

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO
SECRETARIA DE GESTÃO
CENTRAL DE COMPRAS

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 3/2017
PROCESSO: 05110.006569/2016-21

OBJETO: Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados compreendendo a disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos, no modelo de Software como Serviço (SaaS), bem como a adequação e automação dos serviços propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada, incluindo suporte técnico e treinamento, capazes de atender a órgãos e entidades da Administração Pública Federal com necessidade de automatizar serviços públicos por eles prestados, conforme condições e especificações contidas no Termo de Referência e em seus Anexos.

ESCLARECIMENTO III

“Prezados Senhores; Vimos por este meio solicitar alguns esclarecimentos relativos ao Anexo I – Termo de Referência, abaixo citados, visando buscar um melhor entendimento e assertividade na entrega.

Esclarecimento 1: Classe: Chat Interface de Atendimento A6. Permite ao atendente envolver outros atendentes na demanda, inclusive para interação “on-line” com o cidadão. > Entendemos que essa funcionalidade permitirá que um atendente transfira o atendimento para que um segundo atendente, sem perder conexão com o cidadão, de prosseguimento a demanda, exemplificando, o cidadão é atendido mas não tem resolução no atendimento de 1o nível, conseqüentemente é automaticamente transferido para a continuidade do atendimento num 2o nível e assim por diante. Esta correto nosso entendimento?

Esclarecimento 2: Classe: Construção de Formulários Interface de Configuração C23. Configura formulários personalizados associados ao fluxo de atendimento contendo campos de dados, separadores, regras de validação, “checklist” de pendências, informações de ajuda, download/upload de arquivos. > Para o item “checklist” de pendências, entendemos que caso no formulário existam campos com obrigatoriedade de preenchimento e o mesmo esteja vazio o cidadão será informado da necessidade de preenchimento. Esta correto nosso entendimento?

Esclarecimento 3: Classe: Construção de Formulários Interface de Configuração C29. Define relação de hierarquia entre campos de dados do tipo 1-N (pai /filhos). > Entendemos a intenção é permitir a criação de formulários Filhos contendo “n” campos, a partir de então teremos uma Biblioteca de formulários Filhos padronizados (templates). Estes “templates” poderão ser utilizados/consumidos pelo Formulário Pai que passa a agregar em seus campos específicos os campos vindos dos Formulários Filhos. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA

Prezado Licitante,

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

"Esclarecimento 1" - Resposta:

O requisito não remete a uma transferência de uma demanda, mas sim ao envolvimento (participação) de um segundo atendente na mesma interação “on-line” por meio do chat. Portanto, a funcionalidade de chat “online” conforme prevista no requisito A6 deve permitir o envolvimento ou participação de qualquer outro Usuário Governo de perfil “atendente” na interação por chat “on-

line”, observado concomitantemente o requisito C9, que dispõe sobre o uso e permissões para o chat “online” por serviço e/ou equipe de atendimento.

"Esclarecimento 2" - Resposta:

O checklist de pendências previsto no requisito C23 descreve a funcionalidade para configuração de formulários personalizados que serão associados ao fluxo de atendimento e contém itens que devem ser checados pelo usuário antes de dar continuidade ao andamento da demanda, podendo ser de preenchimento tanto pelo cidadão quanto pelo atendente Usuário de Governo. Considere, como exemplo, um formulário de checklist de pendências que auxilie um Usuário Governo de perfil “atendente” na verificação da conformidade das informações prestadas pelo cidadão na requisição do serviço público. Em determinada etapa do fluxo de atendimento, o atendente responde ao checklist contendo perguntas objetivas com opções “Sim” ou “Não”, tais como: “Cidadão informou corretamente o seu nome completo”, “Número de dependentes informados corresponde ao pedido anterior”, “Cidadão possui idade mínima para requerer o benefício” etc; conforme especificidade da análise.

Por outro lado, conforme dúvida levantada no pedido de esclarecimento, a obrigatoriedade de preenchimento de uma determinada informação em campo específico do formulário deverá ser tratada como uma “regra de validação” do formulário.

"Esclarecimento 3" - Resposta:

A hierarquia prevista no requisito C29 descreve a relação entre campos de dados de um mesmo formulário. Por exemplo, considere um formulário de requisição de um serviço público que, dentre outras informações prestadas pelo cidadão, solicite o cadastramento de pessoas físicas como seus dependentes. Parte-se do pressuposto de que não se sabe inicialmente a quantidade exata de dependentes que será informada por aquele cidadão; portanto, a solução tecnológica deverá permitir o cadastramento dos dados de “N” dependentes daquele cidadão durante a requisição do serviço público.

Atenciosamente,

ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 9 de maio de 2017