

COMUNICADO V

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2024

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 05 - Recebido em 15/03/2024

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact 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 as dúvidas que tenham relação com a interpretação do presente Edital, nos termos do item 10.1:

1) Existe um contrato atualmente?

Resposta: Sim.

2) Se sim qual a empresa contratada e o valor do contrato?

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

3. Qual é o sindicato utilizado pela atual prestadora dos serviços?

Resposta: Questionamento não tem relação com interpretação ao edital ou que interfira na oferta de propostas.

4. O atual contrato possui todos os itens contratados pelo pregão?

Resposta: Não.

5. Qual é a data estimada para início das atividades?

Resposta: O início das atividades se dará após a assinatura do contrato, nos termos do item 16.2 do Termo de Referência, anexo ao Edital.

6. Qual a quantidade de PA's simultâneas por turno?

Resposta: Deve ser definido conforme a expertise do prestador do serviço.

7. Qual o percentual de Absenteísmo da atual operação?

Resposta: 5,9% (dados de fevereiro).

8. Qual o percentual de Turnover (taxa de rotatividade) da atual operação?

Resposta: Dado não avaliado atualmente.

9. Qual a escala utilizada atualmente para a prestação dos serviços?

Resposta: Questionamento não ficou claro.

10. Será realizado atendimento via e-mail?

Resposta: Sim.

11. Os operadores realizaram algum tipo de ligação ativa?

Resposta: Atualmente a maior demanda de ativo é por e-mail e *WhatsApp*, mas futuramente poderá ocorrer demandas por telefone.

12. Se sim, o mailing e o sistema de discador serão fornecidos pela contratante?

Resposta: O mailing sim, já o sistema de discador é pela Contratada.

13. A escala de trabalho poderá ser reduzida aos finais de semana e feriados?

Resposta: A informação da prestação dos serviços consta no item 17, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

14. A administração levou em conta o custo com folguistas para compor seu valor estimado?

Resposta: A contratação é do Serviço e não de mão de obra.

15. A visita técnica será facultada?

Resposta: Não há previsão, conforme Edital. Atentar para o Edital

16. Será necessário a disponibilização de uniforme? Se sim quais os itens devem ser fornecidos e suas quantidades?

Resposta: A contratação é do Serviço e não de mão de obra.

17. Se for necessária a disponibilização de uniforme qual será a periodicidade de fornecimento do mesmo?

Resposta: Não se aplica. A contratação é do Serviço e não de mão de obra.

18. Entendemos que a contratante será responsável pelos custos de telefonia e mensageria do WhatsApp. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Todos os custos atinentes à execução são pela CONTRATADA.

19. Qual será o período para comprovar capacidade técnica? Poderá utilizar atestados com duração menor que 12 meses?

Resposta: A comprovação de capacidade técnica encontra-se contemplada no item 9.6 do Edital.

20. A documentação para a habilitação deve ser enviada junto com a proposta inicial? Ou apenas a arrematante deve enviar?

Resposta: Vide item 9 do Edital.

21. Haverá período sem glosas? Se sim, qual o período?

Resposta: Vide Item 25, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

22. Qual convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho a Administração utilizou como parâmetro para obter o valor estimado do certame?

Resposta: A contratação é do Serviço e não de mão de obra.

23. Solicitamos que por gentileza, apresentem a volumetria/Forecast mês a mês dos atendimentos telefônicos receptivos nos últimos 12 meses, e se possível hora a hora ou a % por de atendimentos por hora.

Resposta: Questionamento não tem relação com dúvidas ao edital ou que interfira na oferta de propostas.

24. Solicitamos que por gentileza, apresentem a volumetria/Forecast mês a mês dos atendimentos telefônicos ativo nos últimos 12 meses, e se possível hora a hora ou a % por de atendimentos por hora.

Resposta: Questionamento não tem relação com dúvidas ao edital ou que interfira na oferta de propostas.

25. Solicitamos que por gentileza, apresentem a volumetria/Forecast mês a mês dos atendimentos das mídias sociais nos últimos 12 meses, e se possível hora a hora ou a % por de atendimentos por hora.

Resposta: Questionamento não tem relação com dúvidas ao edital ou que interfira na oferta de propostas.

26. A telefonia será instalada no Call Center? Se sim, qual a operadora, para fins de viabilidade? Ou será entrega via SIP por VPN?

Resposta: Sim. O contrato de telefonia é de responsabilidade da CONTRATADA.

27. O lance deverá ser fornecido pelo valor global?

Resposta: O critério de julgamento da licitação é do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, conforme item 1 do Edital

28. Qual o volume de mensagens disparadas?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

29. Qual será o valor da Alíquota de ISS para esta prestação de serviço na cidade?

Resposta: Questionamento não tem relação com interpretação ao edital, nos termos do item 10.1.

