

## **RESPOSTAS AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DA EMPRESA DRUMMOND – PREGÃO 005/2022**

Em atendimento à solicitação de esclarecimento dos quesitos apresentados pela empresa DRUMMOND, em relação ao Pregão Eletrônico 005/2022 da ADAPS - Agência para o Desenvolvimento da Atenção Primária à Saúde, informa-se, em correspondência lógica à numeração de cada quesito, o seguinte:

### **1. A infraestrutura poderá ser compartilhada com outras operações?**

**RESPOSTA:** Não foi exigida infraestrutura exclusiva para prestação de serviços à ADAPS. Entretanto, torna-se necessário ressaltar que a empresa deverá garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

*4.6 do Termo de Referência: Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.*

*4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.*

*10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;*

### **2. Haverá necessidade de Sala para cliente? Se sim, qual a infraestrutura necessária? Quantas posições devemos considerar?**

**RESPOSTAS:** Não há localização delimitada para a prestação dos serviços, sendo assim podem ser prestados de qualquer localidade, ressaltando que todos os contatos com a contratante serão realizados de forma virtual.

### **3. Podem detalhar o modelo de monitoria de qualidade a ser seguido?**

**RESPOSTA:** Os indicadores e metas para a avaliação dos serviços e avaliação da qualidade das atividades serão medidos nos termos do item 7 do Termo de Referência, conforme Acordo de Nível de Serviço.

### **4. Quais são os indicadores de desempenho que serão considerados para cada canal de atendimento?**

**RESPOSTA:** Os indicadores e metas para a avaliação dos serviços e avaliação da qualidade das atividades serão medidos nos termos do item 7 do Termo de Referência, conforme Acordo de Nível de Serviço.

### **5. Os treinamentos podem ser realizados através de plataforma e-learning?**

**RESPOSTA:** Nos termos do item 6.2 do Termo de Referência: Os serviços contratados serão prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, em território Nacional, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, a gestão e a fiscalização do contrato e respectivos **treinamentos serão realizados de forma remota**, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais.

### **6. Os links de voz, assim como o 0800 serão fornecidos pela contratante ou contratada?**

**RESPOSTA:** Não foi prevista a contratação de canal 0800. Os demais links de voz que se façam necessários serão fornecidos pela contratada, conforme item 4.3 do Termo de Referência:

*“A plataforma deve compreender os canais de Atendimento Ativo e Receptivo Humano por meio Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, SMS - Short Messenger Service, WhatsApp, Formulários, Pesquisa de Satisfação do Atendimento), Atendimento Multicanal (e-mail/formulários eletrônicos, plataformas de gestores e médicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chatbot, WhatsApp), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços”.*

## **7. A URA será fornecida pela contratante ou contratada?**

**RESPOSTA:** URA deverá ser fornecida pela contratada, conforme item 4.3 do Termo de Referência: A plataforma deve compreender os canais de Atendimento Ativo e Receptivo Humano por meio Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, SMS - Short Messenger Service, WhatsApp, Formulários, Pesquisa de Satisfação do Atendimento), Atendimento Multicanal (e-mail/formulários eletrônicos, plataformas de gestores e médicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chatbot, WhatsApp), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços.

## **8. Qual é a % de gravação de voz e tela? Por quantos anos deverá ser armazenada?**

**RESPOSTA:** Não foi previsto percentual a ser diminuído, por essa razão entende-se que é o percentual de 100%, devendo ser armazenado até a transferência à ADAPS, conjuntamente com os relatórios quantitativos e qualitativos.

