

PROCESSO N.º 01.002757.23.98

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2023

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS POR MEIO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DE MULTICANAIS (VOZ, E-MAIL, MÍDIAS SOCIAIS, SMS, CHAT ONLINE, CHATBOT E VOICEBOT), DEVENDO ATENDER A TODAS AS CONDIÇÕES, COM FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA QUE ENGLOBE, ENTRE OUTROS: COMUNICAÇÃO, INSTALAÇÃO, PESSOAL, TELEFONIA, EQUIPAMENTO E APLICATIVOS.

ASSUNTO: Pedidos de esclarecimento

Conforme informações prestadas pela equipe técnica da Diretoria Central de Atendimento ao Cidadão da Subsecretaria de Modernização da Gestão – SUMOG, seguem abaixo as respostas dos pedidos de esclarecimentos encaminhados pelas empresas:

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 5:

1. O presente Edital tem como objeto a contratação de pessoa jurídica de direito privado especializada para prestação de serviços especializados por meio de Central de Atendimento através de multicanais (voz, e-mail, mídias sociais, SMS, chat online, chatbot e voicebot), devendo atender a todas as condições, com fornecimento de infraestrutura que englobe, entre outros: comunicação, instalação, pessoal, telefonia, equipamento e aplicativos.

2. Algumas das cláusulas editalícias entretanto, mostram-se ambíguas, suscitando dúvidas que comprometem a elaboração das propostas e que podem prejudicar a própria execução do futuro contrato. Nesse contexto, a Requerente solicita que sejam esclarecidos os seguintes aspectos:

Pergunta 01:

Solicitamos a quantidade de atendimento ativo e receptivo dos últimos 12 meses dos seguintes meios:

URA;

CHATBOT

VOICEBOT.

WHATSAPP.

Resposta:

Conforme item 12.4 do Anexo I - Projeto Básico, "A Prefeitura não possui histórico de utilização de atendimentos eletrônicos, com exceção dos atendimentos via URA (AE24H) e SMS. Entretanto é importante salientar que a perspectiva da Prefeitura de Belo Horizonte é substituir gradualmente a utilização da URA pela tecnologia Voicebot e utilizar os canais eletrônicos de chatbot a fim de reduzir os custos com a Central de Atendimento, tendo em

vista que, conforme apurado, a maior parcela do custo é com recursos humanos”. A elaboração do termo de referência foi realizada durante o ano de 2022, e os dados do referido período não sofreram alterações significativas. Os dados dos atendimentos via URA serão disponibilizados em prazo hábil para o início da prestação dos serviços, após a assinatura do contrato.

Pergunta 02:

No Anexo 6 é indicado o quantitativo de atendimento receptivo, mas não localizamos o quantitativo dos atendimentos ativos. Poderiam disponibilizar as quantidades de atendimentos ativos realizados dos últimos 12 meses?

Resposta:

A elaboração do termo de referência foi realizada durante o ano de 2022, e os dados do referido período não sofreram alterações significativas. Os dados de atendimentos ativos serão disponibilizados em prazo hábil para o início da prestação dos serviços, após a assinatura do contrato.

Pergunta 03:

O local onde será instalada a Central de Atendimento deve ser de uso exclusivo desta operação ou pode ser compartilhado com outras operações de Call Center?

Resposta:

Conforme item 2 do Anexo I - Projeto Básico “(...) **As instalações para prestação dos serviços deverão ser alocadas em endereço único, sendo a operação do CONTRATANTE instalada em ambiente concentrado**, visando maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais” (grifo nosso).

Pergunta 04:

Os itens 9.9.1, 9.41 e 10.7 trazem prazos diferentes para a substituição do empregado ausente/não qualificado. Qual prazo devemos considerar? Imediato ou 15 dias?

