

Esclarecimentos e impugnações

**ATENÇÃO!**

A solicitação foi concluída com sucesso.



11:33:42

Fechar

<b>Órgão ou entidade:</b>	1090 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTICA	
<b>Número do pregão:</b>	1091012 000251/2023	
<b>Objeto da licitação:</b>	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.	
<b>Data da licitação:</b>	16/01/2024	
<b>Edital:</b>	<a href="#">Arquivo do edital</a>	
<b>Nº da Solicitação:</b>	0001	
<b>Tipo de solicitação:</b>	Esclarecimento	
<b>Situação:</b>	Concluída	
<b>Data:</b>	03/01/2024 10:15	
<b>Dados do solicitante</b>	<b>Tipo de pessoa:</b>	Pessoa jurídica
	<b>CNPJ:</b>	40.432.544/0001-47
	<b>Nome:</b>	CLARO S.A.
	<b>Representante do fornecedor:</b>	EMERSON STEFANELLI SANTOS
	<b>E-mail:</b> Envio de notificação de resposta	estefan@embratel.com.br
	<b>Telefone:</b>	(31)98437-3456
<b>Mensagem:</b>	Prezada Pregoeira, segue solicitação de esclarecimentos aos termos do Edital.	
<b>Arquivo:</b> Pode ser incluído apenas 1 arquivo.	<b>Arquivo 1:</b>	<a href="#">Visualizar arquivo</a>
<b>Resposta</b>	<b>Data:</b>	04/01/2024 11:33
	<b>Responsável:</b>	SEBASTIAO NOBRE DA SILVA
	<b>Mensagem:</b>	De acordo com manifestação do setor técnico/solicitante, a Diretoria de Redes e Bancos de Dados (DRBD) / STI, segue(m) resposta(s) da Diretoria de Gestão de Compras e Licitações (DGCL) ao(s) pedido(s) de esclarecimento(s) apresentado(s) por V. Sa., referente ao processo licitatório em epígrafe:  Devido à limitação de caracteres imposta pelo Sistema, a RESPOSTA foi disponibilizada em arquivo anexo.
	<b>Arquivo:</b>	<a href="#">Visualizar arquivo</a>

## Processo Licitatório nº 251/2023

De acordo com manifestação do setor técnico/solicitante, a Diretoria de Redes e Bancos de Dados (DRBD) / STI, segue(m) resposta(s) da Diretoria de Gestão de Compras e Licitações (DGCL) ao(s) pedido(s) de esclarecimento(s) apresentado(s) por V. Sa., referente ao processo licitatório em epígrafe:

**PERGUNTA 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?”;

**Resposta:** “Está correto o entendimento.”;

**PERGUNTA 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?”;

**Resposta:** “Está incorreto o entendimento. Conforme TR, itens:

*1.2.16.3. Deverá possuir facilidade para configuração de árvores neurais para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis à CONTRATANTE.*

*1.2.16.6. As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATADA, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da CONTRATANTE.”;*

**PERGUNTA 3.a** - “Quanto ao canal MS Teams, pedimos esclarecer: Entendemos que o licenciamento referente aos componentes da plataforma Teams serão fornecidos pela contratante. Está correto nosso entendimento?”;

**Resposta:** “Está correto o entendimento.”;

**PERGUNTA 3.b** - “Quanto ao canal MS Teams, pedimos esclarecer: 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?”;

**Resposta:** “Conforme TR item 1.2.13, a solução deverá possuir o atendimento comunicador instantâneo para o "ATENDIMENTO POR INTERAÇÃO TEXTUAL OU MÍDIA":

*"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.”;*

**PERGUNTA 3.c** – “Quanto ao canal MS Teams, pedimos esclarecer: 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?”;

**Resposta:** “Está incorreto o entendimento. Conforme itens 1.2.1.13.1 e 1.2.13.2 trata-se de chat via API própria do comunicador, ou seja, da solução de contact center.

