

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

PREGÃO ELETRÔNICO SRP N° 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 XIV

“Solicito esclarecimentos referente ao edital pregão eletrônico SRP N° 08/2017, processo N° 05110.006144/2016-11.

1. Quanto ao item 3.2 Do Problema, pergunto:

- Para cada sistema qual o tempo médio previsto?
- Os agentes são multiskill, podem atender vários sistemas ao mesmo tempo?
- Quais as atividades específicas de cada nível quais atividades específicas ao atendimento presencial?
- Qual o horário de atendimento das demais células (exceto SEGEP que já consta no item)?
- Quais sistemas serão atendidos / dimensionados pela Contratada e quais serão de responsabilidade dos servidores?

2. Quanto ao item 4.3.1, pergunto:

- O MP estabelecerá metas quantitativas e qualitativas para cada sistema...
- Quais são os indicadores? Como será calculado? Estas metas serão para os órgãos setoriais ou para a prestadora?

3. Quanto ao item 5.4 DAS MÉTRICAS ADOTADAS , pergunto:

- O nível de complexidade no item 5.4.3, será fixo ou pode ser revista a qualquer tempo, mediante justificativas?
- 5.4.4 A métrica hora de serviço: Contempla itens de desenvolvimento, customização da ferramenta e hora de treinamentos?

4. Quanto ao item 5.6.3.4 Para efeito de cálculo do VME, os dados a serem considerados são da Central Única de Atendimento?

5. Quanto ao item 5.6.3.5 Para os casos de aumento de mais de 10% de volume os indicadores serão dispensados?

6. Quanto ao item 6.7.2 e 9.7.1 Qual o tempo de treinamento estimado para cada sistema?

7. Quanto ao item 9.3.2.3 em relação ao funcionamento, qual o dia da semana para cada sistema (apenas há a especificação de alguns). Há previsão diferenciada para feriados nacionais?

8. **Quanto ao item 3.4.5.6 nos itens hh e ii** é citado o cargo de **Gerente da Central de Atendimento e Coordenação**, entretanto não há informações sobre os pré requisitos destes cargos. Entendo que não teremos coordenadores e gerentes no contrato, está correto o meu entendimento?

9. **Quanto ao cargo de monitor**, identificamos diversas citações sobre esta atividade mas não identificamos pré requisitos para contratação e nem spam para dimensionar por operadores. Entendo que não teremos este cargo no contrato, está correto?

10. **Quanto ao item 9.5.3.2** Não é possível a cobrança de experiência de mais de 6 meses (LEI Nº 11.644, DE 10 DE MARÇO DE 2008).

“Art. 442-A. Para fins de contratação, o empregador não exigirá do candidato a emprego comprovação de experiência prévia por tempo superior a 6 (seis) meses no mesmo tipo de atividade, pergunto: Este item será revisto conforme a legislação vigente?”

11. **Quanto ao item 13.3.8.2** Como será elaborada a Pesquisa de Satisfação?

12. Com relação a respostas em 1º nível, como será a base de conhecimento de cada nível? Haverá diferenciação?

13. Em relação a treinamentos, pergunto: A forma de faturamento será por USA e quando o colaborador for retirado para treinamento, como será remunerado?

14. Quanto a treinamento inicial, ele será remunerado pela mesma modalidade (USA)?

15. A estrutura de treinamento será exclusiva deste contrato?

16. Quanto ao departamento de monitorias, será exclusivo?”

RESPOSTA

Prezado Licitante,

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

1. Quanto ao item 3.2 Do Problema, pergunto:

Para cada sistema qual o tempo médio previsto?

Os agentes são multiskill, podem atender vários sistemas ao mesmo tempo?

Quais as atividades específicas de cada nível quais atividades específicas ao atendimento presencial?

Qual o horário de atendimento das demais células (exceto SEGEP que já consta no item)?

Quais sistemas serão atendidos / dimensionados pela Contratada e quais serão de responsabilidade dos servidores?

Resposta: O tempo médio é padrão para todos os sistemas, conforme anexo II do Termo de Referência.

