

Esclarecimentos e impugnações



11:38:02

Fechar

Órgão ou entidade:	1090 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA	
Número do pregão:	1091012 000251/2023	
Objeto da licitação:	Contratação de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel.	
Data da licitação:	16/01/2024	
Edital:	Arquivo do edital	
Nº da Solicitação:	0001	
Tipo de solicitação:	Esclarecimento	
Situação:	Enviada	
Data:	03/01/2024 10:15	
Dados do solicitante	Tipo de pessoa:	Pessoa jurídica
	CNPJ:	40.432.544/0001-47
	Nome:	CLARO S.A.
	Representante do fornecedor:	EMERSON STEFANELLI SANTOS
	E-mail: Envio de notificação de resposta	estefan@embratel.com.br
	Telefone:	(31)98437-3456
Mensagem:	Prezada Pregoeira, segue solicitação de esclarecimentos aos termos do Edital.	
Arquivo: Pode ser incluído apenas 1 arquivo.	Arquivo 1:	Visualizar arquivo
Resposta	Mensagem:	
	Arquivo:	

Responder solicitação

Concluir solicitação



ILUSTRÍSSIMA SENHORA PREGOEIRA DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS

Ref.: PROCESSO SEI: Nº 19.16.1216.0028419/2023-35

PROCESSO SIAD: Nº 251/2023

A **CLARO S.A.**, CNPJ n.º 40.432.544/0001-47, com Sede Social localizada à Rua Henri Dunant, nº 780, Torres A e B, bairro Santo Amaro, CEP: 04.709-110, na Cidade e Estado de São Paulo, por seu representante legal infra-assinado, vem, respeitosamente, à presença dessa I. Pregoeira apresentar pedido de esclarecimentos, pelos fatos e fundamentos que passa a expor.

1. O edital cita “solução global de Contact Center (Contact Center as a Service). Entendemos que o certame originário desta licitação não englobará ofertas combinadas de tecnologia + pessoas para atendimento (Serviços de contact center). Está correto nosso entendimento?
2. Quanto à solicitação de “acesso aos parâmetros” da plataforma, entendemos que a contratante ficará responsável por fazer ajustes de forma independente na solução, tais como alterações em BOTs, URAs e Flows de atendimento e não fazem parte do escopo de serviços fornecidos pela contratada. Estamos corretos?
3. Quanto ao canal MS Teams, pedimos esclarecer:
 - a. Entendemos que o licenciamento referente aos componentes da plataforma Teams serão fornecidos pela contratante. Está correto nosso entendimento?
 - b. Quanto às chamadas de voz, entendemos que se tratam exclusivamente de chamadas INTERNAS provenientes de aplicações MS-Teams de colaboradores da contratante. Está correto nosso entendimento? Se sim, estas chamadas deverão seguir o fluxo normal de chamadas entrantes via URA ou Assistente virtual de Voz? Haverá um acesso diferenciado (área logada) para atendimento destas chamadas?
 - c. Quanto as interações de chat entendemos que contratante desenvolverá app específico dentro do MS-Teams para conectar com a plataforma de atendimento. Está correto nosso entendimento?
4. São citados no edital a destinação da solução para as seguintes áreas: Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental, Superintendência de Recursos Humanos e outros. Poderiam compartilhar os fluxos de atendimento e árvores de URA existentes?
5. O edital cita que a Central de Atendimento da STI recebeu no último ano, período relativo entre janeiro/2022 e dezembro/2022, 89.701 solicitações de atendimento. Em relação ao trídígito 127, Ouvidoria, considerando o período compreendido entre fevereiro/2022 e fevereiro/2023, o total de ligações recebidas foi de 21.958 ligações anuais. Solicitamos esclarecer: As 89.701 solicitações de atendimento foram TODAS



