

Decreto-Lei 134/2009

***« Regime Jurídico
dos
Centros Telefónicos de Relacionamento »***

Manuel Melo

Direct Hit – Centro de Contacto

| 25 de Novembro de 2009 |

| Hotel Sana - Lisboa |

Apresentação Institucional

- Apresentação do **Calendário das Acções de Formação** sobre o «Decreto-Lei 134/2009»;
- Apresentação Institucional da entidade promotora das Acções de Formação:
 - [Instituto Jurídico das Comunicações](#);
- Entidades Formadoras:
 - [Portal Centro de Contacto](#);
 - [Direct Hit](#);
- Unidade de Operações Especiais: [Centro Telefónico de Relacionamento](#).

2009 – um Ano Paradigmático ?

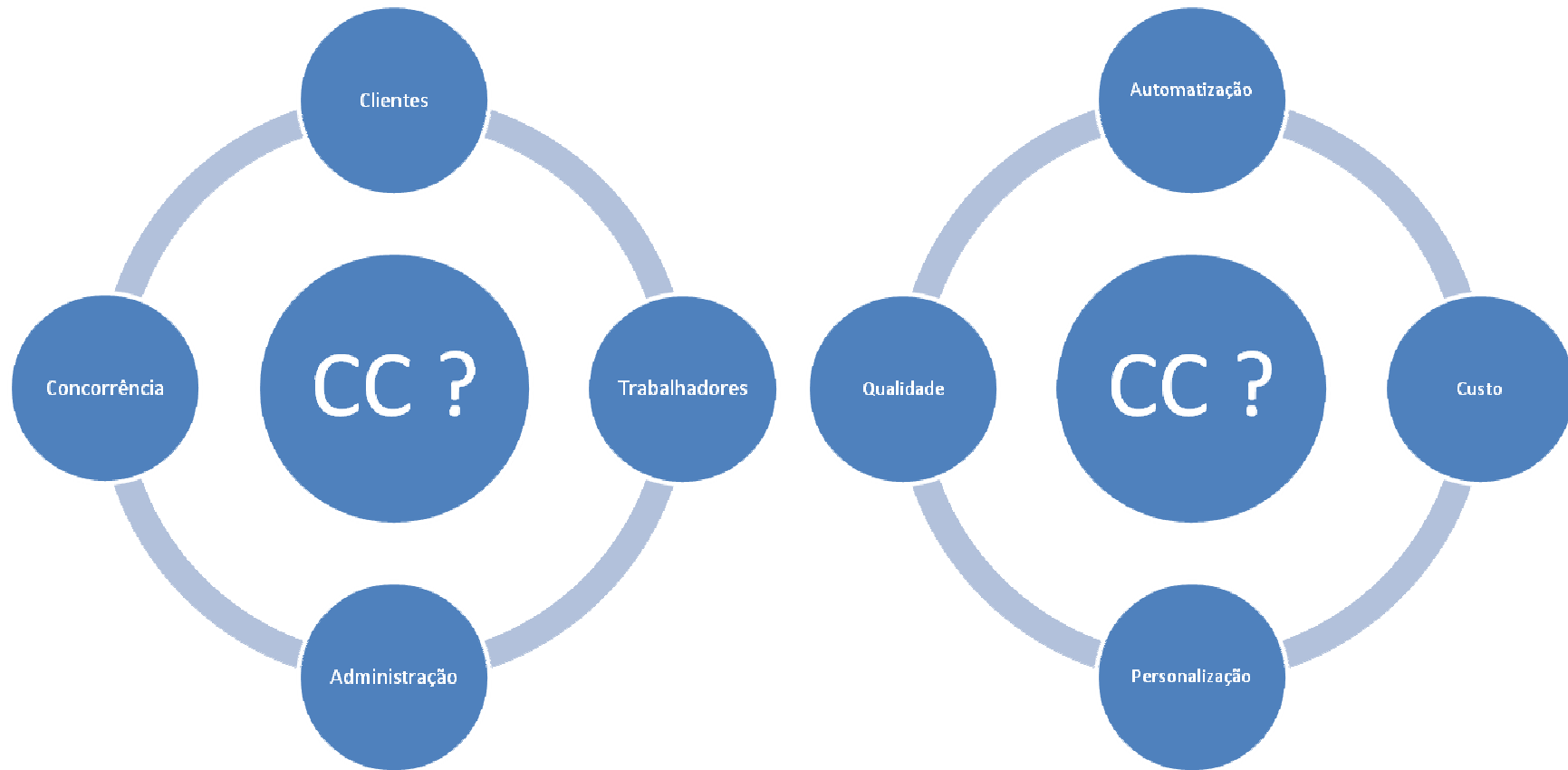
- ... a nível individual...
- ... a nível institucional...



Crise nos Centros Telefônicos ?



Estrutura de Forças de Pressão?



DL 134/2009 ?

- Enquadramento Geral do DL 134/2009 na Realidade Portuguesa da actividade dos Centros Telefónicos de Relacionamento:
 1. Uma **Revolução** na Actividade Profissional...;
 2. Uma resposta do Legislador a **práticas abusivas**...;
 3. Resposta do Legislador a uma **tendência internacional** de regulação...

Grau de Implementação Prática ?

