

Questionamento 3

1 – No item 4 do edital que trata do cadastramento da proposta inicial (pág. 6/23) indica que os preços formulados deverão estar incluídos custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, transporte de qualquer natureza, fardamento, materiais empregados, **inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis**, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos diretos e indiretos se relacionem ao objeto do contrato.

Contudo, no TR, item 5. Modelo de execução do contrato, subitem 5.2 Local da execução cita que **a contratante irá fornecer e manter toda a infraestrutura, inclusive equipamentos, mobiliário, ferramentas e softwares necessários para a execução do contrato.**

Isto posto, questiona-se: Especificar a referência de ferramentas e equipamentos que devem ser disponibilizados pela contratada, citados no edital (item 4) e também TR (item 5.3)? Exemplo vão fornecer head-sets, mouses, teclados, dentre outros? Lembrando que esta informação está relacionada diretamente a viabilidade de elaboração da proposta de preço.

Resposta: SIM.

- **Espaço/Local de Trabalho**
- **Computadores**
- **Impressora**
- **Internet**
- **TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública**

2 – No item 5.5 do TR (Informações relevantes para o dimensionamento da proposta – subitem 5.5.4.20.1 pág 8/22) indica que “A CONTRATANTE será responsável pela disponibilização dos recursos tecnológicos necessários para a operacionalização da Central de Atendimento, envolvendo: recurso de gerenciamento do atendimento telefônico e o sistema de gestão de ouvidoria - TAG para registro e encaminhamento das demandas, providas pela Ouvidoria Geral do Estado, as quais serão imperiosas para o atendimento dos requisitos operacionais imputados à empresa CONTRATADA e sobre os quais ela se obriga a zelar e garantir a correta utilização

por seus funcionários. Estes recursos são os seguintes: Central Telefônica, Comunicação, Softwares e Equipamentos.”

Isto posto, questiona-se: Inclui-se PABX, DAC, URA, sistema de dados e relatórios? Ou seja, toda a infra tecnológica vai ser disponibilizada pela Contratante?

Resposta: Recursos Tecnológicos

A CONTRATANTE será responsável pela disponibilização dos recursos tecnológicos necessários para a operacionalização da Central de Atendimento, envolvendo: recurso de gerenciamento do atendimento telefônico e o sistema de gestão de ouvidoria - TAG para registro e encaminhamento das demandas, providas pela Ouvidoria Geral do Estado, as quais serão imperiosas para o atendimento dos requisitos operacionais imputados à empresa CONTRATADA e sobre os quais ela se obriga a zelar e garantir a correta utilização por seus funcionários. Estes recursos são os seguintes: Central Telefônica, Comunicação, Softwares e Equipamentos.

SUPORTE TÉCNICO: A CONTRATANTE manterá o quadro técnico e os recursos necessários para dar suporte aos sistemas de telecomunicações e informática, envolvidos no atendimento, de maneira a garantir a disponibilidade plena da estrutura de teleatendimento que deverá atender à Ouvidoria Geral, inclusive sábados, domingos e feriados.

SUPORTE AO USUÁRIO: A CONTRATANTE manterá o quadro técnico e os recursos necessários para assegurar capacitação e suporte aos usuários do sistema TAG, envolvendo: Central de Atendimento, Rede de Ouvidorias Especializadas e Parceiros.

Todos os custos dos Links e componentes de comunicação de dados para interligação da CONTRATADA com a Ouvidoria Geral do Estado é de responsabilidade da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá providenciar a necessária adaptação e a integração de seus funcionários ao ambiente computacional e à estrutura de comunicação disponibilizada pela CONTRATANTE.

A aquisição de números telefônicos locais, bem como de números telefônicos que venham a ser ativados, serão contratados sob a gestão da CONTRATANTE.

Equipamentos - A central de atendimento deverá disponibilizar no mínimo os seguintes recursos para operacionalização do atendimento:

Posições de Atendimento (PA´s) – A CONTRATANTE disponibiliza posições de atendimento completas, composta de estações de trabalho conectadas em redes, habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização da Central de Atendimento. Caberá à CONTRATADA a responsabilidade pela posse, salva-guarda, conservação e correta utilização dos equipamentos e mobiliários que lhe são fornecidos para a realização do serviço contratado.

A CONTRATANTE arcará com o ônus relativo às contas telefônicas cujos números estejam sob responsabilidade da CONTRATADA, exclusivamente para a execução dos serviços, assim como dos circuitos de comunicação de dados.

