



3725871



00135.220009/2022-23



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
Ministério das Mulheres
Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos
Coordenação-Geral do Disque Direitos Humanos
Diretoria de Proteção de Direitos
Coordenação-Geral do Ligue 180

TERMO DE PROPOSTA DE AUDIÊNCIA PÚBLICA

1. DO OBJETO

1.1. A presente audiência pública servirá como balizadora para a futura Licitação que tem como objetos a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução global para o atendimento por meio de múltiplos canais (telefone, internet, físico, presencial e multimeios), destinado aos lotes de contratação para a operacionalização da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 e do Disque Direitos Humanos – Disque 100, com disponibilização de instalações físicas, sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação, mobiliário, pessoal, telefonia, equipamentos, aplicativos e softwares básicos, gestão dos atendimentos receptivo e ativo, humano e automatizado, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas em Edital.

1.2. O objeto da contratação: contratação de empresa especializada para prestação de serviços de planejamento, implantação, operação e gestão do atendimento e avaliação contínua de processos em dois blocos de serviços: um da Central de Atendimento e multimeios à Mulher – Ligue 180 e; o segundo, da Central de Atendimento e multimeios do Disque Direitos Humanos – Disque 100, por meio de atendimento telefônico receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônico, humana e multimeios, abrangendo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), plataforma integrada multicanais de atendimento, com gestão omnicanal, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), aplicativos automatizados, mobiliário, recursos humanos, treinamento e recursos para operação (logística e materiais administrativos), conforme características, condições e especificações técnicas constantes neste instrumento:

1.3. Os quantitativos de cada bloco para as centrais de atendimento serão determinados conforme análise de dados da operação atual e da presente audiência, devendo ser classificados como Serviços Especializados de Implantação e Operação de Central de Atendimento.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Os serviços de Utilidade Pública são serviços reconhecidos pelo poder público, que disponibilizam ao público em geral a prestação de serviços de interesse dos cidadãos, mediante, dentre outras formas, a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização. Os serviços de utilidade pública funcionam 24 horas por dia, inclusive feriados, a ligação é gratuita e disponível para todo o território nacional.

2.2. LIGUE 180

2.2.1. A Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 no Decreto nº 7.393/10, foi definida como serviço de utilidade pública e destinada a atender gratuitamente mulheres em situação de violência em todo o país.

2.2.2. O Ligue 180, criado pela então Secretaria Nacional de Políticas para as Mulheres – SNPM em 2005, visava orientar e empoderar as mulheres, para que estas buscassem os serviços especializados da rede de atendimento, e assim rompessem o ciclo de violência no qual estavam inseridas. No decorrer dos anos, o canal passou por diversos aprimoramentos, tais como a disponibilização do atendimento 24 horas, o encaminhamento de relatos de cárcere privado e tráfico de pessoas, bem como disponibilização dos serviços de atendimento essenciais para o fortalecimento do Ligue 180 até que se tornasse também um disque denúncia. O DECRETO Nº 11.351, DE 1º DE JANEIRO DE 2023, definiu a implementação de um Ministério exclusivo para a causa das Mulheres no Brasil, constituindo em uma política pública essencial para o enfrentamento à violência contra a mulher em âmbito nacional e internacional.

2.2.3. Por meio de ligação gratuita e confidencial, o Ligue 180 funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, e tem como objetivo também a retomada dos atendimentos às mulheres brasileiras que vivem no exterior. Esse serviço tem agregado importantes atribuições ao longo desses 17 anos de funcionamento, o que o torna cada vez mais essencial no enfrentamento à violência contra as mulheres. Sua atuação como ligue denúncia tem sido essencial, principalmente pelo fato de viabilizar o registro das denúncias por terceiros e de forma anônima, pois motiva a sociedade a auxiliar as mulheres vítimas de violência.

2.2.4. Além de registrar denúncias de violações e de violência contra mulheres, encaminhá-las aos órgãos competentes e realizar seu monitoramento, a central de atendimento também dissemina informações sobre direitos das mulheres, amparo legal, a rede de atendimento e acolhimento, constituindo importante instrumento para orientação de políticas públicas transversais na defesa das mulheres no Brasil.