- **Desconhecimento** absoluto da Legislação...
- Conhecimento da Legislação mas **atraso involuntário** na implementação...
- Conhecimento da Legislação mas **atraso voluntário** na implementação com recurso a manobras dilatórias...
- Conhecimento da Legislação mas postura de **relaxe e/ou incumprimento**...
- Conhecimento da Legislação e **cumprimento** dos prazos de implementação...
- Conhecimento da Legislação mas **confusão e incerteza** sobre as acções a realizar...

Penalizações do Incumprimento ?

Contra-Ordenações

- Regime Jurídico das Contra-Ordenações;
- Quadro Geral do Regime Sancionatório (Art. 10º);
- Quadro Geral dos Processos de Contra-Ordenação (Art. 11º).

Ónus da Prova e Contencioso

- A inversão do Ónus da Prova;
- Incumprimento e Causas Justificativas da Cessaçã do Contrato;
- Acções Contenciosas.

Situações Problemáticas do DL ?

- 1.Cláusulas Gerais ?
- 2.Âmbito de Aplicação ?
- 3.Canais de Comunicação ?
- 4.Inconsistências ?
- (...)
- 5.Portaria de Regulamentação ?
- 6.Constitucionalidade ?

Pontos Críticos do DL 134

Pontos Críticos e Práticas de Implementação, Configuração ou Gestão de Sistemas

1º nível das Infra-estruturas de Comunicações e Centrais Telefónicas;

2º nível dos Sistemas de Gestão de Filas de Espera, Distribuição de Chamadas e Gestão de Call-Back;

3º nível dos Sistemas de Atendimento Automático, Sistemas de IVR e Menus Electrónicos;

4º nível dos Sistemas de Gestão de Centros Telefónicos e de Registo Histórico de Interacções;

5º nível dos Sistemas de Gravação de Chamadas.

Procedimentos Especiais de Gestão

Quadro Resumo do Manual de Procedimentos Especiais

- 1º Procedimentos de Centralização e Autonomização do Atendimento;
- 2º Procedimentos de Integração do Atendimento Personalizado e Automático;
- 3º Procedimentos de Ordenação e Prioritização do Atendimento;
- 4º Procedimentos de Publicidade do Serviço;
- 5º Procedimentos de Reencaminhamento e Transferência de Chamadas;
- 6º Procedimentos de Atendimento em 60 Segundos;
- 7º Procedimentos de Gestão de Pedidos, Workflow e Call-Back;

8º Procedimentos de Gestão de Pedidos de Cancelamento de Contratos;

9º Procedimentos de Emissão e Gestão de Meios Probatórios;

10º Procedimentos de Emissão de Chamadas;

11º Procedimentos de Registo Histórico do Atendimento;

12º Procedimentos de Gravação de Chamadas;

13º Procedimentos de Integração do Registo com a Gravação das Chamadas;

14º Procedimentos de Gestão do Acesso aos Dados Pessoais Informatizados;

15º Procedimentos de Registo e Autorização na CNPD;

Critérios de Implementação ?

- Critérios estruturantes para um procedimento de implementação dos Sistemas Tecnológicos e dos Procedimentos ?

(1) critérios normativos;

(2) critérios estratégicos;

(3) critérios tecnológico-funcionais;

(4) critérios económicos.

Processo de Implementação?

- Caminho Crítico típico de um **Processo de Implementação de um Sistema(s) Registo Histórico, de um Sistema de Gestão de Interacções ou de um Sistema de Gravação:**

1º-Especificação da Situação Actual;

2º-Avaliação da adequação normativa da Situação Actual;

3º-Construção do Quadro de Especificações Tecnológico-Funcionais;

4º-Consultas a Fornecedores de Soluções;

5º-Decisão do(s) Sistema(s) a implementar;

6º-Implementação Operacional dos Sistemas;

7º-Autorização e Registo do(s) Sistema(s) na CNPD;

8º-Início de Exploração.

Unidades Operacionais

www.centrotelefonicode relacionamento.com

Gravação e Controlo

Sistemas de Gravação

| Call Centers | Contact Centers | Communication Centers |

www.sistemasdegravacao.com

Gestão de Interações

Sistemas de Gestão de Interações

no âmbito do novo Decreto-Lei n.º 134/2009

www.gestaodeinteraccoes.com



www.centrodecontrolo.com

CENTRO DE CONTACTO

www.centrodecontacto.com

www.centrodecontacto.com

Procedimentos Técnicos e Operações

- Manual de **Procedimentos para Entidades Públicas**:
<http://directhit.blogs.com/entidadespublicas> ;
- Manual de **Procedimentos para Entidades Privadas**:
<http://directhit.blogs.com/entidadesprivadas> ;
- Centro de **Informação Operacional**: 213 243 755.

CENTRO DE CONTACTO

www.centrodecontacto.com



MUITO OBRIGADO !

Manuel Melo

Communication Projects – Managing Director
Point – Centro de Contacto, SL (Madrid, Spain)

Mobile & Personal Contact Center

- English E-mail: manuel.melo@europecontactcenter.com

- Portuguese & Spanish E-mail: manuel.melo@centrodecontacto.com

- Mobile Phone: (+ 351) 966 555 000