



ESCLARECIMENTOS REFERENTES AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023

1. No quadro abaixo a informação de Unidade de Serviço de Atendimento (USA) com o volume de 130.000 unid/mês, refere-se à quantidade recebida em todos os canais de atendimento descrito no Edital?

RESPOSTA 01: Item 7.2.8 - A plataforma a ser implantada deve ser composta por um conjunto de componentes aos quais formam uma solução robusta para Contact Center utilizando tecnologias e conceitos IP Omnichannel & Self-Service, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os canais e pontos de atendimentos de qualquer companhia, possibilitando unificar as interações do cliente independente da forma de contato (voz, e-mail, chat, sms, web, vídeo, redes sociais ou aplicações móveis).

2. Não identifiquei no material o Tempo Médio de Atendimento (TMA), utilizamos essa informação para base de cálculo do HeadCount (HC) necessário para desenvolver o tratamento das demandas, poderiam me informar?

RESPOSTA 02: Não estamos trabalhando com a referida métrica, pois está condicionado a necessidade do cliente.

3. O contact center da CONTRATADA pode estar estruturado em qualquer cidade do território brasileiro? Identifiquei apenas que o Datacenter deve estar situado na cidade de Manaus (no item 7.2.3. Plataforma e Módulos).

RESPOSTA 03: Item 8.3 - Os serviços contratados poderão ser prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, na cidade de Manaus-AM, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais, cujo local estará sempre em funcionamento nos dias úteis, em horário comercial.

4. Com relação ao quadro de recursos humanos qual a diferenciação quanto as rotinas de tratamento a ser desempenhado pelo Suporte de Primeiro Nível e Suporte de Segundo Nível?

RESPOSTA 04: Toda a solução está condicionada a atender as necessidades específicas de cada cliente da CONTRATANTE. O quesito perguntado será verificado



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Nível de Classificação

Público

Grupo de acesso

PRODAM

no CRONOGRAMA DA CONTRATAÇÃO conforme item 5 do Termo de Referência: D2 - Apresentação do Plano de Inserção; e D3 - Reuniões de Planejamento.

JOSÉ LINCOLN ALVES DE LUCENA

Responsável Técnico

THALES GOMES WANDERLEY

Pregoeiro

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM