

Esclarecimentos e impugnações



11:20:10

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:	0010	
Tipo de solicitação:	Esclarecimento	
Situação:	Enviada	
Data:	11/01/2024 15:35	
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, boa tarde! Segue questionamento em anexo. Atenciosamente,	
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.

ANEXO	ITEM	DESCRIÇÃO	QUESTIONAMENTO
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.6.	Deverá implementar componente de integração por API/Webservice ao Customer Relationship Manager - CRM da CONTRATANTE para intercâmbio dos dados entre os sistemas, fornecendo em conjunto documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.	Para que o recurso seja entregue com assertividade técnica, bem como, para que não haja perdas financeiras para a PGR, entendemos que as informações técnicas da API do CRM destacado deverão ser informadas ainda em fase de resposta a questionamentos. O nosso entendimento está correto?
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.6.	Deverá implementar componente de integração por API/Webservice ao Customer Relationship Manager - CRM da CONTRATANTE para intercâmbio dos dados entre os sistemas, fornecendo em conjunto documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.	Seguindo os padrões de mercado de tecnologia e software, em processos de integração, é prática que as informações e dados a serem consumidos/coletados entre as APIs, sejam previamente informados, por serem insumos operacionais da integração. Solicitamos esclarecimentos quanto às informações e dados a serem consumidos na integração via API.
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.11.2.	Prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários.	Para que o processo de atendimento funcione com assertividade técnica, bem como, para que não haja perdas financeiras à PGR, entendemos que os roteiros de atendimento e perguntas deverão ser destacados a todas as proponentes do certame, ainda em fase de respostas aos questionamentos. O nosso entendimento está correto?
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.11.7.	A vocalização do robô (roteiro de atendimento, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, mediante processo de gestão de mudanças, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da CONTRATADA.	Entendemos que a CONTRATANTE deverá encaminhar os arquivos de áudio da fraseologia a ser modificada, e caberá a CONTRATADA executar a mudança na interface de vocalização do robô. O nosso entendimento está correto?



ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.11.9.	A CONTRATANTE poderá especificar novos roteiros de atendimento a serem implementados pela CONTRATADA no robô de atendimento, devendo estar operantes em prazo máximo de 15 dias, contados após a requisição formal, considerando incluídas as etapas de especificação, desenvolvimento e testes.	Entendemos que a CONTRATANTE deverá encaminhar os arquivos de áudio da fraseologia a ser modificada, e caberá a CONTRATADA executar a mudança na interface de vocalização do robô. O nosso entendimento está correto?
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.11.27.	As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.	Para que o recurso seja entregue com assertividade técnica, bem como, para que não haja perdas financeiras para a PGR, entendemos que os dados e informações a serem imputadas nas pesquisas de satisfação, deverão ser informados ainda em fase de respostas a questionamentos. O nosso entendimento está correto?
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	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.	A ferramenta MS Teams (Microsoft Teams) é utilizada para comunicação corporativa (interna) entre usuários licenciados da solução. Uma vez que a plataforma especificada no objeto do certame tem como objetivo o atendimento ao público, entendemos que a utilização do MS Teams (Microsoft Teams) não terá usabilidade técnica e funcional. Solicitamos esclarecimentos quanto ao escopo desejado para o MS Teams (Microsoft Teams).
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.14.	O atendimento por CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA permitirá ao usuário remeter a sua solicitação pelo encaminhamento ao endereço eletrônico específico definido pela CONTRATANTE.	Entendemos que o termo CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA é o mesmo que E-MAIL. O nosso entendimento está correto?
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.14.3.	As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.	Para que o recurso seja entregue com assertividade técnica, bem como, para que não haja perdas financeiras para a PGR, entendemos que os dados e informações a serem imputadas nas pesquisas de satisfação, deverão ser informados ainda em fase de respostas a questionamentos. O nosso entendimento está correto?
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.15.2.	Utilização de recursos de reconhecimento e síntese de voz (ASR - Automatic Speech Recognition).	Seguindo os padrões dos principais players de mercado, o recurso de ASR (Automatic Speech Recognition) pode ser medido através de dois formatos gerais: 1) Quantidade de canais simultâneos (da URA) que possuem o recurso 2) Volume de tempo (segundos/minutos/horas) que o reconhecimento irá operar Para que a concorrência tenha amplitude, bem como, para que não haja disparidades entre as propostas das proponentes, solicitamos esclarecimentos quanto ao formato desejado pela PGR.



ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.15.3.	O atendimento ao usuário por CHATBOT/VOICEBOT será realizado em NPL e acionamento de MÓDULO INTELIGENTE, possibilitando a emulação do atendimento assistido humano.	Seguindo os padrões dos principais players de mercado, o recurso de chatbot pode ser medido através de dois formatos gerais: 1) Quantidade de atendimentos simultâneos (sessões) 2) Quantidade de níveis (árvores) de atendimento. Para que a concorrência tenha amplitude, bem como, para que não haja disparidades entre as propostas das proponentes, solicitamos esclarecimentos quanto ao formato desejado pela PGR.
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.15.4.	A conversão de texto em fala (Text-to-Speech - TTS) e fala em texto (Speech-to-Text - STT) para utilização em mensagens sintetizadas.	Seguindo os padrões dos principais players de mercado, o recurso de TTS (Text-to-Speech) e STT (Speech-to-Text) pode ser medido através de dois formatos gerais: 1) Quantidade de canais simultâneos (da URA) que possuem o recurso 2) Volume de tempo (segundos/minutos/horas) que o reconhecimento irá operar Para que a concorrência tenha amplitude, bem como, para que não haja disparidades entre as propostas das proponentes, solicitamos esclarecimentos quanto ao formato desejado pela PGR.
ANEXO VII – TERMO DE REFERÊNCIA	1.2.17.	A solução do omnichannel deve contemplar a implementação de segurança com o protocolo SBC (session border controller), pela CONTRATADA, provendo, no mínimo, os recursos a seguir:	Visando o perfeito funcionamento, bem como, para que haja garantia de entrega do recurso, entendemos que o SBC (Session Border Controller) deverá ser do mesmo fabricante da solução omnichannel. O nosso entendimento está correto?
APENSO I - CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	1.1.1.	A solução deverá ser capaz de integrar-se com Sistemas de Telefonia através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol). Atualmente, o PABX VoIP utilizado pela CONTRATANTE é o Asterisk, Pysix2. O custo integração e interconexão será por conta da CONTRATADA;	Entendemos que a integração desejada está limitada ao entroncamento SIP entre a solução Omnichannel e o sistema de Telefonia legado da CONTRATANTE, restrito a encaminhamento de ligações (chamadas telefônicas). Ainda nesse sentido, entendemos que não deverá ser contemplada nenhuma integração além do entroncamento SIP citado no parágrafo acima. Os nossos entendimentos estão corretos?
APENSO I - CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	1.1.1.	A solução deverá ser capaz de integrar-se com Sistemas de Telefonia através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol). Atualmente, o PABX VoIP utilizado pela CONTRATANTE é o Asterisk, Pysix2. O custo integração e interconexão será por conta da CONTRATADA;	Entendemos que a integração desejada está limitada ao entroncamento SIP entre a solução Omnichannel e o sistema de Telefonia legado da CONTRATANTE, restrito a encaminhamento de ligações (chamadas telefônicas). O nosso entendimento está correto?



APENSO I - CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	1.1.1.	A solução deverá ser capaz de integrar-se com Sistemas de Telefonia através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol). Atualmente, o PABX VoIP utilizado pela CONTRATANTE é o Asterisk, Pysix2. O custo integração e interconexão será por conta da CONTRATADA;	Entendemos que a solução de telefonia existente na PGR já suporta o entroncamento SIP e já possui todos os requisitos técnicos necessários para sua efetivação. Ainda nesse sentido, entendemos que caso haja necessidade de aquisição de licenças e/ou módulos para a solução de telefonia, o fornecimento desses itens será de responsabilidade da PGR. Os nossos entendimentos estão corretos?
APENSO I - CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	1.1.1.	A solução deverá ser capaz de integrar-se com Sistemas de Telefonia através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol). Atualmente, o PABX VoIP utilizado pela CONTRATANTE é o Asterisk, Pysix2. O custo integração e interconexão será por conta da CONTRATADA;	Entendemos que todo o suporte e possíveis falhas na solução de telefonia legada da PGR, é de responsabilidade da própria PGR. O nosso entendimento está correto?
APENSO I - CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	1.2.6.4.	Capacidade de anexar interações de mensagens digitais: e-mail, web chat, SMS, WhatsApp, Microsoft Teams aos registros do cliente na ferramenta CRM da contratante.	Para que o recurso seja utilizado com assertividade técnica, solicitamos esclarecimento sobre quais serão as informações a serem consumidas do "CRM" da PGR
APENSO I - CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	1.3.1.1.	Roteamento multicanal unificado e enfileiramento em: voz, e-mail, Web chat, SMS, Whatsapp, Microsoft Teams;	A ferramenta MS Teams (Microsoft Teams) é utilizada para comunicação corporativa (interna) entre usuários licenciados da solução. Uma vez que a plataforma especificada no objeto do certame tem como objetivo o atendimento ao público, entendemos que a utilização do MS Teams (Microsoft Teams) não terá usabilidade técnica e funcional. Solicitamos esclarecimentos quanto ao escopo desejado para o MS Teams (Microsoft Teams).

Como resta demonstrado, o esclarecimento do edital é medida que garantirá a legalidade da licitação, possibilitando a PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS selecionar a proposta mais vantajosa para os serviços contratados, assim como manter a legalidade do certame e do futuro contrato administrativo. Ante o exposto, a fim de garantir o caráter equânime e competitivo da licitação, bem como a aplicação dos princípios da legalidade e da justa competição, requer os esclarecimentos do edital nos termos propostos acima.

Belo Horizonte, 11 de janeiro de 2024.

Emerson Stefanelli Santos
GERENTE EXECUTIVO DE CONTAS