Resposta:

Não há contradição nos prazos informados. O item 9.9.1 trata da substituição, ou seja, reposição de funcionário que “(...) não reúna as qualidades e requisitos mínimos necessários para atender os níveis de qualidade determinados ao adequado desempenho das funções e atividades relativas aos serviços contratados”. Já o item 9.41 refere-se à substituição por motivo de “(...) faltas injustificadas, afastamentos médicos, doenças, afastamentos legais, férias e/ou qualquer outro motivo, seja temporário, periódico ou definitivo, os profissionais designados para a prestação dos serviços”. Por fim, o item 10.7 refere-se à obrigação da Contratante de “(...) **determinar** a substituição (...) dos empregados da Contratada que não atenderem às exigências do contrato e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções do atendimento” (grifo nosso).

Pergunta 05:

O preposto poderá atuar de forma remota?

Resposta:

Não há restrição à atuação remota do preposto.

Pergunta 06:

O preposto poderá ser o gerente da operação solicitado no Edital?

Resposta:

Se o questionamento se referir ao preposto informado no item 13.1.7. da minuta do contrato, o gerente da operação poderá atuar como preposto, desde que tenha autonomia para "(...) comunicação com o Contratante para os assuntos pertinentes à Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores."

Pergunta 07:

As contratações dos profissionais para a prestação dos serviços podem ser tanto na modalidade CLT quanto Pessoa Jurídica?

Resposta:

Conforme item 21.17 do edital: "**A critério exclusivo e mediante prévia e expressa autorização do Contratante, a Contratada poderá, em regime de responsabilidade solidária, sem prejuízo das suas responsabilidades contratuais e legais, subcontratar parte do serviço, até o limite estabelecido de 30% (trinta por cento) do valor do contrato.**

21.17.1. Caso haja a subcontratação, obriga-se a Contratada a celebrar Contrato com inteira

obediência às condições previstas neste Edital e sob a sua inteira e exclusiva responsabilidade, respondendo pela qualidade dos serviços contratados e pelo inadimplemento de irregularidades jurídico/fiscais e trabalhistas quando relacionadas com o objeto do contrato. Não havendo qualquer vínculo ou relação de nenhuma espécie entre a Contratante e a subcontratada, inclusive no que pertine a medição e pagamento direto à subcontratada.

21.17.2. Não será permitida a subcontratação do ATENDIMENTO HUMANO (via canal telefônico ou eletrônicos), visto que são as parcelas tecnicamente mais complexas e de valor mais significativo do objeto." (grifo nosso)

Pergunta 08:

O item 10.3 solicita: "*Realizar o treinamento inicial e de aperfeiçoamento contínuo dos disseminadores da equipe da CONTRATADA, observando os procedimentos e normas pré-estabelecidos para os serviços e informações disponibilizados pelo CONTRATANTE aos cidadãos. Os disseminadores determinados serão os responsáveis pelo repasse das informações e dos serviços objeto deste documento aos atendentes*". Esse treinamento pode ser realizado de forma remota?

Resposta:

A forma de treinamento informada no item ocorrerá a critério da Contratante, podendo ser de forma presencial ou remota.

Pergunta 09:

As reuniões solicitadas no item 9.25 e seus subitens podem ser realizadas de forma remota?

Resposta:

As reuniões poderão ocorrer de forma presencial ou remota, a critério da Contratante.

Pergunta 10:

Solicitamos esclarecimentos a respeito do item 13.10 *“A CONTRATADA renuncia ao direito de executar pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, tendo em vista as inovações tecnológicas propostas pela natureza do objeto licitado e por serem imprevisíveis os quantitativos de atendimentos que serão demandados durante a execução do mesmo”*. O que significa? O que estaríamos renunciando?

Resposta:

O item se refere à aceitação prévia pela Contratada da renúncia ao direito de executar no mínimo 75% do contrato, uma vez que inovações tecnológicas, bem como a ocorrência de fatos imprevisíveis podem repercutir nos quantitativos de atendimentos que serão demandados durante a execução do mesmo, nos termos do §1º c/c inc. II, §2º do art. 65 da Lei 8.666/93.

Pergunta 11:

Com referência a unidade de “Horas de Desenvolvimento – HDE”, definida no item 4.1.6, pedimos esclarecer qual a metodologia utilizada pela contratante para definir a referência de hora homem – h/h.

