

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 XXIV

Prezado Licitante,

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

“Essa operação de serviço de teleatendimento existe atualmente? Se sim, qual o fornecedor atual?”

RESPOSTA: A operação existe para poucos serviços. Atualmente há dois fornecedores que prestam o serviço, a saber: CENTRAL IT e SERPRO;

Quantos teleatendentes executam os serviços descritos no edital atualmente?

RESPOSTA: A contratação é feita no regime de serviços, não cabendo a fiscalização quanto à quantidade de teleatendentes envolvidos.

A contratante será responsável pela higienização e enriquecimento dos mailings nos serviços de teleatendimento ativo e Retorno das chamadas. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Está correto o entendimento. Entretanto, a coleta e atualização de tais informações poderão fazer parte dos scripts na identificação dos usuários.

Quantas posições de atendimento (PA) físicas estão instaladas e disponíveis atualmente para o serviço descrito nesse edital?

RESPOSTA: A contratação é feita no regime de serviços, não cabendo a fiscalização quanto à quantidade de teleatendentes envolvidos. Ademais, nem todos os serviços são por intermédio de contratação. Em alguns casos, ou ainda não há a instituição do serviço de atendimento ou ainda, é prestado por servidores ou funcionários das próprias áreas de negócio.

O volume de USA presente no Quadro do Item 2 do edital, **868.919**, apenas se refere aos chamados atendidos por operador com interação vocal. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Incorreto o atendimento. Nesse bojo está contemplado todo o rol de atendimentos.

Qual a velocidade mínima do link de dados necessária para a comunicação entre a contratada e o ambiente de TI da MP?

RESPOSTA: A necessidade elencada no referido item visa subsidiar a transferência dos dados para o ambiente deste Ministério que é o proprietário da Informação.

Desta feita, deve-se providenciar link suficiente para realização de cargas semanais desses dados, de forma eficiente, independentemente da estratégia adotada.

Ressalta-se que tal abordagem é focada no serviço de tal modo que o fornecedor pode ajustar o link da maneira que lhe for conveniente. Esse arranjo permitirá o ajuste de capacidade ao longo do contrato uma vez que a variação do tamanho da base de dados guarda relação direta com a quantidade de sistemas inseridos no serviço e atendimento, podendo a empresa escalonar seu link conforme necessidade.

Nos serviços que desempenharão as atividades no horário 24 X 7 terá atendimento humano em horários noturno, ou seja, atendimento humano das 22h até as 5h. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Está correto o entendimento. Entretanto o dimensionamento da equipe para atender a demanda necessária nesse período é de inteira responsabilidade do fornecedor.

Nos serviços que desempenharão as atividades no horário 24 X 7 terá atendimento humano em feriados e finais de semana. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA: Está correto o entendimento.

Poderia nos fornecer o Intra-mês para cada tipo de serviço (TP01, TP02, TS01, TT01, TT02, TT03, TR01 e TR02)?

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

Poderia nos fornecer o Intra-hora para cada tipo de serviço (TP01, TP02, TS01, TT01, TT02, TT03, TR01 e TR02)?

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

Atenciosamente,



Brasília-DF, 19 de maio de 2017

ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro