

## Consulta Pública nº 1/2019 - Contact Center

Tipo	Data	Solicitante	Questionamento	Resposta
Esclarecimento	12/09/2019	Patricia Carolina Santos Borges (Coordenação de Articulação e Monitoramento da Coleta de Dados da Educação Superior – CAMCDES/CGCES/DEED/INEP)	De acordo com o item 12.20 do TR, o atendimento do nível 3 atual está sendo considerado no nível 2. No entanto, os atendimentos realizados em cada nível, hoje, são distintos, e inclusive referem-se a cargas horárias de trabalho e salários distintos. Ademais, de acordo com o item 16.72 do TR, os serviços de atendimento humano se darão em dois turnos de segunda a sexta, das 08h às 20h (12 horas por dia). Ou seja, não está contemplada uma carga horária de 8 horas, como o atendimento nível 3 atual. Como será considerada a necessidade do Inep, referente ao serviço que temos hoje, com carga de 8 horas?	As necessidades de atendimento dos serviços de nível 3, no modelo proposto, deverão ser planejadas nos moldes previstos no Encarte C, Catálogo de Atendimento Humano, cabe à empresa organizar-se, isto inclui as definições da quantidade de colaboradores e a sua distribuição durante a jornada de funcionamento da central para atendimento das demandas de serviços previstas nas Ordens de Serviços estimadas.
			A complexidade de atendimento, até dentro do mesmo nível, influenciará no pagamento dos colaboradores, ou apenas da empresa?	A complexidade no atendimento é um dos critérios que compõem a métrica de pagamento da Unidade de Serviço de Atendimento, USA, a ser paga a empresa vencedora do certame.
			De acordo com o item 12.22.3 do TR a contratada ficará responsável por dimensionar o quantitativo de pessoal. Como isso será feito?	A empresa vencedora com base no Termo de Referência e nos seus anexos definirá a sua estrutura de pessoal e disponibilização de infraestrutura/tecnologia para atender a quantidade de demanda estipulada em quantidades de Unidade de Serviço de Atendimento - USA, de acordo com o estabelecido no encarte C, do Termo de Referência.
			Como o atendimento será realizado, de acordo com a necessidade do Inep, uma vez que o TR não está prevendo atendimento receptivo por telefone pelo nível 2 conforme o encarte A do TR, apenas atendimento ativo, e não está prevendo a realização do atendimento nas dependências do Inep (de acordo com o item 16 do TR a central de atendimento, inclusive, pode estar fora de Brasília), mas apenas quando o usuário necessitar de atendimento presencial? Hoje a Equipe nível 3, realiza o atendimento, tanto ativo quanto receptivo, além das demandas recebidas no Fale Conosco do MEC, e precisam estar junto aos demais Servidores para receber instruções simultâneas e responder às dúvidas dos usuários.	O Termo de referência prevê, tanto o atendimento receptivo como ativo, conforme objeto do contrato descrito nesse documento. A empresa vencedora do certame, atendendo as exigências daquele Termo, disponibilizará seus colaboradores para atender as demandas de serviços exigidas. Todas as demandas de serviços entrantes pelos variados canais de atendimentos serão devidamente tratadas de acordo com os níveis de serviços exigidos no encarte D, Acordo do Níveis de Serviço. A demanda deve ser bem especificada em termos de quantidade de serviço a ser tratada, o prazo de duração e da entrega do produto. A diferença fundamental em relação à forma de atendimento dos serviços de nível 3, do atual contrato, é que não se contratará mais o posto de serviço e sim o serviço de tratamento da demanda. Essa forma permite as empresas uma diminuição de seus custos, assim estas poderão repassá-los aos seus custos finais permitindo a diminuição do preço final da licitação visando a economicidade na prestação do serviço. Outra vantagem dessa sistemática está relacionada à diminuição dos riscos de ações trabalhistas e de desvios de finalidades na utilização dos profissionais que tratarão as demandas desse nível. Os colaboradores ficarão alocados no ambiente da contratada e de lá prestarão seus serviços sem prejuízo ao funcionamento do atendimento do contact center.
Esclarecimento	12/09/2019	Empresa CENTRAL IT	Sobre o racional de cálculo para o atendimento humanizado, tendo em vista o TMA (tempo médio de atendimento) ser de 5 (cinco) minutos e o racional de cálculo contido no item AH-01 do Encarte C – Catálogo de Serviços, solicitamos confirmar nosso entendimento sobre o valor a ser pago por chamado, conforme demonstrado abaixo: Dessa forma entendemos que para um chamado de acordo como TMA de 5 minutos, este mesmo chamado será igual à uma “USA (unidade de serviço de atendimento)” (5 minutos x 0,2 USA = 1 USA). Está correto nosso entendimento?	Não. Foi realizado um ajuste textual e a unidade de medida é atendimento concluído.