2.2.5. No ano de 2019, a Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 foi unificada ao Disque Direitos Humanos - Disque 100, sob a coordenação da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, do então Ministério da Mulher, Família e dos Direitos Humanos, conforme Decreto 10.174/2019. Todavia, em 2023, com a criação do Ministério das Mulheres, por ser uma ação estratégica desta Pasta, foi realizado um diagnóstico sobre a unificação das Centrais. Para além da perspectiva contratual, o estudo incluiu análise de fluxo, banco de informações (de serviços e de conhecimento), protocolos e formulários de encaminhamento das denúncias, bem como estrutura física e ambiente de trabalho da equipe contratada para prestar o serviço.

2.2.6. Conforme diagnóstico, a Central Unificada de Direitos Humanos (que atende ligações dos trídgitos 100 e 180), atende de forma insatisfatória as usuárias do Ligue 180, considerando as atribuições do Decreto 7.393/2010. Após levantamento de ligações e denúncias recebidas nos últimos anos pela Central de Atendimento à Mulher, fica evidente a queda da demanda pelo serviço. Considerando que a demanda por um serviço de denúncia e busca de informação oscila, conforme sua credibilidade e divulgação (campanhas) perante o público, a redução de demanda pode ser indicativo de baixa confiança e ineficiência do mesmo nas funções de: acolher, informar, registrar denúncias e monitorar os encaminhamentos. Atualmente com a vinculação das duas centrais, no PAINEL da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos não se registram dados correspondentes à prestação de informações ou de encaminhamentos para serviços especializados de atendimento à mulher.

2.2.7. Então, considerando que houve redução dos serviços devido a atual formatação de execução do contrato, havendo a necessidade de reestruturação, onde, segundo os dados da Central, houve queda da procura do serviço pela falta de ações propositivas e contratação adequada; pela

necessidade de retornarmos com os balanços históricos do serviço, com dados que fornecem subsídios às demais políticas públicas e que houve aumento significativo das violências cometidas contra as mulheres, é que se faz necessário a realização de nova contratação.

2.3. DIQUE 100

2.3.1. O Disque 100 é um serviço de utilidade pública do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, vinculado a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, o serviço funciona 24 horas por dia, nos sete dias da semana. Esse serviço registra denúncias de violações, dissemina informações e orientações sobre a política de direitos humanos. A Administração, desde o início do serviço, teve três contratos para a solução global de atendimento.

2.3.2. O Contrato 2019, foi prorrogado em junho de 2023, assegurando o prazo para a execução e reestruturação do modelo do contrato, por 12 meses ou até que se finalize o processo da nova contratação. No início da gestão foram mapeados pontos de atenção: métrica para mensuração de pagamentos; formato da gestão de colaboradores; capacitação; sistema para o tratamento e encaminhamento das demandas; pendências de pagamentos de faturamento; gestão dos serviços com a ONDH; a base de dados. Foram realizadas avaliação das entregas realizadas e realizada ajustes na operação no sentido de interromper medidas que incidiam em um maior tempo de atendimento, bem como ações de educação continuada para reorientar a central de atendimento a nova gestão. Concomitante a isso, foram reformulados os modelos de tratamento de denúncias por meio do whatsapp (Disque 100 e Ligue 180), incorporando ao Ligue 180 o boot para redirecionamento para serviços prioritários.

2.3.3. A reestruturação da central de atendimento do canal de denúncia “Disque 100” incluiu novos protocolos de atendimento, formação continuada de atendentes e investimento em inovação, como a disponibilização de novo canal exclusivo de atendimento via WhatsApp. Além do que foi descrito anteriormente estruturar um formato dividir em dois serviços: o Ligue 180 e o Disque 100. O serviço também dispõe de atendimento na Língua Brasileira de Sinais (Libras), por meio deste link. Além de crianças e adolescentes, o Disque 100 recebe denúncias de violações de direitos humanos de idosos, pessoas com deficiência, mulheres e pessoas em situação de rua, entre outros grupos, além de situações como discriminação étnica ou racial. Foram criados protocolos específicos para recebimento de denúncias sobre violência nas escolas, de trabalho escravo doméstico e de violência contra professores. Por meio do número WhatsApp (61) 99611-0100, podem ser enviadas mensagens de texto, áudios, fotos e arquivos multimídia e links ou URLs.

3. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. O objetivo das contratações que serão realizadas é manter e aprimorar o atendimento do canal Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 e do canal Disque Direitos Humanos, de forma apartada, por meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e multimeios (mensagens, videochamada e redes sociais). A proposta desse objeto é ampliar e melhorar o relacionamento com o público alvo, principalmente voltado para o atendimento acolhedor e humanizado, bem como a expansão dos serviços. Além disso, orientar a população e registrar de denúncias de violações de direitos humanos e de violência contra as mulheres. Assim, prestar informações sobre direitos e serviços a partir de pactuação com os órgãos que atuam na rede de Atendimento às Mulheres vítimas de Violência e promoção e defesa dos direitos humanos.

4. RESULTADOS ESPERADOS

4.1. Os resultados esperados na contratação dos dois blocos para o atendimento da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 e do Disque Direitos Humanos são:

- Ajustes qualitativos e quantitativos nos recursos humanos e sistemas de tecnologia da prestação do serviço;
- Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;
- Consolidar os serviços disponíveis no objeto da contratação;
- Ampliar o nível de satisfação das usuárias/cidadãs;
- Reduzir o tempo médio de espera, evitando filas no atendimento da Central;
- Qualificar a o registro de denúncias e melhorar o formato de processo de encaminhamento;
- Criar carga horária fixa de treinamento e educação continuada;
- Garantir o tempo para decompressão e atividades de grupo de apoio psicossocial aos teleatendentes;
- Consolidar uma metodologia de revisão de processos continuada para revisão de fluxos e implementação de inovações no atendimento.
- Qualificar o tempo médio de atendimento de acordo com script por caracterização de denúncia.

5. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. O objetivo das contratações que serão realizadas é manter e aprimorar o atendimento do canal Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180 e do canal Disque Direitos Humanos, de forma apartada, por meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e multimeios (mensagens, videochamada e redes sociais). A proposta desse objeto é ampliar e melhorar o relacionamento com o público alvo, principalmente voltado para o atendimento acolhedor e humanizado, bem como a expansão dos serviços. Além disso, orientar a população e registrar de denúncias de violações de direitos humanos e de violência contra as mulheres. Assim, prestar informações sobre direitos e serviços a partir de pactuação com os órgãos que atuam na rede de Atendimento às Mulheres vítimas de Violência e promoção e defesa dos direitos humanos.

6. RESULTADOS ESPERADOS

6.1. Os resultados esperados na contratação dos dois blocos para o atendimento da Central de Atendimento à Mulher - Ligue 180 e do Disque Direitos Humanos são:

- 6.1.1. Ajustes qualitativos e quantitativos nos recursos humanos e sistemas de tecnologia da prestação do serviço;
- 6.1.2. Possibilitar flexibilidade de atendimento das demandas extraordinárias do serviço;
- 6.1.3. Consolidar os serviços disponíveis no objeto da contratação;
- 6.1.4. Ampliar o nível de satisfação das usuárias/cidadãs;
- 6.1.5. Reduzir o tempo médio de espera, evitando filas no atendimento da Central;
- 6.1.6. Qualificar a o registro de denúncias e melhorar o formato de processo de encaminhamento;
- 6.1.7. Criar carga horária fixa de treinamento e educação continuada;
- 6.1.8. Garantir o tempo para decompressão e atividades de grupo de apoio psicossocial aos teleatendentes;
- 6.1.9. Consolidar uma metodologia de revisão de processos continuada para revisão de fluxos e implementação de inovações no atendimento.
- 6.1.10. Qualificar o tempo médio de atendimento de acordo com script por caracterização de denúncia.

