

Ref: Pregão eletrônico nº 04/2025 - SEI nº 008.2147.2025.0005632-35 Objeto: Teleatendimento, receptivo e ativo, abrangendo todos os recursos necessários a sua operacionalização.

Seguem dúvidas para a elaboração de dimensionamento:

TELEATENDIMENTO QUANTO A DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDA:

- 1) Devemos considerar que toda a demanda a ser designada ao Call center (Ligações do Ativo, internet e demais canais de acesso da Ouvidoria Geral (telefone, internet, fax, carta, rede social, caixa de mensagem, diálogo com o cidadão, ofício, ouvidoria itinerante, presencial)) estão todos contidos no volume descrito no item 8.2.1.4.1 TELEATENDIMENTO com quantitativo total de 42.000 ocorrências/chamadas?

RESPOSTA: Sim!

QUANTO A CURVA DE DEMANDA:

- 2) Para fins de dimensionamento mais apurado, qual o comportamento de demanda intra-mês, intra-dia (se possível mês de AGO diante ausência de feriados) e Intra-hora (se possível no dia de maior movimento)?

Resposta: Observando a demanda do ano corrente, tivemos uma diminuição nas demandas por meio do teleatendimento:

Janeiro - 17.929

Fevereiro - 13.812

Março - 12.104

Abril - 13.511

Maio - 11.334

Junho - 9.126

Julho - 12.552

Agosto - 11.278

Setembro - 11.053

ATENDIMENTO PRESENCIAL

- 3) Podem detalhar o tempo em média de tratativa de cada ocorrência no atendimento presencial? Para fins de cálculo do quantitativo necessário para vazão junto a demanda de 3.000 ocorrências/chamados.

Resposta: 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.

4) Considerando que em 1 ano contabilizamos aproximadamente 255 dias úteis, é correto dizer que teremos em média 12 ocorrências por dia no atendimento presencial?

Resposta: No período de janeiro a setembro de 2025 foram realizados 191 atendimentos presencialmente – média de 21 atendimentos/mês –.