

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 XXV

“Refiro-me ao pregão eletrônico de número 8/2017, que trata de 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*.”

Em seu item 9 – Da Habilitação, subitem 9.7 (Qualificação Técnica), tem-se em 9.7.1.2 que “Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, com uma quantidade média-mínima de 46.716 (quarenta e seis mil, setecentos e dezesseis chamados) por mês, no período ininterrupto de 6 meses, o que corresponde a 30% (trinta por cento) do volume total”.

Adiante, em 9.7.1.2.1 o edital complementa com “Destaca-se que a média apurada em volume de chamados se dá pela ausência de padronização dos diversos tipos de serviços prestados em termos da métrica USA, UST ou USM, uma vez que estes dependem da forma de cada contrato. Entretanto, o fato em comum de todos eles é a quantidade de chamados. Desse modo, o fornecedor é capaz de utilizar diversos contratos, seja por posto de atendimento ou por métrica de resultado para comprovar capacidade suficiente para executar o modelo de serviço proposto em sua complexidade intrínseca”.

É sabido, exatamente em linha com o conteúdo do item 9.7.1.2.1 do edital, que existem contratos de call center/contact center com características e formas de mensuração específicas. Alguns são mensurados e possuem as suas métricas pautadas em volume de chamados, outros em quantidade de PA's ativas e outros em volume de minutos atendidos.

No entanto, todos eles têm por ponto fulcral a volumetria. Assim, é comum que os Contratantes emitam os seus atestados levando em conta a métrica que rege o dimensionamento e o tamanho dos seus respectivos contratos. Temos, por conseguinte, atestados emitidos com informação de volume de minutos atendidos por mês, outros emitidos com informação de número de PA's ativas por mês e outros com informação de quantidade de chamados por mês.

Tendo por premissa o interesse da ampla participação e da consequente busca da proposta mais vantajosa para a administração, entendemos que os atestados a utilizar no pregão ora em curso, poderão salientar volume de chamados, volume de minutos ou quantidade de PA's ativas por mês.

Existem mecanismos de mercado que possibilitam a conversão de todas estas unidades em uma só. Para tal, basta em primeira instância utilizar fórmulas que considerem a produtividade de uma PA ativa e/ou o tempo médio de atendimento de um chamado. Em última instância, a administração pode se valer do processo de diligência, para mitigar quaisquer dúvidas que por ventura permaneçam.

Por decorrência, serão aceitos atestados que contenham os 3 tipos usuais de volumetrias de call center (quantidade de PA's ativas, quantidade de chamados ou quantidade de minutos atendidos). Está correto o nosso entendimento?

RESPOSTA

Prezado Licitante,

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

“RESPOSTA: Está correto o entendimento. Entretanto, destaca-se que a apresentação, demonstração e comprovação das quantidades, com as aplicações de fórmulas ou regras que subsidiem o cenário proposto é de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Nos casos de dúvidas ou questionamentos a respeito da demonstração de tais volumes, fica o fornecedor sujeito a diligências para demonstração da validade das regras de conversão aplicadas. Importante destacar que todas as regras de capacidade de atendimento, normas regulamentadores do trabalho de atendentes e outras questões que permeiam o contexto de teleatendimento devem ser consideradas na demonstração.”

Atenciosamente,



ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 19 de maio de 2017