Em relação aos agentes, não há qualquer restrição quanto à alocação dos funcionários, cabendo a este ministério fiscalizar os serviços exigidos conforme termo de referência.

As atividades são elencadas conforme anexo II do Termo de Referência.

Quanto aos horários e detalhes, segue tabela com informações adicionais:

PRODUTO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO BÁSICO	SAZONALIDADES
SIASG	7h às 22h (dias úteis)	Dezembro com aumento previsto de 20%, bem como funcionamento em horário de 08h às 23h, integrado ao SIAFI.
SICONV	7h às 19h (dias úteis)	Dezembro com aumento previsto de 20% e possibilidade de incluir final de semana.
SCDP	8h às 20h (dias úteis) 9h às 17h (sáb – somente 1º nível)	Dezembro e Janeiro possuem aumento de 20% do número de chamados.
PEN	08hs às 20h (dias úteis)	Previsão de aumento de 30% em Outubro de 2017. Redução de 20% nos meses de Dezembro, Janeiro e Fevereiro.
CENTRAL DE COMPRAS	7h às 19h (dias úteis)	Não há
DEPEX	8h às 18h (dias úteis)	Não há
SIORG	8h às 18h (dias úteis)	Não há
ALÔ-SEGEP	Para o 1º nível - atendimento no regime de 24x7, sem interrupções. (seg a dom) Para o 2º nível, atendimento nos dias úteis, das 08:00h às 18:00h.	A sazonalidade de atendimentos é gerada, normalmente: a) No mês tem-se a preparação para o processamento da folha de pagamento que ocorre sempre na primeira quinzena de cada mês. Ocasionalmente um aumento nos chamados; b) No ano em média ocorre um aumento de 30% nos meses de março (início do ano); c) Pelo processamento da folha de junho – primeira parcela do 13º e

		pela segunda parcela do 13º. Em média aumento de 35 % d) Pela implantação de novos módulos do SIGEPE; e) Eventuais aumentos de remuneração de servidores;
SI-SISP	8hs às 18hs (dias úteis)	Não há
SIAPA	8hs às 20hs (dias úteis)	Janeiro a Março e Outubro a Dezembro
Ouvidoria do Servidor	8hs às 18hs (dias úteis)	Não há
Plataforma de Cidadania Digital	Para o 1º nível - atendimento no regime de 24x7, sem interrupções. (seg a dom) Para o 2º e 3º níveis, atendimento nos dias úteis, das 08:00h às 18:00h.	Não há
Diretoria de Tecnologia da Informação	8h às 20h (dias úteis)	Não há

Todos os sistemas e serviços terão atividades de diagnóstico por intermédio das horas de consultoria previstas no Anexo V do Termo de Referência.

2. Quanto ao item 4.3.1, pergunto:

- O MP estabelecerá metas quantitativas e qualitativas para cada sistema...
- Quais são os indicadores? Como será calculado? Estas metas serão para os órgãos setoriais ou para a prestadora?

Não ficou claro o questionamento apresentado. As metas quantitativas e qualitativas são definidas em diversos pontos do TR que tratam da forma em que o serviço deverá ser prestado.

Em termos de níveis de serviço, todos são definidos no item 13 do Termo de Referência e são aplicados a todos os serviços/sistemas contemplados no Edital.

3. Quanto ao item 5.4 DAS MÉTRICAS ADOTADAS , pergunto:

- O nível de complexidade no item 5.4.3, será fixo ou pode ser revista a qualquer tempo, mediante justificativas?

Os valores ponderados definidos no item 5.4.3 são fixos. Entretanto, a sua aplicabilidade do catálogo previsto no ANEXO II poderá ser revisto durante sua execução, desde que comprovado por intermédio da demonstração dos serviços e validado por ambas as partes. Entretanto, cumpre informar que não há, em um primeiro momento, justificativas para o referido ajuste.

■ 5.4.4 A métrica hora de serviço: Contempla itens de desenvolvimento, customização da ferramenta e hora de treinamentos?

As horas de serviços contemplam os serviços descritos no catálogo de serviços, constante no anexo V do Termo de Referência.