30. O início das atividades será em 90 dias após a assinatura do contrato, visto a complexidade do objeto?

Resposta: Vide item 16, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

31. Todos os softwares necessários para desenvolvimento do projeto podem ficar em nuvem (cloud computment)?

Resposta: Vide item 22, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

32. Favor informar como será realizada a integração no CRM.

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

33. O atendente receberá a voz e/ou os textos em um sistema da contratada ou será em um sistema próprio da contratante?

Resposta: No sistema da Contratada.

34. Favor informar se o CRM deverá ser fornecido pela contratada ou contratante, eis que em pontos do edital entendemos que deve ser fornecido pela contratada (item deverá permitir a classificação do atendimento utilizando tabulação de múltiplos níveis e uso de tags;) e em outros que será entregue pela contratante (A plataforma tecnológica utilizada para abertura de protocolos de serviço e encaminhamento aos órgãos responsável por sua execução será disponibilizada pela CONTRATANTE.).

Resposta: A Informação: “A plataforma tecnológica utilizada para abertura de protocolos de serviço e encaminhamento aos órgãos responsáveis por sua execução será disponibilizada pela CONTRATANTE” **não conta no TR. Não tramitamos demandas para outros Órgãos via Contact Center**

35. O que acontecerá com o CRM que existe hoje? De que forma ela seguirá atuando e quais itens do TR serão cumpridos através dela? Haverá uma comunicação entre CRM da contratada e contratante, ou o CRM da contratante servirá como base de dados? Deve haver alguma integração neste tópico?

Resposta: O CRM atual é da CONTRATADA.

36. Como é esperado o atendimento nas mídias sociais? Como será feita a integração?

Resposta: O atendimento de mídias sociais será alinhado em momento oportuno, em alinhamento com as Estratégia da Agência

37. Qual o valor estimado para esta contratação?

Resposta: Vide Item 14.1, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

38. O número do protocolo deve ser passado no momento em que o cidadão é atendido pela URA? Ou será somente após ser atendido por um atendente?

Resposta: Alinhamento de execução serão alinhados posteriormente

39. Favor informar qual o tempo mínimo de ociosidade para que se inicie os contatos ativos e qual o período máximo que ficarão fazendo o ativo?

Resposta: O ativo vai ocorrer conforme demanda e quanto ao tempo deve ser observado o período de trabalho e o prazo estipulado para a finalização.

40. Tendo em vista que toda a integração possui custos, que devem ser previstos na planilha de preços da licitação, entendemos que devem ser listados todos os

sistemas e as formas que serão realizadas as integrações esperadas para cumprimento dos itens.

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

41. Para atendimento ao item é imprescindível que seja fornecido o número de chamadas a serem transferidas, sua duração e um limite a ser configurado, pois a inexistência desses dados coloca a central de atendimento em nível de vulnerabilidade e passível de saturar a sua capacidade caso ocorra um pico de chamadas nessas transferências.

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

42. De quem será a responsabilidade pela gravação das mensagens apontadas no TR?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

43. Favor esclarecer se será necessário a disponibilização de sistema de monitoria da qualidade (quality management) integrado ao sistema a ser fornecido pela contratada.

Resposta: Vide item 24.5, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

44. Quantos canais de URA deverão estar disponíveis no E1 a ser fornecido pela contratada para recebimento do atendimento receptivo e realização do ativo?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

45. Favor esclarecer se a pesquisa de satisfação deverá ser realizada apenas no atendimento telefônico ou deverá ser realizada também nos canais digitais?

Resposta: Vide item 11, do Anexo I do Edital (Termo de Referência) - “A Pesquisa de Satisfação deverá propiciar, dentre outros, uma avaliação global da satisfação para com os canais de atendimento disponibilizados”

46. O cronograma de implantação. Questiona-se a partir de qual momento a contratada começará a receber, uma vez há observação da necessidade de fornecer uma capacitação inicial de formação. Esse período será custeado pelo contratante?

Resposta: Vide item 16.3, do Anexo I do Edital (Termo de Referência) - **“Não será remunerado à CONTRATADA, o período destinado à implantação dos serviços. Assim, somente poderão ser faturados os serviços prestados a partir do aceite**

final da entrega da solução completa, conforme estabelecido neste Termo de Referência e anexos.”

47. Em caso de home office, o pagamento dos materiais de expediente (notebook, mouse, etc.) e periféricos (contribuição conta de energia e internet), será pela Contratada ou Contratante?

