginal 156, Jaguariúna, São Paulo, no período de 03/1996 até a presente data presta serviços em informática de forma **SATISFATÓRIA**, conforme descrito abaixo:

1. Informações sobre o Serviço

Serviço de Help Desk prestado de forma continuada, com equipe de atendimento nas dependências da Stefanini, exceto analista de suporte de campo, utilizando melhores práticas segundo ITIL.

Vigência de 03/1996 até à 31/dez/2016 (último vencimento contratual)

Serviços de Suporte de Nível 1 e 2, conforme os seguintes requisitos:

- Os chamados técnicos são abertos diretamente pelo usuário final.
- A equipe da contratada realiza o registro imediato do incidente em sistema informatizado.
- A equipe da contratada tenta solucionar o incidente na sua abertura, com a utilização de ferramenta de controle remoto ou outros meios e, em caso de não solução, encaminha para as equipes competentes.
- A equipe da contratada utiliza base de conhecimentos e roteiros para padronizar e melhorar a eficiência e eficácia dos atendimentos.
- Prestação de informações ou orientação aos usuários por telefone
- Realização de abordagens aos usuários referentes a produtos e serviços através de ligações recebidas ou geradas através de telefone
- Atendimento de vários multicanal através de Telefone, Web, E-mail, chat
- Atendimento, registro e respostas às solicitações de serviços, pedidos de informações sobre produtos e serviços
- Execução de comandos operacionais em sistemas ou serviços
- Suporte técnico remoto utilizando aplicativos, documentos, padrões, informativos e scripts
- Equipe de Supervisão para monitorar a equipe de atendimento com o objetivo planejamento, gestão e acompanhamento das equipes de atendentes
- Suporte Especializado para análise, registro, respostas e suporte aos questionamentos não resolvidos pelos atendentes
- Monitoramento do atendimento em tempo real
- Acompanhamento do desempenho dos atendentes e da qualidade do atendimento através de indicadores
- Análise, dimensionamento e controle do tráfego de ligações para que o serviço não sofra interrupção ou perda dos níveis de serviço contratados
- Otimização na distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevistas, emergenciais ou contingenciais

- Controle de capacidade produtiva da equipe
- Capacitação e reciclagens periódicas visando manter a equipe atualizada incluindo treinamento comportamentais e técnicos
- Gestão dos recursos humanos alocados nos serviços
- Apoio técnico em hardware e software
- Tratamento e Geração de informações gerenciais e operacionais sobre o atendimento
- Auditoria do atendimento

Serviços de Suporte de Nível 2 para Software com diagnóstico de hardware, conforme os seguintes requisitos:

- A equipe da contratada realiza visitas em locais remotos.
- O atendimento de software inclui a realização de diagnósticos e solução de problemas de software, a reconfiguração, reinstalação, instrução de uso e outros serviços necessários para que o usuário remane suas atividades normais.
- O diagnóstico de hardware inclui a realização de diagnósticos de problemas de hardware, a instalação ou troca de equipamentos, a reinstalação e reconfiguração de softwares, a transferência e recuperação de dados quando possível, sem incluir a troca de componentes e peças, bem como outros serviços necessários para que o usuário remane suas atividades normais.

2. Os quantitativos atendidos são:

- Total de usuários atendidos: 56.937
- Total de estações de trabalho atendidas: 19.000 e Impressoras em rede própria: 2.110
- Quantidade de Operadores/Postos de Atendimento: 159
- Quantidade de profissionais de campo (on-site): 4

3. Dados técnicos:

- **Sistema Operacional:** Windows 2003 Server, Windows XP e Windows Seven
- **Ferramenta de Escritório:** Microsoft Office Professional, Microsoft Office Enterprise 2007
- **Antivírus:** McAfee VirusScan (serviço prestado de 03/1996 a 01/2007) e Symantec (de 02/2007 até a presente data)
- **Banco de dados:** SQL Server, PostgreSQL e Oracle

Indicadores para acompanhamento do Desempenho

Indicador	Descrição
Taxa de Abandono	(Ligações abandonadas - ligações abandonadas em menos de 10s)/Ligações recebidas.

Tempo Médio de Espera em Fila	Tempo Média de Espera das chamadas atendidas
Satisfação Chamados	Tickets avaliados como satisfeito e muito satisfeito / total de tickets avaliados. (Os critérios da pesquisa são: Satisfeito, Muito Satisfeito e Insatisfeito)
Chamados no Prazo	Total de chamados solucionados no prazo / total de chamados solucionados.
Tempo Médio Atendimento N1	Total do tempo de ligações / Ligações atendidas
Reincidência Chamados	Chamados reabertos após a aprovação pelo usuário ou após encerramento do prazo para reabertura (3 dias) / pelo total de chamados solucionados
FCR - PT	Chamados solucionados no primeiro contato + N0/Total de chamados Solucionados + N0
FCR - EN	Chamados solucionados no primeiro contato + N0/Total de chamados Solucionados + N0
FCR - SP	Chamados solucionados no primeiro contato + N0/Total de chamados Solucionados + N0
Backlog N1 PT	Média de chamados na fila da equipe sobre os resultados obtidos nos horários de corte semanais (ultimo dia util da semana às 16:30).
Backlog N1 SP	Média de chamados na fila da equipe sobre os resultados obtidos nos horários de corte semanais (ultimo dia util da semana às 16:30).
Backlog N1 EN	Média de chamados na fila da equipe sobre os resultados obtidos nos horários de corte semanais (ultimo dia util da semana às 16:30).
Backlog N2	Média de chamados na fila da equipe sobre os resultados obtidos nos horários de corte semanais (ultimo dia util da semana às 16:30).
Retorno da Pesquisa	Total de avaliações realizadas/ Total de chamados que enviam avaliação
Retorno da Pesquisa EN	Chamados que enviam avaliação / total de avaliações realizadas
Chamado/Usuários	Total de usuários ativos / Total de Chamados

4. Informações da empresa e responsável

Nome: Isabel Cristina Moreira de Almeida

Cargo: Assessor Técnico

E-mail: Isabel.almeida@gerdau.com.br

Empresa: Gerdau

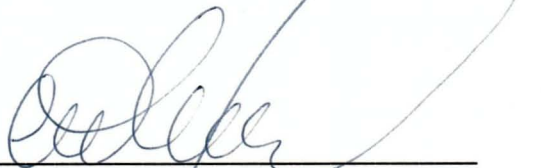
CNPJ: **07.358.761/0007-54**

Endereço: AV. BORGES DE MEDEIROS 650, Sapucaia do Sul – RS – Brasil – CEP 93212110

Telefone: 51 33235290

Declaramos, ainda, que a mesma demonstra capacidade técnica adequada, cumprindo a contendo os termos do contrato firmado, nada constando em seu desabono até a presente data.

Sapucaia do Sul, 14/07/2014.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'I' followed by several loops and a long horizontal stroke.

Isabel Cristina Moreira de Almeida