			Entendemos que as horas devem ser de “execução” do serviço de forma ampla (de acordo com o cronograma de execução), de forma que o prazo final de entrega não influencia na quantidade de horas de execução, tendo em vista que uma das atividades de implantação, normalmente, será executada por mais um profissional, inclusive com perfil técnico diferente. Está correto nosso entendimento?	O conjunto de atividades necessárias a etapa de implantação, Encarte C, do Termo de Referência não deve ultrapassar as 80.000 horas. O dimensionamento das horas para execução e entrega das atividades/produtos de implantação do projeto é da responsabilidade da Contratada e validada pela Contratante.
			O atendimento ao ser capturado pela URA já atende o indicador de início de atendimento para o atendimento eletrônico (AE-01), cumprindo o indicador de “Atendimentos iniciados em até 30 segundos”. Está correto nosso entendimento?	A implantação de novas tecnologias na URA visa o aumento e rapidez na capacidade dos atendimentos da central. O desempenho dessas novas tecnologias serão mensuradas no rol de indicadores previstos no Termo Referência.
			Questionamento: O atendimento de 2º Nível ficará alocado nas dependências da contratada, da contratante ou ambos?	O atendimento de 2º Nível será realizado no ambiente da Contratada.
			ENCARTE Nº "A" - RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO - SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS No retorno das chamadas e no teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços suportados pelo MEC, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central de Atendimento a serem identificadas pelo MEC. Questionamento: O entendimento é que este serviço será realizado pelo atendente de 1º nível, correto?	Esses serviços serão prestados de acordo com o grau de complexidade, podendo o serviço de complexidade menor ser prestado pelo serviço de complexidade maior. É de responsabilidade da Contratada estruturar sua equipe de trabalho para o atendimento das demandas considerando a qualidade e os ganhos de escala para apresentação do menor preço possível.
			Questionamento: Os protocolos dos diversos atendimentos deverão seguir a mesma sequência (lógica), ou cada tipo de atendimento deverá ter um esquema específico de protocolo?	Conforme item 11.2.20 do Termo de Referência todos os atendimentos deverão ser identificados por um número único de protocolo, e independentemente do canal utilizado, que sejam associados a uma mesma identificação de cidadão, serão vinculados entre si e consignarão um novo atendimento, ressalvado os casos de reabertura de chamado.
			Qualificação: Certificação de aprovação no ITIL FOUNDATION. Questionamento: A exigência desta certificação encarece o custo operacional e direcionada para atendimento que requeiram grande interação tecnológica, a exemplo o service desk, realmente há a necessidade deste requisito?	A postulação foi analisada considerando os parâmetros da relação em economicidade x qualidade do serviço x restrição de competitividade entre as empresas. Portanto, mantém a exigência para obter na contratação uma abordagem sistêmica integrada e valorizada para o uso das melhores práticas.

## Consulta Pública nº 1/2019 - Contact Center

Tipo	Data	Solicitante	Questionamento	Resposta
Esclarecimento	11/09/2019	Marcos Nunes de Siqueira - Empresa BRBPO	<p>Para cada um dos produtos atendidos pela Central de Atendimento deverá dispor de um perfil de Supervisor de Atendimento de 1º e 2º nível, tendo como responsabilidade acompanhar e manter a disponibilidade do atendimento de 1º e 2º nível, não sendo vedado o acúmulo de responsabilidade, desde que devidamente identificado e informado à área de negócio afim.</p> <p>Questionamento: O texto cita apenas que para cada um dos produtos deverá constar um perfil de supervisor, porém na qualificação consta um perfil único. trata-se de erro material ou devemos considerar apenas o perfil geral descrito no TR?</p>	O perfil e a qualificação estão definidos no Termo de referência, conforme, atributos descritos nos itens 12.6.4.2 e 12.6.4.3, respectivamente. A empresa define a quantidade desses profissionais, atendendo as exigências daquele documento, de acordo com a sua necessidade.
			<p>Questionamento: A nível de assertividade do robô está ligado a informações contidas na base, o entendimento é que só será considerado as interações contidas na base e não toda e qualquer pergunta. Correto?</p>	O tratamento de manifestações via multicanais será realizado pela Central de Atendimento a partir de consultas ao Sistema de Registro de Atendimento utilizado pelo MEC e à Base de Conhecimentos (roteiros e respostas padronizadas).
