



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

RESPOSTA AOS QUESTIONAMENTOS DO PE 08/2021 R1 - 2

- 1) No edital, ANEXO XI – TERMO DE REFERÊNCIA, item 5. LOCAL DO SERVIÇO, subitem 5.2: “A empresa tem quer estar apta a oferecer a opção de trabalho em sistema de Home Office em situação de declarada de Estado de Calamidade Pública por motivo de saúde pública no Estado.”

Nosso questionamento: Ao determinar que a empresa deverá estar apta a oferecer opção de trabalho em sistema Home Office, estamos entendendo que a CONTRATADA deverá prover apenas o SOFTWARE, capaz de acessar a solução de atendimento e que o HARDWARE (Notebook ou computador com monitor) será de responsabilidade da CONTRATANTE, uma vez que a própria contratante irá prover os computadores que irão receber a solução da CONTRATADA em suas dependências. O entendimento está correto?

Resposta: Não. Os computadores do Rioprevidência estarão disponíveis à licitante para o uso na sede. Em caso de declaração de Calamidade Pública que obrigue a licitante trabalhar de forma remota, considerando a lei 13.467/2017, a licitante deverá fornecer as condições necessárias para desempenho das funções do funcionário em casa, e isso inclui equipamentos.

- 2) No edital, ANEXO XI – TERMO DE REFERÊNCIA, item 8.1 ATENDIMENTO RECEPTIVO, subitem 8.1.1 (2): “Registrar ocorrências através de um sistema próprio a ser fornecido pela CONTRATADA que possa controlar e gerenciar esse fluxo entre o 1º nível de atendimento, o 2º nível para tratamento e resolução e a devolução ao 1º nível para comunicar ao segurado.”

Nosso questionamento: Estamos entendendo que os registros de ocorrências serão realizados em sistema “intranet” da CONTRATANTE que esteja integrada a solução de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA. O entendimento está correto?

Resposta: O objeto da contratação inclui a disponibilização de uma solução OMINACHANEL, ou seja, a solução completa do Call Center deverá ser oferecida pelo licitante, que deverá através desse sistema registrar as ocorrências de todos os canais de atendimentos oferecido por ele.

- 3) No edital, ANEXO XI – TERMO DE REFERÊNCIA, item 8.14 DOS SERVIÇOS PRESTADOS, subitem 8.14.1:

“A Contratada deverá fornecer infraestrutura tecnológica para a prestação de serviço de atendimento e gestão de contatos multicanais. Implementação de uma solução de comunicação multimídia que possibilite a execução e o controle dos serviços de atendimento por telefonia IP, URA, email e web chat.” Nosso questionamento:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

- a) Em relação a Unidade de Resposta Audível, não está claro ao nosso entendimento. Será de responsabilidade da CONTRATANTE ou da CONTRATADA?
- b) Em caso de responsabilidade da contratada, qual a quantidade de portas de URA deverá ser disponibilizada durante toda a vigência do Contrato?

Resposta: a) Conforme informado na resposta 2, acima, o objeto da contratação inclui a disponibilização de uma solução OMINACHANEL, ou seja, uma solução completa do Call Center que deverá ser oferecida pelo licitante. Atualmente não há implementada uma solução de URA, portanto, não temos uma consulta ao banco de dados, mas apenas um atendedor automático onde o segurado, de acordo com a demanda, é direcionado a um canal de atendimento ou finalizado antes do atendimento humano. Caso a licitante já tenha uma URA disponível em sua solução, poderá considerá-la nos itens “E” e “F” – Solução Ominachanel, da proposta comercial, afinal é desejável que seja implementada uma consulta ao banco de dados através dos canais de atendimento.

b) Não temos o dimensionamento da quantidade de portas.

- 4) No edital, ANEXO XI – TERMO DE REFERÊNCIA, item 8.5 EMAIL E CORRESPONDÊNCIAS: Nosso questionamento: O envio de e-mails de marketing para grandes volumes de destinatários “mala-direta”, requer um custo de acordo com o volume de emails que serão enviados mensalmente. Desta forma, solicitamos o dimensionamento da CONTRATANTE em relação a quantidade de e-mails a serem enviados mensalmente.

Resposta: O contrato atual não previa o envio de e-mails de marketing. Dessa forma, não há dimensionamento em relação a quantidade de e-mails a serem enviados.

- 5) No edital, ANEXO XI – TERMO DE REFERÊNCIA, item 8.9 DA SUPERVISÃO: “. O preposto será responsável pela realização da função administrava da CONTRATADA, incluindo as atividades de recursos humanos, tais como controle de frequência e férias, e a elaboração da escala de trabalho em função do HMM (Horário de Maior Movimento) do Call Center e dimensionamento para satisfazer a demanda das ligações de modo a manter as metas estabelecidas nos itens 10.7d, 10.7e e 10.7f.” Nosso questionamento: Não foi identificado no edital os itens demonstrativos de metas citadas “10.7d, 10.7e e 10.7f”. Solicitamos do certame a disponibilização dos itens informados.

