



Consulta Pública CITEM nº 01/2022 – Central de Atendimento

OBJETO: contratação de empresa especializada na prestação de serviços contínuos de operação e gestão de central de atendimento multicanal para a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, abrangendo teleatendimento receptivo e ativo humano, no formato eletrônico (através de Portal de Voz/URA – Unidade de Resposta Audível), WEB via Portal de Atendimento da SEDUC, atendimento humano via Chatbot, aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e inbox das redes sociais.

RESPOSTAS AOS QUESTIONAMENTOS

QUESTIONAMENTO EMPRESA 1 - SYSTEMINTERACT

Bom dia, tudo bem?

Somos prestadores de serviços de callcenter e desenvolvemos tecnologia de atendimento digital (ura, chat, sms, bot, e-mail, etc)

Conseguimos atender toda demanda proposta, porém, de acordo com o Item 5.2 do edital do projeto :

5.2 Justifica-se essa necessidade, a fim de propiciar maior agilidade e eficácia no desenvolvimento das atividades de gestão e fiscalização a serem levadas a efeito pela CONTRATANTE, de modo que é necessário que a Central de Atendimento esteja instalada dentro dos limites territoriais do município de São Paulo.

Gostaria de saber se podemos concorrer a essa oportunidade, uma vez que temos 2 polos de atendimento, sendo em Taboão da Serra, a 500m da divisa com São Paulo, e em Osasco, às margens da Anhanguera, a 8km da divisa com São Paulo.

Aguardo o retorno para prosseguirmos.

Obrigada

RESPOSTA: Atualmente estamos na etapa de Consulta Pública, pois essa fase de certificação é para verificar se todos os requisitos do projeto básico estão de acordo com o mercado.

Uma das exigências é que a Central seja instalada no município de São Paulo, conforme especificado: **“5.2 Justifica-se essa necessidade, a fim de propiciar maior agilidade e eficácia no desenvolvimento das atividades de gestão e fiscalização a serem levadas a efeito pela CONTRATANTE, de modo que é necessário que a Central de Atendimento esteja instalada dentro dos limites territoriais do município de São Paulo.”**

Futuramente quando finalizamos o edital nada impede que vocês participem da concorrência desde que cumpram as exigências.



QUESTIONAMENTO EMPRESA 2 - LICITAJAH

Boa tarde,

Por gentileza, disponibilizar edital e anexos da consulta pública supracitada.

Objeto - CONSULTA PÚBLICA DOCUMENTO BASE, NO QUAL CONSTITUI COMO OBJETO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO MULTICANAL PARA A SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO, ABRANGENDO TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO HUMANO, NO FORMATO ELETRÔNICO ATRAVÉS DE PORTAL DE VOZ/URA - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL, WEB VIA PORTAL DE ATENDIMENTO DA SEDUC, ATENDIMENTO HUMANO VIA CHATBOT, APLICATIVO MULTIPLATAFORMA DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS E INBOX DAS REDES SOCIAIS.

Atenciosamente.

RESPOSTA: Para acessar o Projeto Básico entre no site da Secretaria da Educação: <https://www.educacao.sp.gov.br/consulta-publica/>.

QUESTIONAMENTO EMPRESA 3 - BRBPO

No item 18.7. “Critérios para Avaliação dos Serviços”. É citado somente o TMA da célula telefônica receptiva que é de 600s, já que é cobrado níveis de serviços para todos os canais de atendimento, o que pode ocasionar em glosas e penalidades, temos os seguintes questionamentos:

RESPOSTA: Sim, somente o receptivo será avaliado o item TMA, por isso é informado no mesmo. Nos demais será avaliado o nível de solução e não de serviço.

a) Qual o TMA que deve ser considerado para o atendimento Ativo telefônico?

RESPOSTA: Não informado porque dependerá das campanhas, ações, projetos, os quais variam para solicitação do ativo, desta forma este item não será avaliado para fins de pagamento.

b) Qual o TMA que deve ser considerado para o atendimento Portal de Atendimento (WEB)?

RESPOSTA: Não informado porque há indicador para tal, o que será considerado neste item é o TSO (tempo de solução das ocorrências).



c) Qual o TMA que deve ser considerado para o atendimento de mensagens instantâneas?

RESPOSTA: Não informado porque dependerá das campanhas, ações, projetos, os quais variam para solicitação deste serviço, desta forma este item não será avaliado para fins de pagamento.

d) Qual o TMA que deve ser considerado para o atendimento de Redes Sociais (Inbox)?

RESPOSTA: Não informado porque este item não será avaliado para fins de pagamento.