## **9. Quais as ferramentas utilizadas no atendimento?**

**RESPOSTA:** Essa análise compete à empresa prestadora do serviço, com vistas a garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, item 6.6 e 6.7 Dos prazos e da execução contratual e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

**4.6 do Termo de Referência:** *Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.*

**4.7 A CONTRATADA** *deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.*

*6.6 Serviço de atendimento telefônico: abrangerá atendimento eletrônico e humano, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos. As atividades do processo inerentes ao atendimento telefônico são, dentre outras: a) Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos solicitantes advindas de multicanais, pedidos de informações, solicitação de registro de chamados de suporte técnico, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a Contratante, com interação direta entre usuário e atendentes humanos ou usuário e atendente virtual; e b) Atendimento imediato da demanda (no que couber) ou devido encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento ou seja recomendado o repasse às áreas competentes, compreendidas como o atendimento de 2º nível, para o devido tratamento e solução.*

*6.7 Serviço de Atendimento Ativo: abrangerá atendimento eletrônico e humano, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos, realizado por atendentes devidamente capacitados e/ou por meio de sistemas eletrônicos, em dias e horários específicos, conforme orientações definidas em normas e legislação do Teleatendimento/Telemarketing e necessidades da Contratante. As atividades do processo de atendimento ativo são: a) Realização de ligações e/ou envio de e-mails e/ou mensagens aos usuários dos serviços da ADAPS, por meio do Contact Center, de acordo com base em dados cadastrais e roteiros e respostas previamente definidas, para fornecimento e/ou coleta de informações institucionais, campanhas de divulgação, pesquisas de satisfação e demais serviços inerentes ao atendimento ativo; b) Realização de ligações e interações com os usuários para conferência ou validação sob demanda das solicitações registradas;*

*10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;*

## **10. Há exigência de Front End/CRM? Se sim, quais as especificações?**

**RESPOSTA:** Essa análise compete à empresa prestadora do serviço, com vistas a garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados acima.

## **11. Há exigência de requisitos mínimos para os equipamentos?**

**RESPOSTA:** Essa análise compete à empresa prestadora do serviço, com vistas a garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme

estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

*4.6 do Termo de Referência: Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI – Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.*

*4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.*

*10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia – Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;*

## **12. O discador deverá ser preditivo?**

**RESPOSTA:** Essa análise compete à empresa prestadora do serviço, com vistas a garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

*4.6 do Termo de Referência: Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.*

*4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.*

*10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;*

## **13. Para os atendimentos via WhatsApp, quem será responsável pelo número/Broker?**

**RESPOSTA:** Compete à contratada, conforme estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

*4.6 do Termo de Referência: Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.*

*4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.*  
*10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;*

**14. Qual plataforma é utilizada para atendimento de canais digitais? É de responsabilidade do contratante?**

**RESPOSTA:** A análise sobre a Plataforma a ser utilizada compete à empresa prestadora do serviço e a responsabilidade por prover compete à contratada, com vistas a garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, itens 6.6 e 6.7 Dos prazos e da execução contratual e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

*4.6 do Termo de Referência: Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.*

*4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.*  
*6.6 Serviço de atendimento telefônico: abrangerá atendimento eletrônico e humano, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos. As atividades do processo inerentes ao atendimento telefônico são, dentre outras:*  
*a) Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos solicitantes advindas de multicanais, pedidos de informações,*

*solicitação de registro de chamados de suporte técnico, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a Contratante, com interação direta entre usuário e atendentes humanos ou usuário e atendente virtual; e b) Atendimento imediato da demanda (no que couber) ou devido encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento ou seja recomendado o repasse às áreas competentes, compreendidas como o atendimento de 2º nível, para o devido tratamento e solução.*

*6.7 Serviço de Atendimento Ativo: abrangerá atendimento eletrônico e humano, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos, realizado por atendentes devidamente capacitados e/ou por meio de sistemas eletrônicos, em dias e horários específicos, conforme orientações definidas em normas e legislação do Teleatendimento/Telemarketing e necessidades da Contratante. As atividades do processo de atendimento ativo são: a) Realização de ligações e/ou envio de e-mails e/ou mensagens aos usuários dos serviços da ADAPS, por meio do Contact Center, de acordo com base em dados cadastrais e roteiros e respostas previamente definidas, para fornecimento e/ou coleta de informações institucionais, campanhas de divulgação, pesquisas de satisfação e demais serviços inerentes ao atendimento ativo; b) Realização de ligações e interações com os usuários para conferência ou validação sob demanda das solicitações registradas;*

