

# GESTÃO DE EQUIPES

## TELEFÓNICA TECH IOT

### DESCRIÇÃO DO PRODUTO

#### 1. GESTÃO DE EQUIPES

O **Vivo Gestão de Equipes** é um serviço de monitoramento e organização de forças de trabalho externas que utiliza a tecnologia de geolocalização para acompanhar o deslocamento de funcionários em tempo real. Ele funciona como um elo digital entre o gestor e o colaborador de campo, permitindo a visualização de rotas, o controle de horários e a verificação de tarefas realizadas diretamente por um painel de controle central.

O produto consiste em uma plataforma de gestão de tarefas e aplicativo que substitui processos manuais por formulários digitais e ordens de serviço eletrônicas enviadas aos APPs de smartphones da equipe. Com isso, o sistema automatiza a distribuição de demandas com base na proximidade geográfica de cada técnico ou vendedor, otimizando o fluxo de trabalho e eliminando a necessidade de relatórios em papel.

Em suma, trata-se de uma ferramenta de produtividade focada em visibilidade operacional e gestão de recursos humanos fora do escritório. O foco central é converter a movimentação física dos colaboradores em dados estratégicos, garantindo que as atividades planejadas sejam executadas nos locais e horários previstos com máxima eficiência logística.

#### 1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- **Redução de Custos:** Otimiza rotas de deslocamento, gerando economia direta em combustível e manutenção de veículos;
- **Aumento de Produtividade:** Digitaliza ordens de serviço e formulários, eliminando o tempo perdido com preenchimento manual de papéis;
- **Monitoramento em Tempo Real:** Permite ao gestor visualizar a localização exata e o status de cada tarefa da equipe externa;
- **Segurança Jurídica:** Registra automaticamente horários de início e fim de jornada, respeitando o período de descanso do colaborador;
- **Tomada de Decisão:** Gera relatórios detalhados com indicadores de desempenho (KPIs) para ajustes estratégicos imediatos;

#### 1.2 FACILIDADES

A seguir são listadas as principais facilidade ofertadas pelo produto:

- **Instalação Simplificada:** Funciona diretamente no smartphone do colaborador via aplicativo, sem necessidade de hardware extra;
- **Comunicação Direta:** Possui chat interno para troca de mensagens e fotos entre gestor e equipe, centralizando as informações;
- **Formulários Customizáveis:** Permite criar checklists e questionários digitais adaptados às necessidades específicas do seu negócio;
- **Interface Amigável:** Painel de controle intuitivo que exibe toda a equipe em um mapa único de fácil visualização;
- **Cerca Eletrônica:** Automatiza alertas sempre que um colaborador entra ou sai de uma região geográfica pré-determinada;

### 1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

- Roteirização de tarefas;
- Chat em tempo real;
- Filtro de oportunidades comerciais;

## 2. SLA DE DISPONIBILIDADE

O compromisso de disponibilidade mínima é de 99,9%, com avaliações mensais, excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção pré-programada; falha provocada pelo equipamento do Cliente; falta de energia nos equipamentos da Vivo; falhas em links de provedores contratados pelo cliente; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

### Cálculo de Disponibilidade

Define-se como o período mensal em que determinado serviço esteve efetivamente em operação, sendo expresso em %, por unidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (Mensal)} = \frac{(T_{\text{total}} - T_{\text{nodisp}})}{T_{\text{total}}} * 100 (\%)$$

Onde:

T<sub>total</sub> = tempo total do período considerado (minutos):

T<sub>nodisp</sub> = tempo de indisponibilidade dentro do intervalo T<sub>total</sub> (minutos):

(T<sub>nodisp</sub>: soma dos períodos entre a abertura e o fechamento de cada BD – bilhete de defeito):

## 3. SLA DE REPARO

A Central de atendimento para abertura de chamados para reparo, funciona 24 horas, 7 dias por semana, durante todo o ano. Os contatos telefônicos são registrados em nosso sistema para

acompanharmos a resolução do problema até sua finalização, mantendo atualizados o histórico e informações de contato. O contato deve ser feito no número descrito na tabela a seguir:

| Central de Atendimento Coporativo Vivo | Categorização                           |
|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| 103 15                                 | PME, VIVO ONE E TOP                     |
| 0800 0151 551                          | CORPORATE, ASSOCIAÇÕES, GOVERNO E TOP + |

As metas de tempo máximo de reparo serão definidas conforme o tipo de falha:

| Natureza    | Tempo   | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crítico     | 4 horas | Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não recebe nenhuma chamada em seus números contratados com a Vivo;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Majoritário | 8 horas | Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% do volume;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Minoritário | 8 horas | São condições menores que não afetam o serviço e não têm impacto na qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual;</li> <li>• Não recebe chamadas de determinados números;</li> <li>• Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que, conforme regimento da Anatel, é de até 120 horas;</li> </ul> |