7. DESCRIÇÃO MÍNIMA DA SOLUÇÃO

7.1. A solução a ser executada, deverá abranger o atendimento de demandas (denúncias, reclamações, sugestões, elogios, etc.) e a disseminação de informação a respeito de políticas e direitos das mulheres e direitos humanos, por meio de múltiplos canais (telefone, mensagens, aplicativos, internet, correspondências ou outros), através da operacionalização das Centrais, incluindo a gestão dos atendimentos, receptivo e ativo, humano e automatizado, sua infraestrutura e processos administrativos e organizacionais.

7.2. A proposta inicial será a contratação em serviços que serão divididos em dois blocos, um para a central do Ligue 180 e o segundo para a Central do Disque Direitos Humanos com os seguintes serviços:

SIGLA	SERVIÇO	Horário	UN
-------	---------	---------	----

SIG	Sistema de Gestão e Operação	24h por dia, 7 dias/semana	
SHT	Serviço de Atendimento Eletrônico	24h por dia, 7 dias/semana	
SHG	Serviço de Atendimento Humano Generalista (Receptivo e Ativo)	24h por dia, 7 dias/semana	
STHE	Serviço de Teleatendimento Humano Especialista (Receptivo e Ativo)	24h por dia, 7 dias/semana	
SBF	Serviço de Back Office (Receptivo e ativo)	24h por dia, 7 dias/semana	

7.3. SIG - Sistema para integração de multimeios de atendimento, gestão, operacionalização e base de dados operacionais, à princípio será para o bloco do Disque 100, podendo ser ampliado para os demais blocos que incorporarem o objeto licitado (vide as especificações anexa).

7.4. SAE - Serviço de Atendimento eletrônico, com o auxílio de multimeios (IA) e de URA que poderão ser incorporados ao catálogo de serviço e solicitados por demandas e otimização do serviços para demandas específicas.

7.5. STH - Serviço de Teleatendimento generalista atendimento humano para absorção das demandas direcionadas a central, realizando o atendimento de chamadas e de ligações em caso de necessidades do serviço.

7.6. STHE - Serviço de Teleatendimento Especializado responsável por atendimentos diferenciados na central para pessoas que requerem o atendimento qualificado e em situações diferenciadas, bem como o atendimento em multimeios, realizando o atendimento de chamadas e de ligações.

7.7. SBF SERVIÇOS - Serviço Back office responsável pelo tratamento, revisão e encaminhamentos das demandas registradas no serviço, e realização de ligações ativas quando necessário, bem como o cadastro de instituições e pesquisas a serem demandas pela contratada por meio de ordem de serviço.

7.8. A proposta é de garantir que a operacionalização dos em escala de serviço de 30 horas.

8. INSTALAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. Os serviços serão prestados em instalação das empresas a serem contratadas, próprias ou locadas, adequadas para o perfeito atendimento dos serviços, situadas em qualquer município da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei Complementar nº 94, de 19 de fevereiro de 1998.

8.2. As instalações físicas deverão ter a capacidade de abrigar as posições de atendimento suficientes para atender aos serviços de cada Central, sendo a empresa executora responsável pela implantação e manutenção do ambiente.

8.3. As instalações físicas de cada Central de Atendimento devem possuir segmentação de ambiente para os tipos de atendimento, com controle de acesso secundário a esses, definindo claramente as unidades específicas dos serviços.

8.4. Os canais de atendimento das Centrais para implantação inicial na forma deste instrumento são: 1) telefone, através do tridígito nacional de chamada gratuita 180; 2) mensagens de texto e multimídia por aplicativos, como Whatsapp; 3) mensagens de texto por site, tipo webchat; 4) correspondência eletrônica, tipo e-mail; 5) correspondência física, como cartas, ofícios; 6) videochamada on line ou vídeo off line:

9. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

9.1. Os canais de atendimento poderão sofrer acréscimos ou supressões a critério do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e do Ministério das Mulheres, a fim de acomodar o atendimento à cidadã à dinamicidade das interações sociais, sendo processados na forma da revisão do catálogo de serviços.