*10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;*

**15. Caso a plataforma para atendimento de canais digitais seja de responsabilidade da contratada, existe alguma restrição e/ou recomendação de tecnologia?**

**RESPOSTA:** A ADAPS não indica nenhuma marca ou fornecedor específico. Essa análise compete à empresa prestadora do serviço, com vistas a garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, itens 6.6 e 6.7 Dos prazos e da execução contratual e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

*4.6 do Termo de Referência: Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration),*

equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.

4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.

6.6 Serviço de atendimento telefônico: abrangerá atendimento eletrônico e humano, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos. As atividades do processo inerentes ao atendimento telefônico são, dentre outras: a) Atendimento e registro de solicitações, cadastramento/atualização de informações dos solicitantes advindas de multicanais, pedidos de informações, solicitação de registro de chamados de suporte técnico, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação dos serviços, de acordo com os roteiros e fluxos de trabalho desenvolvidos entre a CONTRATADA e a Contratante, com interação direta entre usuário e atendentes humanos ou usuário e atendente virtual; e b) Atendimento imediato da demanda (no que couber) ou devido encaminhamento às áreas competentes para o devido tratamento e solução das ocorrências não atendidas de imediato, cujos procedimentos não constem em base de conhecimento, roteiros de atendimento ou seja recomendado o repasse às áreas competentes, compreendidas como o atendimento de 2º nível, para o devido tratamento e solução.

6.7 Serviço de Atendimento Ativo: abrangerá atendimento eletrônico e humano, com as ferramentas de omnicanalidade e os canais escolhidos, realizado por atendentes devidamente capacitados e/ou por meio de sistemas eletrônicos, em dias e horários específicos, conforme orientações definidas em normas e legislação do Teleatendimento/Telemarketing e necessidades da Contratante. As atividades do processo de atendimento ativo são: a) Realização de ligações e/ou envio de e-mails e/ou mensagens aos usuários dos serviços da ADAPS, por meio do Contact Center, de acordo com base em dados cadastrais e roteiros e respostas previamente definidas, para fornecimento e/ou coleta de informações institucionais, campanhas de divulgação, pesquisas de satisfação e demais serviços inerentes ao atendimento ativo; b) Realização de ligações e interações com os usuários para conferência ou validação sob demanda das solicitações registradas;

10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;

**16. Qual a Volumetria Mensal prevista para o atendimento? É possível enviar histórico?**

**RESPOSTA:** Essa informação pode ser extraída do Relatório de Ligações constante do Anexo 8 e da Tabela constante no item 5 do Termo de Referência.

**17. Qual o TMO Mensal previsto por atendimento? 8 Min Máximo para todos os atendimentos (Ativo, Receptivo, Chat, etc...). É possível enviar histórico?**

**RESPOSTA:** Essa informação pode ser extraída do Relatório de Ligações constante do Anexo 8 e da Tabela constante no item 5 do Termo de Referência.

**18. Se possível, encaminhar o Intradiário de Volume e TMA histórico ou previsto?**

**RESPOSTA:** Essa informação pode ser extraída do Relatório de Ligações constante do Anexo 8.

**19. Se possível, encaminhar Intrahora (30 min) de Volume e TMA, ou histórico ou previsto.**

**RESPOSTA:** Não há empresa responsável pelo Contact Center atualmente, sendo que o relatório de ligações recebidas, que possam subsidiar essa análise se encontra disposto no Anexo 8 do Edital.

**20. Possui DMM específico a ser dimensionado?**

**RESPOSTA:** Não há empresa responsável pelo Contact Center atualmente, sendo que o relatório de ligações recebidas, que possam subsidiar essa análise se encontra disposto no Anexo 8 do Edital.

