

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO
SECRETARIA EXECUTIVA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 8/2017
PROCESSO: 05110.006144/2016-11

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação de serviços de planejamento, implantação, operação, gerenciamento de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico e humano na modalidade *Contact Center*, incluindo registro de informações, conforme condições e especificações descritas no Termo de Referência e seus anexos.

ESCLARECIMENTO E RESPOSTA XXIII

Prezado Licitante,

O seu pedido de esclarecimento foi submetido a área técnica que se manifestou conforme segue:

“1) No item 3.4.5.5 item “n” está escrito: “A solução deverá possuir suporte nativo aos seguintes canais de atendimento: Web (Internet Explorer 8 ou superior, Mozilla Firefox 20 ou superior, Google Chrome 25 ou superior), Mobile Web, Mobile APP (Android e IOS), SMS, Facebook, Chat.” Entendemos que a solução deverá possuir suporte nativo, pois futuramente poderá ser incluído estes canais de atendimento na solução.

RESPOSTA: O entendimento está correto. Entretanto, impende destacar que tais recursos, por serem nativos, deverão estar disponíveis no início da prestação de serviço uma vez que as diversas áreas de negócio que definirão quais os meios e canais serão utilizados para cada tipo de atendimento.

2) Caso a resposta acima seja negativa, por gentileza informar o prazo para inclusão destes canais de atendimento e a volumetria de cada canal de atendimento dos últimos 6 meses?

RESPOSTA: O entendimento da questão anterior está correto. Não há previsão no TR de tais informações a esse nível de detalhe e nem histórico desse serviço.

3) No item 1.2.1 do anexo V está escrito: “Roteiros de atendimento para cada um dos tipos de solicitação mapeados – descrição do diálogo do atendente com os usuários (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução de problema, registro de reiteração de solicitação, registro de sugestões, críticas e reclamações” por gentileza enviar quantidade de roteiros utilizados atualmente na operação.

RESPOSTA: Não há previsão no TR de tais informações a esse nível de detalhe e nem histórico desse serviço. Diversos scripts ainda precisarão ser construídos e muitos outros atualizados.

situação que será definida, portanto, em momento de inicialização do contrato. Por esse motivo foi criado o código de serviço IM01 para diagnóstico.

4) Entendemos que após o envio das informações da pergunta acima poderemos utilizar como requisito para dimensionamento. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Não informações disponíveis com esse nível de detalhe e precisão. Por esse motivo foi criado o código de serviço IM01 para diagnóstico.

5) No item 1.2.2. do anexo V Fluxo de atendimento – diagrama e descrição do fluxo de atendimento de chamadas a ser obedecido pelo atendente. Por gentileza informar a quantidade de fluxo que deverão ser utilizados para o atendimento?

RESPOSTA: Não informações disponíveis com esse nível de detalhe e precisão. Por esse motivo foi criado o código de serviço IM01 para diagnóstico.

6) No item 2.17 do anexo V está escrito “A importação da base de dados cadastrais dos usuários do sistema de registro de manifestações da CONTRATANTE para utilização no atendimento.” Por gentileza informar se o MPOG utiliza Sistema de Cadastro de usuários e ou se essas informações de usuários estão disponíveis no AD/LDAP que possam ser disponibilizada para a contratada através de integração?

RESPOSTA: As informações que forem necessárias para tal quesito serão disponibilizados em formato de extração para carga direta no sistema da CONTRATADA, não havendo necessidade de integração nesse sentido. O intuito é reaproveitar registros e dados de usuários do sistema para fins de transparência e continuidade do negócio.

7) No item 2.32 do anexo V está escrito “Parametrizar, por etapa de atendimento, os campos que são obrigatórios e se estes campos estarão ocultos em tela ou disponíveis somente para leitura, sem a necessidade de customização” Por gentileza detalhar melhor este item.

RESPOSTA: Em alguns casos, podem ser necessárias a complementação de informações do usuário em atendimento, contemplando alguns possíveis campos obrigatórios e que devem ser obtidos pelo atendente, e, devidamente registrados no sistema no momento do atendimento. O item prevê também algumas sugestões de implementação do recurso, de tal modo que ele já faça parte da solução e não necessite de customizações futuras para essa finalidade, a não ser que sejam casos excepcionais para ajuste.