9.2. O atendimento telefônico será feito inicialmente na modalidade automatizada através de Unidade de Resposta Automática - URA vinculada à central telefônica, que deverá manter-se disponível 24 horas por dia, de modo ininterrupto, todos os dias semana, inclusive em feriados nacionais, estaduais ou municipais. Em caso de indisponibilidade a fornecedora será a responsável de incluir mensagem junto a operadora sobre a instabilidade ou inoperação do atendimento.

9.3. A URA deverá disponibilizar em seu menu principal opções específicas para as cidadãs serem direcionadas para o atendimento, conforme o protocolo de operação do teleatendimento receptivo definido pela Coordenação Geral da Contratante.

9.4. A fornecedora dos serviços poderá, a partir dos protocolos de atendimento definidos pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e pelo Ministério das Mulheres, sugerirem a construção ou alteração contínua de árvores de voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias disponíveis na URA.

9.5. Além da disponibilização da solução de URA integrada à plataforma de telecomunicações, a fornecedoras dos serviços deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas, desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação, recursos de automatização de atendimento e construção de relatórios, dentre outros que permitam melhoria da eficiência e produtividade dos atendimentos.

9.6. O atendimento receptivo automatizado disponibilizará ao público as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo, ainda, prestar informações de interesse do Ministério dos Direitos Humano e da Cidadania e do Ministério das Mulheres, a partir de disponibilização de mensagens pré-gravadas ou por intermédio de consultas à base de conhecimento fornecida pelas Coordenações de cada Ministério.

9.7. O atendimento receptivo automatizado poderá realizar consultas ou registrar denúncias a partir da interação tecnológica com a cidadã, em qualquer canal de atendimento, através de sistema informática

9.8. O atendimento receptivo automatizado sempre disponibilizará, no primeiro menu, opção de contato com atendente na modalidade humano, em qualquer canal de atendimento.

9.9. A prestação dos serviços de atendimento receptivo humano envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

- Realizar o atendimento receptivo e registro das informações, reclamações, sugestões, elogios e solicitações e registro de denúncias, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados ou sistemas disponibilizados nos protocolos;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com urbanidade, respeito, clareza e objetividade;
- Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata no nível de atendimento (cuja informação não constem nos scripts ou bases de conhecimento, ou esse recomende o registro da demanda com escalamento) ao segundo nível, atendimento especialista.

9.10. Os serviços, de todos os tipos e modalidades, deverão ser prestados ininterruptamente de domingo a sábado, durante as 24 horas do dia, incluindo finais de semana, feriados nacionais, estaduais ou municipais, exceto os serviços demandados presencialmente que deverão obedecer ao regime de expediente do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e do Ministério das Mulheres.

9.11. O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e o Ministério das Mulheres pretendem que a escala de trabalho da equipe alocada não ultrapasse 30 horas semanais, uma vez que o serviço está voltado ao atendimento de violações de direitos humano e de violência contra as mulheres que estão em situação de extrema vulnerabilidade, e ao encaminhamento de denúncias de violência contra esses grupos. Trata-se, portanto, de uma atividade que imputa aos profissionais das Centrais de Atendimento um alto nível de estresse emocional e psicológico e leva a necessidade de escalas de folgas que possibilitem descansos, sugerindo-se que elas ocorram sexta e segunda/ sábado e domingo, em sistema de rodízio de equipes, minimizando, assim, o elevado número de absenteísmo e rotatividade da equipe, bem como mantendo-se a qualidade do atendimento. Os dias de folga poderão ser ajustados ao longo do contrato, em comum acordo entre as partes, visando garantir a qualidade dos serviços prestados.

9.12. Poderão ser solicitados serviços em horários e regimes diferenciados conforme solicitação do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e do Ministério das Mulheres, sendo especificados na Ordem de Serviço correspondente à demanda.

9.13. A operação da Central de Atendimento contemplará 4 (três) níveis de atendimento das manifestações que se inter-relacionam e complementam para efetividade da prestação do serviço de utilidade pública.