Resposta: Ocorreu um erro de numeração. Onde se lê 10.7d, 10.7e e 10.7f, trata-se do 11.7 I itens 4, 5 e 6:

“Item 11.7 I

(...)

4. A taxa de abandono do serviço de TELEATENDIMENTO não deverá ultrapassar, injustificavelmente, o percentual mensal de 5% (cinco por cento). Caso tal limite não seja atingido a CONTRATADA deverá apresentar um estudo demonstrando quais motivos que impediram de alcançar a meta e as sugestões de ações para o retorno dela. Neste caso, entende-se como taxa de abandono o quociente do número de ligações



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

atendidas dividido pelo número total de ligações recebidas, descartando as ligações que tiveram o tempo de espera inferior a 10 segundos.

5. A taxa de abandono do serviço de CHAT ONLINE não deverá ultrapassar, injustificavelmente, o percentual mensal de 5% (cinco por cento). Caso tal limite não seja atingido a CONTRATADA deverá apresentar um estudo demonstrando quais motivos que impediram de alcançar a meta e as sugestões de ações para o retorno dela. Neste caso, entende-se como taxa de abandono o quociente do número de chamados atendidos dividido pelo número total de chamados recebidos, descartando as ligações que tiveram o tempo de espera inferior a 30 segundos.

6. O tempo de resposta do serviço FALE CONOSCO não deverá ultrapassar, injustificavelmente, o prazo de 72 (setenta duas) horas úteis. Caso tal prazo não seja atingido a CONTRATADA deverá apresentar um estudo demonstrando quais motivos que impediram de alcançar o prazo e as sugestões de ações para o retorno dele.”

6) No edital, ANEXO XI – TERMO DE REFERÊNCIA, item 8.15 DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO INTEGRADA, subitem 8.15.1

Nosso questionamento: Está sendo solicitado que a solução deverá ser capaz de identificar o cidadão através de CPF, e-mail ou identidade. Não está claro ao nosso entendimento, de onde será obtida essas informações.

- a. O CONTRATANTE irá fornecer a banco de dados com as informações a serem obtidas?
- b. A construção desta base de dados será de responsabilidade da CONTRATANTE ou da CONTRATADA?

Resposta: Sim, o RIOPREVIDÊNCIA fornecerá o banco de dados com o histórico dos atendimentos já realizados identificados pelo CPF, e-mail, identidade e protocolo de atendimento, e a CONTRATADA será responsável em carregar o banco de dados na Solução OMINACHANEL disponível pela CONTRATADA, e atualizá-lo a partir dos novos chamados recebidos pelos canais.

7) No edital, ANEXO XI – TERMO DE REFERÊNCIA, item 8.4, subitem 8.4.3: “O CHAT ONLINE deverá ter interface que atenda chamados das redes sociais, principalmente WhatsApp, sendo que o custo da implantação desses serviços (abertura e manutenção da conta da rede social) ficará a cargo da CONTRATADA.”

Nosso questionamento: O serviço de mensageria via WhatsApp possui um custo de ativação e manutenção, sendo alguns casos cobranças adicionais por mensagens avulsas ou mensagens de campanhas estruturadas (HSM). Desta forma, para que haja o perfeito dimensionamento, solicitamos o histórico de atendimentos através de mensageria WhatsApp.

Resposta: O contrato atual não previa o uso de WhatsApp, sendo uma inovação presente no atual Termo de Referência. Dessa forma, não há histórico a ser apresentado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
Presidência

8) Visto que os dados apresentados em Edital se referem a anos anteriores a 2020, solicitamos os volumes atualizados com os dados de 2021, a respeito de:

- a. Qual o número atual de beneficiários do RIOPREVIDÊNCIA?
- b. Qual o volume total de atendimentos por mês e por ano?
- c. Qual o volume de atendimentos por canais – telefone, e-mail, chat, fale conosco, atendimento virtual, redes sociais, whatsapp, por mês e por ano?
- d. Qual o volume diário/mensal/anual de recebimento de e-mails disposto no item 8.5.3 do Termo de Referência?
- e. Qual o volume de chamadas ativas e receptivas mensal e anual?
- f. Qual o volume de atendimento de segundo nível?
- g. Qual o Tempo Médio Operacional?
- h. Tempo Médio de Atendimento?

Resposta: Esclarecemos que a informação da volumetria não altera a proposta de preços, uma vez que já está definido o quadro mínimo e máximo de pessoal. Por se tratar de informação confidencial, não poderemos divulgar tal quadro.