

COMUNICADO IV

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2024

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 04 - Recebido em 15/03/2024

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contac Center, receptivo e ativo, realizado por agentes virtuais e humanos, fornecendo ainda uma plataforma, com infraestrutura, que integra atendimento de multimeios (Omnichannel) e módulo de gestão de atendimento, de acordo com os requisitos e diretrizes estabelecidos no Edital e seus respectivos Anexos.

Com base nas informações repassadas pela área técnica, esclarecemos o seguinte:

a) Qual é a empresa atual detentora do contrato e qual é o valor do atual contrato?

Resposta: O contrato atualmente vigente é executado pela empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA. Ademais, os interessados devem se ater ao termos do Edital.

b) É possível que o atendimento do Call Center seja realizado parcial ou integralmente na modalidade remota/home office?

Resposta: Não

c) Ao que diz respeito do modo de disputa, gostaríamos de esclarecer, pois o item 8.12 do edital traz o modo de disputa aberto (10 minutos + 2 minutos); porém o item 11.16 cita traz o tempo aleatório, de até 30 minutos. Desta forma questionamos o que deverá ser considerado?

Resposta: Para a presente sessão pública será adotado o modo de disputa estabelecido no item 8.12, prorrogação automática, conforme previamente cadastrado no sistema eletrônico da disputa.

d) O item 13 do edital traz sobre o recurso, porém não informa qual tempo será concedido para as licitantes registrarem sua intenção de recurso. Diante disso, questionamos qual o prazo para registro de intenção de recurso?

Resposta: As licitantes devem expressar, de maneira fundamentada e imediata, a intenção de interpor recurso, conforme estabelecido no item 13.2 do Edital.

e) **Favor esclarecer quanto ao prazo de implantação, o item 16.2 do Termo de referência trata da implantação contratual dispondo que "A CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato, para efetuar a implantação e iniciar a operação dos serviços da Agência.", porém o item 6.4. dispõe que "A CONTRATADA terá até 24 horas para início do ativo;". Gostaríamos de esclarecimentos quanto a este item.**

Resposta: Como é descrito no item 6.0 do Anexo I do Edital (Termo de Referência) esse prazo de 24h se trata de execução de atendimentos ativos.

f) **Favor informar o prazo para apresentação da Garantia prevista no item 32 do Termo de referência.**

Resposta: A CONTRATADA deverá prestar garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato, conforme disposto no item 6.1 do Anexo VII do Edital (minuta do contrato).

g) **O item 2.8 traz a proporção mínima de profissionais para o atendimento, onde traz a quantidade de 16 Operador(a) Multimídia. Desta forma solicitamos qual o capacity atual para atendimento das demandas?**

Resposta: Atualmente a operação é formada por 14 operadores.

h) **No item que trata de atendimento multimeios, subitem 5.11.2 prevê que "Os atendimentos poderão ser iniciados por um dos diversos meios disponíveis: e-mail, formulário eletrônico (disponibilizado no site institucional da Agência), telefone, chat, chatbot, carta, atendimento presencial – inclusive atendimento na língua de sinais - LIBRAS, assistente virtual com suporte de acessibilidade, atendimento humano, eletrônico e com Inteligência Artificial utilizando Inteligência Cognitiva)". Favor esclarecer o serviço de "atendimento presencial", haja vista que o objeto de contratação é de Call Center.**

Resposta: Cabe a ressalva que o objeto é Contact Center (que abrange vários tipos de atendimento) e não de Call Center (que é basicamente atendimento telefônico). Contudo, nos casos em que eventualmente for necessário o atendimento presencial, este será realizado pela Contratante e direcionado para as plataformas eletrônicas.

i) **Quanto ao item 24.3 do termo de referência prevê que "A equipe de monitores deverá ser dimensionada considerando o quantitativo máximo de 20 operadores por monitor". Tendo em vista que o item 2.8 traz o quantitativo mínimo para a operacionalização deste contrato, questionamos qual é o dimensionamento atual?**

Resposta: Atualmente a operação conta com 14 atendentes e 01 monitor de qualidade.

j) Quantos agentes de 3º nível terão acesso ao sistema da CONTRATADA?

Resposta: São diversas áreas que possuem necessidade de acesso. Atualmente as áreas de Gestão da força, Recursos Humanos, Articulação, Ensino, logística e TI possuem pontos focais.

k) Entendemos que o número 0800 será fornecido pela CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Será fornecido pela contratada.

l) Entendemos que os custos de tarifação do número 0800 serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Serão de responsabilidade da contratada.

m) Compreendemos que os números de contato para WhatsApp e Telegram serão fornecidos pela CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Será fornecido pela contratada.

n) Compreendemos que os custos de tarifação de mensageria SMS serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Serão de responsabilidade da contratada.

o) Entendemos que os custos de tarifação de mensageria WhatsApp serão de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Serão de responsabilidade da contratada.

p) Qual o prazo para que a CONTRATADA realize toda a integração via API com os sistemas da CONTRATANTE?

Resposta: Todos os sistemas necessários para o funcionamento devem estar integrados até o fim da implantação.

q) Considerando os indicadores apresentados no Edital estarem mais compatíveis com canal de voz, quais são os indicadores para os canais digitais ou estes indicadores também são para os canais digitais?

Resposta: Para os canais digitais já implantados, existem indicadores descritos na tabela de ANS, e, para os que serão posteriormente definidos, serão alinhados conforme descritos no item 25.11.3 do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

r) Qual o TMA e TME para os canais digitais WhatsApp e Chatweb?

Resposta: A pergunta não ficou totalmente clara, quanto ao Chatweb, ainda não foi implantado.

s) Item - 25.11.3. Em que tempo teremos a informação dos níveis de serviço dos novos canais e qual é o realizado neste momento?

Resposta: Serão alinhados conforme descritos no item 25.11.3 e comunicado e previamente com a CONTRATADA

Brasília, 18 de março de 2024

Taciano Florentino da Silva
Taciano Florentino da Silva

Pregoeiro