Resposta:

Não foi definida metodologia específica para apuração das horas de desenvolvimento, conforme item 4.1.6.2. - Para a execução das HDE necessárias, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um planejamento, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, embasando o aceite posterior.

Pergunta 12:

Com referência ao que orienta o item 4.1.6.1, pedimos confirmar se estão contempladas na HDE as atualizações evolutivas e adaptativas.

Resposta:

Conforme o próprio item, “As HDE serão contabilizadas como **horas para** desenvolvimento, configuração, implantação, **operacionalização e manutenção** de URA’s para atendimento eletrônico, CHATBOT, VOICEBOT, CHAT e sistemas disponibilizados pela CONTRATADA, sob demanda do CONTRATANTE” (grifo nosso).

Pergunta 13:

Com referência ao Atendimento Eletrônico 24h, descrito no item 4.1.2 a contratada iniciará o setup desta estrutura a partir da etapa de implantação juntamente com a contratante, gentileza esclarecer.

Resposta:

Conforme item 4.1.6.2. do Anexo I - Projeto Básico, **“Para a execução das HDE necessárias, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um planejamento, com cronograma,**

demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. **Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE**, embasando o aceite posterior.” (grifo nosso). Ainda, o item 5.2.2. do Anexo 05 - Estruturas Softwares, Aplicativos e Infraestrutura Tecnológica: “A previsão da quantidade de horas da mão de obra a ser utilizada pela CONTRATADA para desenvolvimento e customização do serviço de atendimento eletrônico, bem como toda a sua programação, deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE, para o efetivo desenvolvimento.”

Pergunta 14:

Ainda sobre o item 4.1.2 a contratada receberá por horas efetivamente gastas a partir do estabelecimento de escopo técnico – EAP, requisitos funcionais e não funcionais e a execução de testes de aceitação, gentileza confirmar o entendimento.

Resposta:

Conforme Anexo I - Projeto Básico: “4.1.6.2. Para a execução das HDE necessárias, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um planejamento, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, embasando o aceite posterior.

4.1.6.3. Após concluídas as HDE, deverá haver o aceite formal da CONTRATANTE, no que tange funcionamento satisfatório dos produtos provenientes. Apenas serão consideradas, para fins de faturamento, as HDE para as quais houver aceite do CONTRATANTE.” (grifo nosso)

Pergunta 15:

Além do acima exposto, as h/h a serem executadas estarão baseadas na definição do escopo, pedimos confirmar.

Resposta:

Conforme item 4.1.6.2. do Anexo I - Projeto Básico, “**Para a execução das HDE necessárias, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um planejamento**, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. **Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE**, embasando o aceite posterior.” (grifo nosso). Ainda, o item 5.2.2. do Anexo 05 - Estruturas Softwares, Aplicativos e Infraestrutura Tecnológica: “A previsão da quantidade de horas da mão de obra a ser utilizada pela CONTRATADA para desenvolvimento e customização do serviço de atendimento eletrônico, bem como toda a sua programação, deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE, para o efetivo desenvolvimento.” (grifo nosso).

Pergunta 16:

Com referência a disponibilização de CHABOT, descrito no item 4.1.3 a contratada iniciará o setup desta estrutura a partir da etapa de implantação juntamente com a contratante, gentileza esclarecer.

Resposta:

Conforme item 4.1.6.2. do Anexo I - Projeto Básico, “**Para a execução das HDE necessárias, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um planejamento**, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. **Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE**, embasando o aceite posterior.” (grifo nosso).

Pergunta 17:

Ainda sobre o item 4.1.3 a contratada receberá por horas efetivamente gastas a partir do estabelecimento de escopo técnico – EAP, requisitos funcionais e não funcionais e a execução de testes de aceitação, gentileza confirmar o entendimento.

Resposta:

Conforme Anexo I - Projeto Básico: "4.1.6.2. Para a execução das HDE necessárias, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um planejamento, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, embasando o aceite posterior.