10. QUESTIONAMENTOS PROPOSTOS

10.1. O atendimento receptivo através de ligação telefônica consiste no ingresso da chamada em central telefônica e a interação com unidade automática ou por atendente no mesmo meio.

10.2. O atendimento receptivo através de aplicativos de mensageria de internet (webchat, Whatsapp, Telegram) consiste no diálogo estabelecido entre cidadão e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicações de mensagens instantâneas.

10.3. O atendimento receptivo através de aplicação de internet consiste no diálogo estabelecido entre cidadã e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de mensagens (interação) em aplicativo ou site de internet específico.

10.4. O atendimento receptivo através de correspondência eletrônica consiste no diálogo estabelecido entre usuária e atendente, iniciado pelo primeiro, por meio de troca de e-mails em função de interação por e-mail do Sistema de atendimento.

10.5. O atendimento receptivo através de correspondência (ofício, carta, SEI) consiste no registro da demanda a partir de documento físico digitalizado, devidamente encaminhado ao Ministério das Mulheres.

10.6. O atendimento receptivo através de videochamada on line ou vídeo off line de denúncia consiste no diálogo estabelecido entre cidadã e atendente, iniciado pela primeira, por meio de troca de mensagens (interação) em vídeo por meio de

10.7. O aplicativo de chamada de ampla distribuição, interconectados à central. Este canal de atendimento será de exclusividade de cidadãos com deficiência auditiva para comunicação estrita na linguagem de Libras.

11. QUESTIONAMENTOS AOS PARTICIPANTES

11.1. Quais as inovações mercadológicas que vem sendo adotadas para o desenvolvimento de serviços de contact center para atender demandas específicas, como o Ligue 180 de atendimento às mulheres?

11.2. Quais soluções podem ser aplicadas, visando o comprometimento com inovação e desenvolvimento de novas tecnologias para o aprimoramento dos serviços que serão prestados no atendimento às mulheres em situação de violência?

11.3. Como se dá a integração das possíveis soluções com a infraestrutura de sistema, rede e tecnologia de informação do Governo Federal através do Ministério das Mulheres?

11.4. Qual metodologia de aferição de produtividade disponível/adequada para preservar a qualidade dos atendimentos de acolhimento, disseminação de informação e registro de denúncia, considerando que não se trata de central de telemarketing.

11.5. Quais técnicas de decompressão podem ser utilizadas para alívio imediato e contínuo do stress das atendentes, considerando que o objeto das denúncias são de violência e podem causar traumas?

11.6. Quais as demais informações pertinentes relativas ao objeto, ao mercado, às limitações e condições de entregas, variáveis relevantes que impactem na capacidade de entrega e/ou nos preços praticados, outros elementos relevantes que devam ser considerados pelo Ministério das Mulheres?

11.7. Quais são as possibilidades / tecnologias de tratamento de trotes considerando que as atendentes da Central de Atendimento à Mulher são do sexo feminino e estão expostas a diversos constrangimentos durante o atendimento?

11.8. Quais são os mecanismos disponíveis no mercado para aferição da qualidade do serviço pelas usuárias, considerando o tipo de atendimento prestado a demandas similares ao Ligue 180? Ou seja, como realizar uma pesquisa de satisfação das usuárias após o relato de uma violência?

11.9. Quais são as boas práticas adotadas no mercado para reduzir a rotatividade de recursos humanos em serviços dessa natureza?

11.10. Qual a solução para uma avaliação de processo e revisão continuada e que métrica para a inserção no projeto?

SIDNEI SOUSA COSTA

Coordenador-Geral do Disque Direitos Humanos

ELLEN COSTA

Coordenadora-Geral do Ligue 180



Documento assinado eletronicamente por Ellen dos Santos Costa, Coordenador(a)-Geral, em 04/08/2023, às 20:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por Sidnei Sousa Costa, Coordenador(a)-Geral, em 04/08/2023, às 22:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mdh.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador 3725871 e o código CRC 612119AE.

Esplanada dos Ministérios, bloco A Zona Cívico-Administrativa
Página GOV.BR: - <http://www.mdh.gov.br>