			<p>ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - 95% dos atendimentos concluídos nos prazos acordados.</p> <p>Questionamento: Para o 1º nível, esse prazo se refere ao TMA?</p>	O Acordo de Nível de Serviços, para o caso em tela, refere-se aos atendimentos concluídos.
			<p>ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - % (Total de registros de outros meios realizados em até 7 min) / (Total de registros de outros meios)</p> <p>Questionamento: Tempo que o cidadão leva para registrar ou que o atendente registra o atendimento de outros meios? Se for o tempo do cidadão, de que forma seria mensurado? Tempo de sessão no mobile, chat, etc?</p>	O tempo mensurado é o do meio que recebe a demanda para registro.
			<p>ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - Qtd Horas de Sistema indisponível/Qtd Horas previstas de funcionamento</p> <p>Questionamento: Trata-se de indisponibilidade da ferramenta de atendimento (telefonia, chat, etc)? Consideram-se protocolos de contingência para o registro?</p>	As causas e as responsabilidades por eventuais indisponibilidade no funcionamento da central serão verificadas pela equipe de fiscalização em conjunto com a empresa vencedora do certame, considerando o Termo de Referência e o conteúdo do Encarte D, Acordo de Níveis de Serviço e Glosas.
			<p>ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - As multas previstas nos subitens anteriores serão aplicadas observando os indicadores de cada canal e o valor atestado referente a cada serviço realizado (teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, serviços multicanal e chatbot).</p> <p>Questionamento: No caso, a multa do item incide somente sobre o faturamento daquele canal? Exemplo: Não cumprimento de TMA do chatbot incide o percentual (%) sobre o faturamento do chatbot?</p>	As multas e glosas previstas no Encarte D são relativas ao desempenho de cada indicador, cuja fatura é cobrada em Unidades de Serviço de Atendimento, USA, de acordo com o Catálogo de Serviços de Suporte ao Atendimento, Encarte C.
			<p>No "Encarte A" detalhamento de serviços é citado os serviços abaixo que devem ser executados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ PLANEJAMENTO, CONTROLE E DIMENSIONAMENTO;</li> <li>▶ TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO;</li> <li>▶ GESTÃO DE CONHECIMENTO;</li> <li>▶ GESTÃO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO;</li> <li>▶ GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO.</li> </ul> <p>Para executar esses serviços é necessário disponibilizarmos mão de obra qualificada. Ex: Supervisores, Monitores e Analistas de Tráfego /Dimensionamento, porém não é citado no documento a proporção necessária para execução dos serviços. Ex: 01 supervisor para 20 atendentes.</p>	O dimensionamento para o atendimento do solicitado no Encarte A é de responsabilidade da Contratada.
			<p>Na página 31, no item "INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA" temos gráfico contemplando a volumetria de chamadas ativas realizadas nos anos de 2015 a 2018, E NA PÁGINA 75 é citado a realização de SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS. entretanto no "ENCARTE C" catalogo de serviço, nos quadro de estimativa de USA, não é citado quantitativo para o atendimento ativo.</p> <p>Estes atendimentos serão contemplados como item da USA? Se sim, quais os quantitativos?</p>	Os serviços de teleatendimento ativo estão contemplados nas descrições das atividades do Teleatendimento humano Nível 1 e 2 nas suas respectivas quantidades de USA's previstas no Encarte C.
			<p>No item abaixo localizado na página 25, é citado compensação financeira caso a demanda recebida seja abaixo de 90% do estimado. Entretanto vale ressaltar que, o contrato MEC possui sazonalidades devido programas específicos. No edital a estimativa de USA é citada linearmente, mas o volume mensal estimado é variável. Podendo haver discrepancia nas referências de compensação, uma vez que o comportamento é sazonal.</p>	A variação será compreendida nos quantitativos explicitados na ordem de serviço mensal. Está OS será variável conforme a demanda da Contratante.
			<p>Em nenhum dos documentos destacados é informada estimativa de volume por intervalo de hora, qual referência deve ser considerada para o dimensionamento?</p>	A equipe técnica examinará a viabilidade de produção de dados estatísticos mais detalhadas a serem fornecidos em encarte do Termo de Referência.
<p>No Encarte "D" - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - Conforme destacada em cada tabela, qual nível de serviço devemos considerar para execução do atendimento, 85% dos atendimentos em até 30 segundos ou 85% em até 20 segundos?</p>	Considerar 85% dos atendimentos em até 30 segundos.			