2- No item 18.7. “Critérios para Avaliação dos Serviços”. onde temos a referência aos acordos de Nível de Serviço do atendimento receptivo, é citado que o TME (tempo médio de espera) do cliente para atendimento, é de 80% em 20 segundos, com tempo aceitável de 74 segundos.

Nível de Serviço	Nível de Serviço: 85% em 10 segundos (mensal).
TMA (Tempo Médio de Atendimento)	Total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações atendidas. TMA aceitável é de 10 minutos (600 segundos).
TME (Tempo Médio de Espera)	Tempo médio de espera do cliente para atendimento 80% em 20 segundos. O TME aceitável é de 74 segundos.

Já no item 18.8 b, temos menção somente aos 74 segundos:

TME (Tempo Médio de Espera)	≤ 74 segundos	≤ 89 segundos	≤ 95 segundos	> 95 segundos
-----------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------

De acordo as informações citadas, questionamos, qual a referência que deve ser considerada como parâmetro da execução dos serviços? 20 ou 74 segundos?

RESPOSTA: O TME aceitável é de 74 segundos.

Questionamento	Item do TR
----------------	------------



<p>O atendimento ativo será registrado em qual plataforma? RESPOSTA: O acompanhamento do ativo será por link de compartilhamento online e em tempo real, não se dará por plataforma.</p>	<p>8.1.2 Teleatendimento Humano Ativo 8.1.2.1 Os ativos poderão ser realizados para práticas de pesquisa de opinião e satisfação, divulgação de programas, projetos, campanhas e demais ações relevantes à Secretaria da Educação do Estado de São Paulo;</p>
<p>Aplicativo Multiplataforma de Mensagens Instantâneas seria Whatsapp? RESPOSTA: Será(ão) o(s) aplicativo(s) Multiplataforma de Mensagens Instantâneas atual (is) do Mercado.</p>	<p>8.2.3.1 Esta ferramenta viabiliza o atendimento via aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas, proporcionando ao usuário um atendimento rápido e eficiente. Sua utilização somente será feita mediante prévia autorização da CONTRATANTE</p>
<p>Quais são as redes sociais utilizadas nos Projetos/Programas da SEDUC, cujo escopo fará parte do atendimento da central? RESPOSTA: São as redes sociais atuais do Mercado.</p>	<p>8.2.4.1 A CONTRATADA fornecerá Solução de Atendimento para esta ferramenta que poderá integrar com a Solução de Atendimento da CONTRATANTE, viabilizando o atendimento via mensagens inbox das redes sociais vigentes de páginas de Projetos/Programas da SEDUC, e sua utilização somente será feita através de prévia autorização da CONTRATANTE.</p>
<p>Considerando que o atendimento de redes sociais pode não trazer dados dos usuários (nome e CPF) e, existe uma negativa comum neste canal na troca de dados, principalmente por conta do conhecimento público do LGPD, como esse atendimento será integrado com a Solução de Atendimento da Contratante? Poderá ocorrer o registro anônimo? RESPOSTA: Sim, poderá ocorrer o registro anônimo, o qual será alinhado junto à contratada em momento oportuno.</p>	<p>18.8.1 Os níveis de serviços, a seguir, têm como objetivo mensurar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATANTE. Item g</p>
<p>O que é AS? RESPOSTA: A sigla ficou a mais no texto. Considerar as funcionalidades tecnológicas ASR e TTS.</p>	<p>13.4.32 Todas as portas simultâneas deverão prover funcionalidades tecnológicas de ASR, TTS e AS, além de reconhecimento decádico.</p>
<p>Pode especificar quais são as ações de RH citada no item? RESPOSTA: São planejamento de contratações, campanhas motivacionais</p>	<p>13.13.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um Relatório Mensal através de meio eletrônico. Nele, deverão constar</p>



