

Questionamento 7

1. Poderiam informar **quantos profissionais atuam atualmente** na execução do contrato, especificando o quantitativo destinado ao **teleatendimento** e ao **atendimento presencial** separadamente?

Resposta: Total de 43 colaboradores.

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO (1)

SUPERVISÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO (2)

ATENDIMENTO DE TELEMARKETING (36)

ATENDIMENTO PRESENCIAL (4)

Vide resposta acima que consta no TR (item 6) referente a Equipe Técnica.

2. Existe atualmente algum tipo de **atendimento automatizado por inteligência artificial (IA)** no canal de teleatendimento? Caso positivo, qual é a **volumetria média mensal de atendimentos realizados via IA**?

Resposta: Através do Portal BA.GOV.BR que por meio de pesquisa (IA) direciona o cidadão para o canal da Ouvidoria - onde o atendimento não se dar por IA – temos uma média de manifestações cadastradas como “Redes Sociais” com média de 8.000/mês.

3. Há **atendimento via WhatsApp** integrado ao serviço? Se sim, solicitamos a **volumetria média mensal** desse canal.

Resposta; Sim! Com média de 3.300/mês.

4. Em relação ao **atendimento presencial**, quantos atendimentos são realizados **por dia e por hora**, em média?

Atendimento Presencial

O tempo de atendimento é muito relativo, mas a média é de 90 minutos. A demora no atendimento depende muito do cidadão e/ou do próprio teor da manifestação. No período de janeiro a setembro de 2025 foram realizados 191 atendimentos presencialmente – média de 21 atendimentos/mês –.

5. Por fim, é possível disponibilizar, se houver, o **histórico de volumetria de atendimentos presenciais e de teleatendimento dos últimos três anos (mês / dia / hora)?**

NÚMERO DE ATENDIMENTOS MENSAL	2023	2024	2025
JANEIRO	15.166	14.712	17.929
FEVEREIRO	10.243	13.165	13.812
MARÇO	13.995	16.625	12.104
ABRIL	11.300	19.353	13.511
MAIO	14.169	17.293	11.334
JUNHO	11.538	14.711	9.126
JULHO	14.872	17.842	12.552
AGOSTO	16.149	17.689	11.278
SETEMBRO	17.328	15.905	11.053
OUTUBRO	14.191	16.998	10.259
NOVEMBRO	15.817	16.186	-
DEZEMBRO	12.395	13.262	-
TOTAL	167.163	193.741	122.958

6. Solicitamos também, se possível, a **informação sobre os valores de remuneração praticados atualmente** para os **recursos humanos alocados** no contrato vigente, discriminando os **perfis e funções (atendentes, analistas, supervisores, etc.)**.

Resposta:

Supervisor R\$ 1 .860,00

Coordenador R\$ 2.390,00

Operador salário mínimo vigente

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO

o Quantidade: 01 coordenador

o Carga Horária: 40h

o Escolaridade: superior completo

o Experiência:

SUPERVISÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

o Quantidade: 02 Supervisores

(sendo ambos exclusivos para a Ouvidoria Geral do Estado, que deverá ter pelo menos um Supervisor de Atendimento presente durante o horário de trabalho dos Operadores)

o Carga Horária: 30h

o Escolaridade: Curso superior completo ou cursando. Os Supervisores com Escolaridade Superior cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.

o Experiência:

ATENDIMENTO DE TELEMARKETING

o Quantidade: 36 atendentes.

o Carga Horária: 30h

o Escolaridade: 2º grau completo ou Superior cursando. Os Operadores com Escolaridade Superior Cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.

o Experiência e Habilidades:

ATENDIMENTO PRESENCIAL

o Quantidade: 04 atendentes

o Carga Horária: 30h

o Escolaridade: 2º grau completo ou Superior cursando. Os Operadores com Escolaridade Superior Cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.

o Experiência e Habilidades: