

COMUNICADO I

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2024

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 01 - Recebido em 07/03/2024

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.

1. Em relação ao item 2.3 do Termo de Referência, é necessário a contratada oferecer uma solução de CRM?

Resposta: A licitante deverá, para atendimento do referido item, dispor de CRM ou ferramenta equivalente.

2. Em relação ao item 2.4 do Termo de Referência, quantitativos estimados. A quem cabe os custos de mensageria WhatsApp do atendimento receptivo?

Resposta: Os custos serão suportados pela contratada em sua proposta.

3. Em relação ao item 5.6 do Termo de Referência, utilização de número 0800 de amplitude nacional, de quem é a responsabilidade pela provisão e pelos custos decorrentes do tráfego, a contratada ou a contratante?

Resposta: A responsabilidade pela provisão e pelos custos decorrentes do tráfego serão suportados pela contratada.

4. Em relação ao item 5.11.3 do Termo de Referência, acessibilidade por parte de cidadão com deficiência auditiva. A ferramenta de vídeo chamada precisa ser parte integrada a solução omnichannel?

Resposta: Não precisa ser integrada.

5. Em relação ao item 6.0 do Termo de Referência, atendimento ativo. A quem cabe a responsabilidade pelo custo das chamadas? Se for da contratada, qual o tempo médio destas chamadas?

Resposta: O custo será pela contratada. Quanto ao tempo médio, o habitual é o contato via *email* e mensagens por aplicativo *whatsapp*.

6. Em relação ao item 7.0 do Termo de Referência, ativo de mensagens de texto. Qual a volumetria e a quem cabe os custos de envio dos SMS?

Resposta: O custo será pela contratada. Quanto ao tempo médio, o habitual é o contato via *email* e mensagens por aplicativo *whatsapp*.

7. Em relação ao item 8.0 do Termo de Referência, ativo de mensagens de voz. Qual a volumetria e a quem cabe os custos de envio das mensagens?

Resposta: O custo será pela contratada. Quanto ao tempo médio, o habitual é o contato via *email* e mensagens por aplicativo *whatsapp*.

8. Em relação ao item 9.0 do Termo de Referência, mala direta. Qual a volumetria e a quem cabe os custos de envio dos e-mails?

Resposta: Considerando que está sendo contratado serviço ativo e receptivo os custos cabem a contratada, conforme item 2.6 do TR.

9. Em relação ao item 10.0 do Termo de Referência, ativo via WhatsApp. Qual a volumetria e a quem cabe os custos de envio das mensagens WhatsApp?

Resposta: Vide resposta do item 8.

10. No item 5.9 do Termo de Referência se afirma que o atendimento receptivo se divide em: a) célula generalista, b) célula especialista e c) ouvidoria. Já no item

12.1.2, que descreve o atendimento de 1º nível consta que as células da operação se dividem em: a) generalista, b) especialista, c) ouvidoria, d) ativo, e) multimeios e f) helpdesk. Pergunta-se, a célula multimeios é dedicada a ativos e os atendimentos receptivos multimeio são realizados células generalistas e especialista?

Resposta: No que concerne ao atendimento pela célula multimeios, favor observar o disposto no item 5.11 do Termo de Referência.

Brasília, 08 de março de 2024

Taciano Florentino da Silva
Taciano Florentino da Silva

Pregoeiro