<p>e treinamentos que envolvem os colaboradores da central de atendimento da SEDUC.</p>	<p>informações relativas a: k. Ações de RH e formação;</p>
<p>As licenças citadas são apenas dos softwares de responsabilidade da Contratada? RESPOSTA: Sim.</p>	<p>13.14.1 É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA os softwares, sistemas operacionais e licenças que sustentarão a prestação do serviço deste Termo de Referência, devendo eles serem homologados junto aos órgãos competentes e com reconhecimento técnico especializado</p>
<p>Este item contratual impede que sejam seguidos outros acordos coletivos de sindicatos da categoria da cidade de São Paulo? RESPOSTA: Foi colocado o Sindicato referência da categoria, porém nada impede que sejam seguidos outros acordos coletivos da categoria.</p>	<p>14.10.3 A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT - Consolidação das Leis do Trabalho - e deverá adotar, no mínimo, os parâmetros fixados pelo Sindicato SINTETEL/SITESP</p>
<p>De acordo com as exigências de perfil do recursos humanos esta modalidade não permite evolução (promoção) dos colaboradores no decorrer do contrato que apresentarem evolução? Exemplo: Analista de Qualidade não ser promovido para o cargo de Supervisão por não possuir experiência profissional de 02 anos na função RESPOSTA: Durante o decorrer da contratação poderão ocorrer promoções dentro do quadro de colaboradores do produto SEDUC.</p>	<p>14.11.1 A equipe de atuação da contratada deverá ter a seguinte escolaridade e conhecimentos mínimos: Ensino Superior Concluído; Habilidade em técnicas de relacionamentos interpessoais e experiência profissional na função de, no mínimo, 2 (dois) anos (Supervisão)</p>
<p>Aparentemente, a formatação do documento prejudicou o perfil exigido para o cargo de Coordenador RESPOSTA: Segue como está no documento: Ensino Superior Concluído com experiência mínima de 2 (dois) anos nas atividades de gestão e coordenação de equipes de atendimento; amplo domínio de microinformática: Windows e Microsoft Office; Conhecimento amplo de métodos de aplicação e avaliação, processos e ferramentas de gestão organizacional e da qualidade; amplo</p>	<p>14.11.1 A equipe de atuação da contratada deverá ter a seguinte escolaridade e conhecimentos mínimos:</p>



<p>conhecimento de internet; Domínio técnico de métricas de call center; Capacidade de síntese e interpretação; Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional; Conhecimento e experiência em didática; Dinamismo na busca de soluções para melhoria dos processos e serviços.</p>	
<p>A implantação da Central de Atendimento deverá ser realizada no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a reunião técnica ou após a assinatura do contrato? RESPOSTA: O prazo contará a partir da assinatura do contrato.</p>	<p>15.2 A implantação da Central de Atendimento deverá ser realizada no prazo de até 30 (trinta) dias corridos</p>
<p>Para as informações obtidas no chat (bot) que não transbordarem para o atendimento humano como a informação prestada será faturada? RESPOSTA: O chat será faturadas conforme descrito no item 16.1.6</p>	<p>ADENDO IV - PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇO</p>
<p>Como este serviço será faturado? RESPOSTA: Se utilizado, será faturado por informação prestada com validador, igualmente na URA receptiva. Apenas foi colocado que deverá oferecer tais recursos caso haja necessidade de utilização.</p>	<p>13.4.8 A URA deverá oferecer recursos para disparo de mensagens de voz (URA ativa) ADENDO IV - PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇO</p>
<p>É um comportamento esperado do cliente ao obter uma informação eletrônica, não responder a uma pesquisa e, encerrar o contato. Deste modo, está correta a inclusão desta condicional para a tarifação (faturamento) do serviço com a inclusão da frase: Essa informação foi útil: SIM ou NÃO (16.1.4) RESPOSTA: Está correta a informação. Somente será faturada a informação prestada, cujo validador será a resposta do usuário (independe se sim ou não) pois confirmará que recebeu a informação.</p>	<p>16.1.4 A Unidade de Resposta Audível - URA só deverá ser tarifada sobre a informação passada por ela, como telefone de escola e diretoria de ensino, ou outra solicitada pela CONTRATANTE. Para tanto, deverá haver a validação do usuário por meio de inclusão da seguinte frase: (Essa informação foi útil: SIM ou NÃO).</p>
<p>O nível de serviço solicita 85% em 10 segundos, porém o TME cita 80% em 20</p>	<p>18.7 Critérios para Avaliação dos Serviços 85% em 10 segundos (mensal).TME</p>



<p>segundos. Qual a referência? RESPOSTA: Para NS considerar o 85% em 10 segundos.</p>	<p>(tempo Médio de Espera): Tempo médio de espera do cliente para atendimento 80% em 20 segundos. O TME aceitável é de 74 segundos.</p>
<p>18.7.1, item c, qual é o entendimento de Sucesso na descrição dos Contatos Realizados? RESPOSTA: Consideramos sucesso todas as discagens nas quais a orientação proposta é transmitida para o público alvo.</p>	<p>18.7.1 Os itens a seguir serão tomados como parâmetro para a avaliação quantitativa e qualitativa por parte da CONTRATANTE Sobre o mailing com os contatos que a CONTRATANTE encaminhará para realização dos ativos, deverá ter sucesso de pelo menos 98% em discagem.</p>
<p>18.1.7, item d, qual é o percentual esperado para o Nível de Solução? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	<p>18.7.1 Os itens a seguir serão tomados como parâmetro para a avaliação quantitativa e qualitativa por parte da CONTRATANTE Percentual de solicitações resolvidas ou tratadas sobre as disponíveis para atuação nas filas.</p>
<p>18.8.1, item a, qual é o impacto do indicador Índice de Perda entre 10% e 15%? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	<p>18.7.1 Os itens a seguir serão tomados como parâmetro para a avaliação quantitativa e qualitativa por parte da CONTRATANTE (Ver tabela a partir da página 78 do TR)</p>
<p>18.8.1, item a, qual é o impacto do indicador IPT entre 90% e (Ver tabela a partir da página 78 do TR) 93%? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	
<p>18.8.1, item b, qual é o impacto do indicador índice de chamados entre 85% e 90%? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	
<p>18.8.1, item d, qual é o impacto do indicador TSO entre 10 e 14 dias? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	
<p>18.8.1., item e, qual é o impacto do indicador TME entre 8 e 10 minutos? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	
<p>18.8.1., item e, qual é o impacto do indicador índice de chamados entre 85% e 90%? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	
<p>18.8.1., item e, qual é o impacto do indicador índice de chamados entre 85% e 90%? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	
<p>18.8.1., item e, qual é o impacto do indicador índice de chamados entre 85% e 90%? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	