Resposta: Todos os custos atinentes à execução são pela CONTRATADA.

48. Quais códigos fontes deverão ser apresentados?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

49. Como deve ser apresentado o código fonte do sistema?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

50. Como o sistema é de licenciamento perpetuo, o serviço de mensageria também é? Como será reajustado os valores?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

51. A URA será fornecida pela contratante ou contratada?

Resposta: Pela CONTRATADA

52. Podemos entender que a cobrança é através das ligações atendidas recebidas, nosso entendimento está correto?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

53. Será necessário um monitor exclusivo para a operação?

Resposta: SIM.

54. Será necessário um gerador?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

55. Atualmente são prestados os mesmos serviços?

Resposta: Não.

56. Podemos entender que a plataforma de atendimento deverá ser fornecida pela a empresa Contratada?

Resposta: Sim.

57. Qual será a quantidade de monitorias realizadas por mês de cada atendente?

Resposta: Vide item 24.4, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

58. Entendemos que os Nobreaks para contingência serão fornecidos pelo Órgão Contratante. Está correto este entendimento?

Resposta: Não. Os nobreaks para contingência serão fornecidos pela CONTRATADA.

59. O Órgão Contratante fornecerá a gravação de tela?

Resposta: Será obrigação da CONTRATADA.

60. Entendemos que o SAERP será responsável pelo PABX e IPs para o sistema de voz. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Questionamento não se aplica. SAERP diz respeito a outro órgão.

61. A contratada deverá fornecer equipamento como headsets, computadores?

Resposta: Sim. Vide objeto do contrato.

62. Os treinamentos fornecidos, deverão ter reciclagem? Com que frequência?

Resposta: Vide item 25, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

63. Qual será a quantidade necessária de monitoria realizadas por colaborador?

Resposta: Vide item 24.4, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

64. A infraestrutura mobiliária, será fornecida pela Contratante?

Resposta: Vide objeto do contrato. Item 2, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

65. Analista de treinamento, deverá ser exclusivo da operação?

Resposta: Sim.

66. A Contratada deverá fornecer crachás?

Resposta: Fica a critério do prestador do serviço. A contratação é do Serviço e não de mão de obra.

67. Entendemos que benefícios como vale alimentação, seguro de vida, etc, serão fornecidos conforme Convenção Coletiva da categoria da empresa, sem majoração a fim de atender a custos atualmente praticados, uma vez que empresas novas não possuem obrigações de valores pré definidas com colaboradores de outras empresas. Nosso entendimento está correto?

Resposta: A contratação é do Serviço e não de mão de obra. A empresa deverá levar em consideração a sua realidade.

68. Entendemos que os documentos de habilitação serão enviados somente pela empresa arrematante do certame. Está correto nosso entendimento?

Resposta: Não. Conforme item 7 do Edital, a **Proposta Comercial** (Anexo II - Modelo de Proposta de Preços) **e** todos os **documentos de habilitação** exigidos no edital, devem ser enviados exclusivamente por meio do sistema, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, por meio do endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, conforme disposto no item 7 do Edital .

69. Quais são as mídias sociais que são citadas no objeto do TR?

Resposta: São consideradas mídias sociais o Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn ou qualquer outra rede social que possa existir e que são criadas como ferramentas de relacionamento entre as pessoas.

70. Será necessário a comprovação de atestado com experiência em escala 24x7?

Resposta: A qualificação técnica está disciplinada no item 9.6 do Edital.

71. A central de atendimento precisará tem uma sala para os profissionais da contratante? Se sim, quais as especificações do local?

Resposta: No local da operação deverá ser disponibilizado um posto de trabalho para acomodar preposto da Agência, conforme item - 20.2, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

72. Para a formulação do valor estimado, a administração levou em conta o aumento do salário mínimo nacional no atual ano de 2024?

Resposta: A contratação é do Serviço e não de mão de obra.

73. Em caso de resposta negativa, a contratada terá direito a pedir reajuste ou reequilíbrio econômico em decorrência do aumento nos salários.

Resposta: A contratação é do Serviço e não de mão de obra.

74. Entendemos que o link E1 será fornecido pela Contratante. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Entendimento errado. O fornecimento do link E1 será pela CONTRATADA.

75. Atendimentos classificados como trote, engano, sem comunicação, e interrompida sem a disseminação completa de informação, também serão faturados?

Resposta: O faturamento se dará de forma global, sendo glosado em descumprimento de ANS.

76. Qual o período sem glosas?

Resposta: Vide Item 25.3, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

77. O sistema do ativo é responsabilidade da contratante ou contratada? Caso a resposta for contratante, como irá se conectar a telefonia da contratada?