*“1.2.13.1. O atendimento RECEPTIVO por comunicadores (Facebook Messenger, Whatsapp, MS Teams) consiste no atendimento por operador (assistente virtual ou humano) de diálogo iniciado por usuário via API própria do comunicador e com possibilidade de integração com plataformas (API) de terceiros.*

*1.2.13.2. O atendimento ATIVO por comunicadores consiste no atendimento iniciado por mensagem do operador a usuário via API e com possibilidade de integração com plataformas (API) de terceiros.”;*

**PERGUNTA 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?”;

**Resposta:** “Seguem modelos de fluxos, 6615797, anexo (disponibilizados no site do MPMG: [https://www.mpmg.mp.br/portal/Serviços/Consultas/Licitações\\_e\\_Contratos/Portal\\_Transparência\\_MPMG](https://www.mpmg.mp.br/portal/Serviços/Consultas/Licitações_e_Contratos/Portal_Transparência_MPMG)). Esclarecemos, entretanto, que não é a documentação final, portanto, os arquivos poderão ser alterados.”;

**PERGUNTA 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)?”;

**Resposta:** “Esclarecemos que 89.701 solicitações de atendimento/ligações foram destinadas somente à Superintendência de Tecnologia e Informação e 21.958 ligações anuais foram recebidas pelas Ouvidoria, totalizando 111.658 ligações recebidas durante o período de 1(um) ano. Não foram fornecidos os quantitativos dos outros canais, pois trata-se de serviço novo a ser contratado e implementado.”;

**PERGUNTA 6.a** – “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: 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?”;

**PERGUNTA 6.b** - “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: 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?”;

**PERGUNTA 6.c** - “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: 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?”;

**PERGUNTA 6.d** - “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: WhatsApp: Entendemos que a contratante fornecerá os serviços de broker com o WhastApp além das integrações com esta plataforma. Está correto nosso entendimento?”;

**Resposta:** “Em resposta a todos os itens relacionados ao item 6, esclarecemos que a solução de contact center deverá possuir comunicador instantâneo, conforme item 1.2.13, e, caso necessário, dentre os comunicadores citados, seja necessário serviço de broker para implementação dos serviços, caberá a Contratada todo o processo de contratação com os serviços de broker.

*“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.*

*1.2.13.1. O atendimento RECEPTIVO por comunicadores (Facebook Messenger, Whatsapp, MS Teams) consiste no atendimento por operador (assistente virtual ou*

humano) de diálogo iniciado por usuário via API própria do comunicador e com possibilidade de integração com plataformas (API) de terceiros.

1.2.13.2. O atendimento ATIVO por comunicadores consiste no atendimento iniciado por mensagem do operador a usuário via API e com possibilidade de integração com plataformas (API) de terceiros.

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.

1.2.13.4. A CONTRATANTE fornecerá os números próprios e válidos de acessos telefônicos para cadastro junto aos provedores de comunicadores.

1.2.13.5. Todo o processo de contratação com os serviços de broker (empresas que comercializam serviços junto aos comunicadores) homologados, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, em nome da CONTRATANTE, e terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API, com a solução de atendimento omnichannel.”;

**PERGUNTA 7.a** – “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 contratante já utiliza/utilizou esta modelagem? Se sim, poderiam compartilhar os fluxos ou modelos estatísticos utilizados?”;

**Resposta:** “Não, trata-se de um novo serviço a ser implementado.”;

**PERGUNTA 7.b.i** – “O edital cita que todos os canais digitais deverão respeitar a(s) árvore(s) neural(is) com inteligência conversacional definida pela CONTRATANTE. Pedimos esclarecer: Se não: Esta modelagem deverá partir de uma estrutura existente que pode ser fluxos atuais de URA e/ou BOTs? Quais?”;

**PERGUNTA 7.b.ii** – “O edital cita que todos os canais digitais deverão respeitar a(s) árvore(s) neural(is) com inteligência conversacional definida pela CONTRATANTE. Pedimos esclarecer: Se não: Esta modelagem será construída do zero. Para quantas aplicações/serviços serão aplicadas? Qual a profundidade (prompts) de respostas esperado para cada aplicação?”;

**Resposta:** “Verificar a resposta do ‘Item 4’.”;

**PERGUNTA 8** – “No item “1.2.12.2. As informações que comporão 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?”;

**Resposta:** “Está correto o entendimento.”;

**PERGUNTA 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?”;

**Resposta:** “Está correto o entendimento.”;

**PERGUNTA 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?”;

**Resposta:** “Este item trata-se da solução de uma solicitação de acordo com as instruções contidas no canal de atendimento.”

*“1.2.11.17. Todos os canais digitais deverão respeitar a(s) árvore(s) neural(is) com inteligência conversacional definida pela CONTRATANTE.”;*

**PERGUNTA 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?”;

**Resposta:** “Está correto o entendimento.”;

**PERGUNTA 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?”;

**Resposta:** “Está correto o entendimento.”;