- geradas nas 21.958 ligações? Quantas foram geradas a partir de outros canais além de voz? Quantas foram geradas por atendimento automático ou autosserviços (sem intervenção humana)?
6. Os canais citados foram: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat, Chatbot e Voicebot), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços. Pedimos esclarecer:
 - a. Aplicativos móveis: Quantos aplicativos serão utilizados? Entendemos que a contratante é a responsável pelos aplicativos e fornecerá todos os componentes (API's) de integração. Está correto nosso entendimento?
 - b. Mensageria Instantânea: Quais plataformas de IM serão utilizadas? Entendemos que a contratante é a responsável pela contratação dos serviços referentes a estas plataformas, bem como serão considerados somente aquelas para as quais existirem componentes (API's) de integração disponíveis. Está correto nosso entendimento?
 - c. Mídias Sociais: Quais plataformas de Mídias Sociais serão utilizadas? Entendemos que a contratante é a responsável pela contratação dos serviços referentes a estas plataformas, bem como serão considerados somente aquelas para as quais existirem componentes (API's) de integração disponíveis. Está correto nosso entendimento?
 - d. WhatsApp: Entendemos que a contratante fornecerá os serviços de broker com o WhatsApp além das integrações com esta plataforma. Está correto nosso entendimento?
 7. O edital cita que todos os canais digitais deverão respeitar a(s) árvore(s) neural(is) com inteligência conversacional definida pela CONTRATANTE. Pedimos esclarecer:
 - a. A contratante já utiliza/utilizou esta modelagem? Se sim, poderiam compartilhar os fluxos ou modelos estatísticos utilizados?
 - b. Se não:
 - i. Esta modelagem deverá partir de uma estrutura existente que pode ser fluxos atuais de URA e/ou BOTs? Quais?
 - ii. Esta modelagem será construída do zero. Para quantas aplicações/serviços serão aplicadas? Qual a profundidade (prompts) de respostas esperado para cada aplicação?
 8. No item "1.2.12.2. As informações que compõem a URA serão definidas pela CONTRATANTE e implementadas pelos especialistas da CONTRATADA." Entendemos que as informações a que a contratante se refere são aquelas provenientes e disponíveis na plataforma e/ou integrações de sistemas já previstas, como por exemplo dados de usuário, fila do agente, horário do atendimento, etc. Está correto nosso entendimento?
 9. O suporte técnico em sistema de informação citado no item 1.2.10 diz respeito a suporte/assistência para que possam ser efetuadas as integrações via API entre a solução de contact center e os sistemas institucionais. Entendemos que este suporte diz respeito a fornecer documentações e proceder com parametrizações do lado da plataforma de atendimento com o intuito de viabilizar as integrações com as tecnologias da contratante. Da mesma forma, não aplicam neste suporte quaisquer serviços de desenvolvimentos ou customizações em códigos em conectores ou API's. Está correto nosso entendimento?



10. No item: “1.2.11.23. Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.” – Entendemos que os objetos a que a contratante se refere são aqueles provenientes e disponíveis na plataforma e/ou integrações de sistemas já previstas, como por exemplo dados de usuário, fila do agente, horário do atendimento, etc. Está correto nosso entendimento?
11. No item: “1.2.13. Deverá possuir ATENDIMENTO COMUNICADOR INSTANTÂNEO, multimídia, para o atendimento por interação textual ou mídia, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.” Entendemos que se trata de opção na URA oferecida ao usuário para atendimento através de prompt tradicional (DTMF) ou por conversação natural com ASR. Está correto nosso entendimento?
12. No item: “1.2.13.3. Caberá à CONTRATADA a habilitação e manutenção, em nome da CONTRATANTE, em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) junto aos provedores de comunicadores, incluindo custos de ativação, mensagens e suporte.” Entendemos que se trata especificamente a contratação dos serviços de WhatsApp. Está correto nosso entendimento?

Insta salientar que assim procedendo, a CLARO não tem o escopo de protelar o procedimento licitatório; mas, ao contrário, dar-lhe maior efetividade com possibilidade mais competitividade no certame, permitindo a participação de um maior número de licitantes.

Belo Horizonte, 03 de janeiro de 2024.

Emerson Stefanelli Santos
GERENTE EXECUTIVO DE CONTAS