Resposta: Responsabilidade da Contratada, conforme previsto no Anexo I do Edital (Termo de Referência).

78. A contratada deve fornecer o E1 para receber o 0800? se sim pode ser de qualquer operadora?

Resposta: SIM

79. Favor detalhar como será a conexão entre o PABX do SAERP com o PABX da contratada?

Resposta: SAERP se trata da Secretária de Água e Esgoto de Ribeirão Preto. A licitação é da AgSUS.

80. Entendemos que o PABX poderá ser fornecido em nuvem. Nosso entendimento está correto?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

81. O ambiente das PA's deverá ser Segregado/Compartilhado?

Resposta: Deverá ser definido conforme expertise da prestadora de serviço.

82. O espaço para as posições deverá ter controle de acesso dedicado ou poderá ser o padrão do Site? Favor especificar o modelo (catraca, biometria, cartão, etc.).

Resposta: Deverá ser definido conforme expertise da prestadora de serviço.

83. O espaço para as posições deverá ter CFTV (sistema de câmeras de monitoração) dedicado ou poderá ser o padrão do Site? Favor especificar.

Resposta: Deverá ser definido conforme expertise da prestadora de serviço.

84. Para a sala dos gestores da CONTRATANTE, existe alguma marca/modelo específicos para o Telefone IP solicitado?

Resposta: Não.

85. Existem processos realizados pelas posições de atendimento que necessitam de impressão? Se sim, detalhar processos e quantidade de impressões/PA, além da cor (P&B ou colorido).

Resposta: Não há previsão no Edital.

86. Haverá impressão pela equipe de gestão? Se sim, detalhar processos e quantidade de impressões/PA, além da cor (P&B ou colorido).

Resposta: Não há previsão no Edital.

87. Qual consumo de banda exigido para acessar as aplicações da CONTRATANTE? Esta informação é de suma importância para que possamos levantar os custos envolvidos.

Resposta: A licitante deverá avaliar o que está sendo exigido no Edital e mensurar.

88. Quais URL's (websites e portais web) da CONTRATANTE serão acessadas na operação?

Resposta: Site da Agência

89. Possui algum questionário executado durante a abordagem do cliente que precise estar no sistema? Se sim, qual o modelo (Sequencial, Por Mailing, Por Produto, etc.)

Resposta: Não possui

90. Quais os processos de importação que devem ser utilizados para a importação de dados na operação?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

91. Favor enviar as informações de TMA, Volumetria, % de retenção na URA para que possamos dimensionar a quantidade de portas necessárias para o projeto.

Resposta: Os atendimentos atualmente são todos direcionados para Humano.

92. Quais as funcionalidades necessárias (Auto Atendimento, Receptiva, Reversa, Pesquisa de Satisfação)? Gentileza informar as funcionalidades necessárias

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

93. Existe estimativa de percentual de retenção na URA?

Resposta: Os atendimentos atualmente são todos direcionados para Humano.

94. Quais transações serão realizadas através da tecnologia de Text-to-speech? O que será vocalizado?

Resposta: Não há essa previsão no Edital.

95. A URA terá acesso a algum banco de dados? Em caso afirmativo, qual o processo envolvido, banco de dados a ser acessado e como será a forma de acesso?

Resposta: Atualmente não há acesso a nenhum banco de dados.

96. Entendemos que os sistemas da CONTRATANTE serão acessados através de Link dedicado de internet, está correto nosso entendimento?

Resposta: Questionamento vago, não está claro.

97. Para atender ao requisito de integração entre sistemas, favor disponibilizar documentação (API, Webservices, regras de negócio, etc.). Este item é de suma importância para levantamento dos esforços necessários.

Resposta: Questionamento não tem relação com interpretação ao edital, nos termos do item 10.1.

98. Quantas licenças são necessárias para realização do Monitoramento Remoto das ligações gravadas?

Resposta: No mínimo 01 licença.

99. Haverá contestação de monitorias por parte da CONTRATANTE? Em caso positivo, qual o percentual de avaliações a serem refeitas?

Resposta: Não

100. O não atingimento das metas de nota de qualidade para as monitorias acarretará em multas? Favor detalhar.

Resposta: O IQA é um indicador de ANS, por favor observar o item 25.11.1, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

101. Qual o TMT (Tempo médio de Tratativa) de cada atendimento feito através das Redes Sociais?

Resposta: Será alinhado conforme item 25.11.3, do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

102. Quantos canais de E1 serão necessários?

Resposta: Deve ser definido conforme a expertise do prestador do serviço.

Brasília, 18 de março de 2024

Taciano Florentino da Silva
Taciano Florentino da Silva

Pregoeiro