<p>18.8.1., item f, qual é o impacto do indicador TME entre 8 e 10 minutos? RESPOSTA:</p>	
<p>18.8.1., item f, qual é o impacto do indicador índice de chamados entre 85% e 90%? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	
<p>18.8.1., item g, qual é o impacto do indicador TME entre 8 e 10 minutos? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	
<p>18.8.1., item g, qual é o impacto do indicador índice de chamados entre 85% e 90%? RESPOSTA: Os índices estão disponíveis no item 18.8.1.</p>	
<p>Considerando a utilização do sistema de telefonia do Governo do Estado, como este item será entregue? RESPOSTA: Esses arquivos são referentes a telefonia utilizada para as ligações Ativas. Cujo custo será repassado para a SEDUC e para atestação e pagamento deverão encaminhar os relatórios comprobatórios da minutagem. O encaminhamento poderá ser por correio eletrônico.</p>	<p>19.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente o detalhamento das ligações efetuadas, fornecido pela Operadora de Telefonia, em arquivo .xls, .txt, .csv ou formato equivalente.</p> <p>20.9.2 Relatório contendo o demonstrativo de despesas das contas do ativo e seu respectivo comprovante de pagamento, vide item 19.</p> <p>13.7.1.23 Para as chamadas de saída (Ativas) poderá ser utilizado, a critério da CONTRATANTE, primariamente o sistema de telefonia do Governo do Estado de São Paulo por meio do tronco SIP. A capacidade desse tronco SIP deverá ser de 100 chamadas simultâneas.</p>
<p>No termo de referência não cita atividade relacionada. Há alguma definição? RESPOSTA: Trata-se das campanhas de operação, as quais devem ser validadas com a Contratante.</p>	<p>20.1 A CONTRATADA deverá apresentar os seguintes relatórios para acompanhamento do serviço: Relatório de resultados das campanhas motivacionais</p>
<p>Fiquei com dúvida sobre este item RESPOSTA: Refere-se ao limite máximo de subcontratação dos serviços, que no caso só será permitida para a parte de telefonia.</p>	<p>22.1 A CONTRATADA poderá subcontratar os serviços de telefonia em até 15% (quinze por cento) do valor do Contrato. A subcontratação, mesmo quando autorizada pelo CONTRATANTE, não exime a</p>



	CONTRATADA das obrigações decorrentes deste contrato, de modo que a CONTRATADA permanecerá por elas integralmente responsável perante o CONTRATANTE, inclusive na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.
--	---

QUESTIONAMENTO EMPRESA 4 - SYSTEMINTERACT

Boa tarde!

Surgiram algumas dúvidas referente ao dimensionamento da operação de atendimento:

-URA:

Vocês possuem a árvore de navegação que desejam?

RESPOSTA: Sim.

Foi mencionado o volume de 1000 atendimentos, e 18000 pelo humano, logo, todo atendimento que entra na central, não passa inicialmente pela URA?

RESPOSTA: Sim passa pela URA, os números correspondentes à URA é sobre o atendimento prestado pela tal (que no caso são repasses de telefones de escolas e DE). O usuário pode pegar a informação só na URA (nesses casos) ou ir para o atendente humano.

- Multiplataforma de atendimento: Vocês mencionam que a solução deve ser da Contratada, conforme item 8.2.3.2 – Vocês possuem o escopo da ferramenta que precisam?

RESPOSTA: A ferramenta refere-se aos aplicativos multiplataforma de mensagens instantâneas da atualidade.

Para o caso da URA e Multiplataforma, poderiam compartilhar o escopo das ferramentas conosco?

RESPOSTA: Essas informações serão compartilhadas em momento oportuno.