4. **Quanto ao item 5.6.3.4** Para efeito de cálculo do VME, os dados a serem considerados são da Central Única de Atendimento?

Entendimento incorreto. Os dados são referentes a cada OS aberta.

5. **Quanto ao item 5.6.3.5** Para os casos de aumento de mais de 10% de volume os indicadores serão dispensados?

Entendimento correto.

6. **Quanto ao item 6.7.2 e 9.7.1** Qual o tempo de treinamento estimado para cada sistema?

Os itens em comento não tratam do aspecto de treinamento, condição que dificultou o entendimento do questionamento. Informa-se que cada sistema possui um nível de complexidade e maturidade, para efeitos de atendimentos, variados.

7. **Quanto ao item 9.3.2.3** em relação ao funcionamento, qual o dia da semana para cada sistema (apenas há a especificação de alguns). Há previsão diferenciada para feriados nacionais?

Informações já apresentadas em resposta ao item 1 deste questionamento.

8. **Quanto ao item 3.4.5.6 nos itens hh e ii** é citado o cargo de **Gerente da Central de Atendimento e Coordenação**, entretanto não há informações sobre os pré requisitos destes cargos. Entendo que não teremos coordenadores e gerentes no contrato, está correto o meu entendimento?

Os cargos apresentados foram para fazer referência a estruturas hierárquicas que entendemos fazer parte da organização da Central de Atendimento, não nos atendo aos nomes e competências específicas desses cargos. Ressalta-se que a entrega final prevista é do serviço prestado na quantidade e qualidade esperada.

9. **Quanto ao cargo de monitor**, identificamos diversas citações sobre esta atividade mas não identificamos pré requisitos para contratação e nem spam para dimensionar por operadores. Entendo que não teremos este cargo no contrato, está correto? Mesmo argumento apresentado para o item anterior.

10. **Quanto ao item 9.5.3.2** Não é possível a cobrança de experiência de mais de 6 meses (LEI Nº 11.644, DE 10 DE MARÇO DE 2008).

“Art. 442-A. Para fins de contratação, o empregador não exigirá do candidato a emprego comprovação de experiência prévia por tempo superior a 6 (seis) meses no mesmo tipo de atividade, pergunto: Este item será revisto conforme a legislação vigente?”

Considerando consulta à área normativa deste departamento, vê-se amparo para a exigência em comento, portanto, não haverá revisão. A referência apresentada pelo fornecedor trata do regime

CLT, no qual não se aplica a relação entre a Administração Pública e sua CONTRATADA. Neste caso, aplica-se a IN 02 em que há previsão de exigência de atestados de experiência, conforme artigo 19, parágrafo 5º.

11. Quanto ao item 13.3.8.2 Como será elaborada a Pesquisa de Satisfação?

Os itens de avaliação que farão parte da pesquisa de satisfação serão construídos por cada área de negócio na fase de implantação da solução.

12. Com relação a respostas em 1º nível, como será a base de conhecimento de cada nível? Haverá diferenciação?

Os detalhes da base de conhecimento, scripts, roteiros, entre outros insumos para esse nível serão oferecidos ou construídos por cada área de negócio na fase de implantação da solução.

13. Em relação a treinamentos, pergunto: A forma de faturamento será por USA e quando o colaborador for retirado para treinamento, como será remunerado?
Os treinamentos não serão remunerados por entendermos que fazem parte do escopo do serviço. Assim, é responsabilidade da CONTRATADA absorver o conhecimento das áreas e sistemas e repassar por intermédio de treinamentos aos seus funcionários.

14. Quanto a treinamento inicial, ele será remunerado pela mesma modalidade (USA)?
Conforme resposta do item 13.

15. A estrutura de treinamento será exclusiva deste contrato?
Não há qualquer restrição ou exclusividade em relação à estrutura de treinamento.

16. Quanto ao departamento de monitorias, será exclusivo?

Não há qualquer restrição ou exclusividade em relação a essa questão.

Atenciosamente,



ABDIAS DA SILVA OLIVEIRA
Pregoeiro

Brasília-DF, 9 de maio de 2017