3 – Do dimensionamento de pessoal – não há informação clara quanto a estrutura mínima de profissionais para a execução do objeto, cita-se apenas atendentes. Considerando que o serviço atualmente já é terceirizado, e prestado pela empresa INFOCRED ASSESSORIA DE GESTÃO DE RISCO S/S LTDA., solicitar o detalhamento de cargos e postos de trabalho para viabilizar a elaboração do custo de pessoal?

Resposta:

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO

- **Quantidade: 01 coordenador**
- **Carga Horária: 40h**
- **Escolaridade: superior completo**
- **Experiência:**

SUPERVISÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- **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)

- Carga Horária: 30h
- Escolaridade: Curso superior completo ou cursando. Os Supervisores com Escolaridade Superior cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.
- Experiência:

ATENDIMENTO DE TELEMARKETING

- **Quantidade: 36 atendentes.**
- Carga Horária: 30h
- Escolaridade: 2º grau completo ou Superior cursando. Os Operadores com Escolaridade Superior Cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.
- Experiência e Habilidades:

ATENDIMENTO PRESENCIAL

- **Quantidade: 04 atendentes**
- Carga Horária: 30h
- Escolaridade: 2º grau completo ou Superior cursando. Os Operadores com Escolaridade Superior Cursando não podem estar vinculados à CONTRATADA através de contrato de estágio.
- Experiência e Habilidades:

No TR cita-se apenas (pág. 7/22):

5.5.4.18.1 Atendimento telefônico (call center)

- A Central de Atendimento deve ter funcionamento mínimo durante o período de segunda à sexta, das 7h às 19h, sendo que a disponibilidade de pessoal deverá ser

calculada considerando as demandas permanentes e sazonais da CONTRATANTE, possuindo, pelo menos, um quantitativo mínimo de 18 atendentes por turno, ou seja, 36 atendentes, está correto nosso entendimento? Quantos supervisores serão necessários? Haverá necessidade de Coordenador?

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.

5.5.4.18.2 Atendimento presencial

- A Central de Atendimento deve ter funcionamento mínimo durante o período de segunda à sexta, das 7h às 19h, sendo que a disponibilidade de pessoal deverá ser calculada considerando as demandas permanentes e sazonais da CONTRATANTE, possuindo, pelo menos, um quantitativo mínimo de 02 atendentes por turno, ou seja, 4 atendentes, está correto nosso entendimento?

Resposta: SIM

Onde vai ser o atendimento presencial?

Resposta: Na Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado- OGE que funciona no endereço 3ª Avenida, nº 390, Plataforma IV, cep 41.745-005, Ala Sul, Prédio da Governadoria, Térreo, Salvador-Ba.

Por atendimento presencial está correto que nosso atendente irá atender cidadãos que irão presencialmente no local de atendimento?

Resposta: SIM

Haverá utilização de softwares para esses atendimentos?

Resposta: SIM.

- **Computadores**
- **Impressora**
- **Internet**
- **TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública**

4 – DA fundamentação e descrição da necessidade da contratação – Na página 2/22 do TR cita que a caracterização do objeto e de seus quantitativos está especificado em Estudo Técnico Preliminar, porém este não foi disponibilizado. Solicitar o envio do mesmo.

Resposta: vamos encaminhar.

5 – Dos indicadores, página 8 do Termo de Referência, restou dúvidas na análise de viabilidade de alcance das métricas estabelecidas, pois não consta informação quanto a volumetria média de atendimentos receptivos, ativos e presenciais, solicitamos os relatórios de atendimentos dia-a-dia, hora-a-hora, em Excel, dos últimos 2 anos.

Resposta:

Total de Atendimento por mês em 2025

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

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 –.

6 – Está correto nosso entendimento que o Anexo II MODELO DE PROVA DE CAPACIDADE OPERACIONAL, não será necessário seu envio tendo em vista que a presente contratação não envolve pessoal operacional técnico? A mesma indagação segue para o item ANEXO III MODELO DE PROVA DE CAPACIDADE OPERACIONAL.

Resposta: Anexo II MODELO DE PROVA DE CAPACIDADE OPERACIONAL. Esse modelo se refere a Atestados de Capacidade Técnica, é necessário apresentar.

MODELO DE PROVA DE CAPACIDADE OPERACIONAL. Esse modelo se refere as Instalações, aparelhamento e de pessoal técnico. Não aplica.