**21. Quais os tipos de Atendimento a serem prestados?**

**RESPOSTA:** informação consta do Termo de Referência, especialmente, conforme item 4.3 do Termo de Referência: A plataforma deve compreender os canais de Atendimento Ativo e Receptivo Humano por meio Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, SMS - Short Messenger Service, WhatsApp, Formulários, Pesquisa de Satisfação do Atendimento), Atendimento Multicanal (e-mail/formulários eletrônicos, plataformas de gestores e médicos, aplicativos móveis, mensageria instantânea, chatbot, WhatsApp), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços.

**22. Quais células é permitido atendimento Multiskill?**

**RESPOSTA:** Essa análise compete à empresa prestadora do serviço, com vistas a garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme

estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

*4.6 do Termo de Referência: Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.*

*4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.*

*10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;*

### **23. Qual a preferência de localização para a operação?**

**RESPOSTA:** Não há localização delimitada para a prestação dos serviços, sendo assim podem ser prestados de qualquer localidade.

### **24. Possui alguma oportunidade de automação?**

**RESPOSTA:** Sim, mas a análise de oportunidade compete à empresa prestadora do serviço, com vistas a garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

*4.6 do Termo de Referência: Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.*

*4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.*

*10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados*

*informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;*

## **25. Possui CH específica de operador a ser utilizada?**

**RESPOSTA:** conforme estabelecido nos itens 6.3 a 6.5, ora dispostos:

6.3 Os serviços de atendimento humano (Atendimento Ativo e Receptivo Telefônico, Ativo e Receptivo de Whatsapp, E-mails, Chats e Formulários Eletrônicos) deverão ser disponibilizados em dois turnos de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

6.4 Os serviços digitais (Receptivo Eletrônico - URA, chatbot para os portais de atendimento, e-mail, formulário eletrônico, aplicativos, mensageria instantânea e chatbot) deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).

6.5 Os serviços destinados à prestação propriamente dita dos atendimentos, se distribuem da seguinte forma: a) Serviços continuados: referem-se ao conjunto de serviços que deverão ser executados tão logo inicie a prestação do serviço, conforme cronograma de execução, a saber: • Serviço de Atendimento Eletrônico via URA; • Serviço de atendimento telefônico, seguido de pesquisa de satisfação do usuário pelo atendimento; • Serviço de Atendimento Multicanal: e-mail, formulário eletrônico, chatbot e whatsapp; • Mensageria Instantânea.

## **26. Qual o % de funcionamento em Feriados Nacionais e Regionais?**

**RESPOSTA:** O atendimento deverá ocorrer em observância ao calendário de funcionamento da ADAPS, por essa razão não deverá existir atendimento em feriados nacionais, mas feriados regionais não estão incluídos nessa perspectiva, sendo necessário o funcionamento.

## **27. Referente a meta de Nível de Serviço, é correto o entendimento de 85% em até 5 minutos?**

**RESPOSTA:** Sim, é correto. Conforme o item 7.13, Acordo de Nível de Serviço, do Termo de Referência.

## **28. Referente ao Ativo, qual a Mailing Mensal prevista para o atendimento? É possível enviar histórico?**

**RESPOSTA:** Não há empresa responsável pelo Contact Center atualmente, por essa razão não há histórico mensurado.

**29. A informação "Ligações ativas para pesquisa de imagem" de 40% mínimo se refere as entradas recebidas (Voz, E-mail, Chat, etc.)?**

**RESPOSTA:** Não. O item especificado se refere a ligações telefônicas de forma ativa, no qual o operador liga para o cidadão para realizar pesquisa sobre a imagem da ADAPS, por meio de contato telefônico (ativo telefônico), que pode ser realizada por meio eletrônico ou humano, por meio de atendentes virtuais, bots ou gravação ou ativo humano.

