

**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](http://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**