8) No item 3.1.1. Anexo V está escrito “Conter roteiros de atendimento, com as questões mais frequentes” Por gentileza informar se esse procedimento será uma função para as equipes de atendimento, ou a ferramenta terá que apresentar essas informações?

RESPOSTA: Tal recurso deve estar presente na própria ferramenta com a apresentação das demandas mais solicitadas. Obviamente, a classificação e apontamento do chamado realizado será feito pelo atendente, mas, a inteligência de cruzar as informações e apresentar o resultado esperado para este item é papel da própria ferramenta na manutenção da base de conhecimento informatizada.

9) No item 3.1.8. do anexo V está escrito “Não deverá existir limite de tamanho para a inserção do conteúdo ou descrição da informação a ser cadastrada e/ou atualizada na Base de Conhecimento” Entendemos que este item não se aplica a atributos que possui tamanho limitados, como por exemplo o campo "Título", "Resumo", "Observações" e etc. ou se caso necessitar a ferramenta permite anexar documentos, imagens e etc. em cada item de conhecimento, não havendo necessidade de aumentar o tamanho dos atributos padrão da ferramenta. Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA: O entendimento está correto.

10) No item 5.1. Anexo V está escrito: “A solução para pesquisa de satisfação a ser disponibilizada pela CONTRATADA tem como objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Atendimento e deve ter as seguintes características: ...” Por gentileza por gentileza informar se a pesquisa de satisfação conterà apenas perguntas e respostas? Ou alguma informação de instrução? E se o usuário não responder a pesquisa?

RESPOSTA: Além de perguntas e respostas, poderá contemplar o envio de informações de classificação ou notas. Caso o usuário não responda a pesquisa, tal chamado não será mensurado para efeitos do nível mínimo do serviço constante no item 5 dos indicadores previstos no tópico 13.3.8.2. Destaca-se que o encerramento do chamado por parte da CONTRATADA no momento da avaliação não caracteriza o contexto de que o usuário não teve a intenção de avaliar o chamado.

11) Na tabela do item 13.3 no subitem 5 está escrito o “Índice de Atendimentos Satisfeitos” com “85% dos atendimentos satisfeitos”. Entendemos que 85% dos atendimentos satisfeitos baseados nos atendimentos que tivemos atuações. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

12) Entendemos que o MPOG contratará a Central de Atendimento por sistemas do quadro do item 3.2, por gentileza o MPOG teria o cronograma previsto de implantação dos sistemas?

RESPOSTA: Tal cenário ainda não está definido, condição que será apresentado um cronograma à CONTRATADA no momento de inicialização do CONTRATO.

13) Para um dimensionamento mais assertivo do time de atendimento favor disponibilizar a curva de ligações nos últimos 12 meses.

RESPOSTA: Não informações disponíveis com esse nível de detalhe e precisão. Por esse motivo foi criado o código de serviço IM01 para diagnóstico.

14) Por gentileza informar a volumetria de chamados abertos distribuídos pelos canais de atendimento:

RESPOSTA: Não informações disponíveis com esse nível de detalhe e precisão. Por esse motivo foi criado o código de serviço IM01 para diagnóstico.

15) Por gentileza informar a volumetria de chamados abertos distribuídos pelos canais de atendimento:

- a. E-mail
- b. WEB (portal)
- c. Telefone
- d. Chat
- e. SMS
- f. Mobile Web

RESPOSTA: Não informações disponíveis com esse nível de detalhe e precisão. Por esse motivo foi criado o código de serviço IM01 para diagnóstico.

16) No item 5.5.1.3 está escrito “Deverá ser anexada descrição detalhada do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s), bem como documento em formato de planilha com indicação das comprovações de todos os itens do TR, indicando para cada item a página do manual oficial do fabricante ou site oficial onde se encontra a referida comprovação técnica.” Entendemos que os itens que devemos comprovar (fazer a planilha com indicações) são os itens do anexo V Requisitos mínimos do sistema informatizado de atendimento. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Além do Anexo V, deverá contemplar também as especificações previstas no item 3 do Anexo I.

Atenciosamente,



ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 19 de maio de 2017