**30. Qual a média de Dias Úteis a serem trabalhadas?**

**RESPOSTA** conforme estabelecido nos itens 6.3 a 6.5, ora dispostos:

*6.3 Os serviços de atendimento humano (Atendimento Ativo e Receptivo Telefônico, Ativo e Receptivo de Whatsapp, E-mails, Chats e Formulários Eletrônicos) deverão ser disponibilizados em dois turnos de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).*

*6.4 Os serviços digitais (Receptivo Eletrônico - URA, chatbot para os portais de atendimento, e-mail, formulário eletrônico, aplicativos, mensageria instantânea e chatbot) deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).*

*6.5 Os serviços destinados à prestação propriamente dita dos atendimentos, se distribuem da seguinte forma: a) Serviços continuados: referem-se ao conjunto de serviços que deverão ser executados tão logo inicie a prestação do serviço, conforme cronograma de execução, a saber: • Serviço de Atendimento Eletrônico via URA; • Serviço de atendimento telefônico, seguido de pesquisa de satisfação do usuário pelo atendimento; • Serviço de Atendimento Multicanal: e-mail, formulário eletrônico, chatbot e whatsapp; • Mensageria Instantânea.*

**31. Possui número limite de Voltas/Spin Rate que o mailing pode rodar?**

**RESPOSTA:** Não há empresa responsável pelo Contact Center atualmente, por essa razão não há histórico mensurado.

**32. Qual o % Alô/Hit Rate Meta? É possível encaminhar histórico?**

**RESPOSTA:** Não há empresa responsável pelo Contact Center atualmente, por essa razão não há histórico mensurado.

**33. Possui obrigatoriedade de Treinamento/Reciclagem/Feedback mês por atendimento? Quantas horas, ou %?**

**RESPOSTA:** Nos termos do item 6.2 do Termo de Referência: Os serviços contratados serão prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, em território Nacional, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, a gestão e a fiscalização do contrato e respectivos **treinamentos serão realizados de forma remota**, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior

agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais.

A quantidade de horas dedicadas deve ser apresentada pela própria empresa a partir do dimensionamento da sua força de trabalho e capacidade de atendimento, uma vez que o serviço será prestado no âmbito de gestão da contratada.

**34. Quantos dias de Treinamento Inicial por atendimento?**

**RESPOSTA:** Nos termos do item 6.2 do Termo de Referência: Os serviços contratados serão prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, em território Nacional, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, a gestão e a fiscalização do contrato e respectivos **treinamentos serão realizados de forma remota**, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior

agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais.

A quantidade de horas dedicadas deve ser apresentada pela própria empresa a partir do dimensionamento da sua força de trabalho e capacidade de atendimento, uma vez que o serviço será prestado no âmbito de gestão da contratada.

**35. Qual a forma de faturamento? Favor encaminhar fórmula de cálculo.**

**RESPOSTA:** Esse quesito se encontra no item 16 Das condições e Prazos de Pagamento do Termo de Referência.

**36. Quais indicadores afetam o faturamento? Se possível encaminhar metas e histórico dos mesmos.**

**RESPOSTA:** Os indicadores e as metas que afetam o faturamento estão discriminados no item 7 do Termo de Referência, conforme Acordo de Nível de Serviço.

**37. Possui Paridade de Staff específico? Favor detalhar.**

**RESPOSTA:** Essa análise compete à empresa prestadora do serviço, com vistas a garantir o pleno funcionamento do serviço a ser contratado pela ADAPS, conforme estabelecido nos itens 4.6. e 4.7 das Especificações Técnicas, e item 10.1.2 Das obrigações da contratada, dispostos no Termo de Referência, citados a seguir:

*4.6 do Termo de Referência: Caberá a empresa prover a infraestrutura, instalações físicas, recursos humanos, disponibilização e sustentação dos sistemas de gestão integrada de atendimento, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos da plataforma de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), equipamentos, aplicativos (hardware e software), mobiliário e demais recursos necessários à prestação dos serviços.*

*4.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.*

*10.1.2 Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da plataforma de Serviço de Atendimento, provendo infra-estruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade;*

Feitos os esclarecimentos, encaminha-se à empresa DRUMMOND para ciência.

Atenciosamente,

ISRAEL SILVA DE MORAES

Pregoeiro