4.1.6.3. Após concluídas as HDE, deverá haver o aceite formal da CONTRATANTE, no que tange funcionamento satisfatório dos produtos provenientes. Apenas serão consideradas, para fins de faturamento, as HDE para as quais houver aceite do CONTRATANTE." (grifo nosso)

Pergunta 18:

Com referência a disponibilização de VOICEBOT, descrito no item 4.1.4 a contratada iniciará o setup desta estrutura a partir da etapa de implantação juntamente com a contratante, gentileza esclarecer.

Resposta:

Conforme item 4.1.6.2. do Anexo I - Projeto Básico, "**Para a execução das HDE necessárias, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um planejamento**, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. **Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE**, embasando o aceite posterior." (grifo nosso).

Pergunta 19:

Ainda sobre o item 4.1.4 a contratada receberá por horas efetivamente gastas a partir do estabelecimento de escopo técnico – EAP, requisitos funcionais e não funcionais e a execução de testes de aceitação, gentileza confirmar o entendimento.

Resposta:

Conforme Anexo I - Projeto Básico: "4.1.6.2. Para a execução das HDE necessárias, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um planejamento, com cronograma, demonstrando os produtos reais gerados pelo desenvolvimento. Tal planejamento deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, embasando o aceite posterior.

4.1.6.3. Após concluídas as HDE, deverá haver o aceite formal da CONTRATANTE, no que tange funcionamento satisfatório dos produtos provenientes. **Apenas serão consideradas, para fins de faturamento, as HDE para as quais houver aceite do CONTRATANTE.**" (grifo nosso)

Pergunta 20:

Com referência ao disposto no item 11.8, a sinalização dar-se para .º chave e n.º máscara das linhas telefônicas que futuramente possam vir a ser contratados, contudo não fala-se sobre a responsabilidade destes mesmos recursos ora existentes, neste aspecto, pedimos esclarecer quanto a existência destes recursos atualmente e se a responsabilidade da contratada versa exclusivamente sob pagamento das despesas e aspectos técnicos.

Resposta:

No que se refere a linhas telefônicas, a Central de Atendimento já possui esses recursos. Tendo em vista que o fornecimento dos links de voz E1 são de responsabilidade da Contratante, conforme item 11.10 do Anexo I - Projeto Básico, a existência de custos para a Contratada se dá apenas na situação de a empresa não estar localizada em Belo Horizonte, conforme item 11.10.1 do Anexo I - Projeto Básico, a saber, "Caso a CONTRATADA opte por instalar a Central de Atendimento em um município diferente de Belo Horizonte ela **deverá ser responsável por fazer o transbordo das ligações de Belo Horizonte até à Central, arcando com todos os custos**

necessários e sendo ainda responsável por fornecer um local em Belo Horizonte com os equipamentos necessários para receber os links de voz” (grifo nosso).

Pergunta 21:

Com referência ao item 10.22.1, onde, entre os aplicativos disponíveis e de propriedade da contratante está descrito o aplicativo de agendamento eletrônico, desta forma pedimos esclarecer se o requisito previsto no item “3. Descrição e Informações Sobre os Serviços de Atendimento” podemos entender que o software específico mencionado no subitem 3.1.4 é o de propriedade da contratante, gentileza esclarecer.

Resposta:

Tendo em vista que o item 10.22.1 do Anexo 05 - Estruturas Softwares, Aplicativos e Infraestrutura Tecnológica refere-se aos aplicativos já fornecidos pela Contratante, está correto o entendimento.

Pergunta 22:

Quanto ao licenciamento junto a META® em que pese os custos estejam sob responsabilidade da contratada, solicitamos esclarecer se a propriedade da conta WhatsApp business API será da contratada ou contratante.

Resposta:

A propriedade da conta será vinculada à uma conta da CONTRATANTE.

Pergunta 23:

Com referência ao item 12.2. pedimos esclarecer se a contratada deverá utilizar a franquia anual de 3.000h a suas custas e somente a partir daí iniciar a cobrança das HDE's.

Resposta:

Não está correto o entendimento. Não há franquia de horas de desenvolvimento nesta contratação.

Rogério Ferreira Cabral
Pregoeiro
Original Assinado