

Juiz de Fora, 13 de dezembro de 2023.

Pregão Eletrônico 0083/2023

Objeto: A contratação de empresa especializada na oferta de software que atua como Assistente Virtual Inteligente, através de licenciamento de uso, com o propósito de automatizar o atendimento em múltiplos canais, incluindo Whatsapp e Webchat. Este software segue o modelo SaaS (Software as a Service), e a contratação deve abranger a implantação, o treinamento remoto, as manutenções corretivas, as manutenções evolutivas e as manutenções legais para atender às necessidades da CESAMA.

Apresentamos questionamentos encaminhados por interessados em participar do Pregão Eletrônico nº 0083/2023 e respostas conforme área técnica da CESAMA.

QUESTIONAMENTOS (Q) e RESPOSTAS (R)

Q1: “[Item 5 do Termo de Referência, planilha de orçamento, subitem 1.5] Nas especificações técnicas do edital e na tabela de quantidade, não são destacadas a necessidade de licenças de uso para usuários com perfil de supervisores de atendimento.

Entendemos que todas as licitantes poderão considerar um percentual mínimo de licenciamento, para a quantidade de usuários com perfil de supervisão.

O nosso entendimento está correto?

Caso não esteja, solicitamos esclarecimento sobre qual deverá ser a quantidade de usuários com perfil de supervisão.”

R1: “O item 4.1.1 Requisitos Funcionais prevê:

d) Relatórios e Métricas: O sistema deve oferecer recursos para geração de relatórios e métricas de desempenho, permitindo o

acompanhamento e a análise da eficácia do assistente virtual, bem como pesquisas de satisfação dos usuários, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento.

j) A plataforma deverá **permitir ao gestor de equipe gerenciar permissões de sua equipe**, com funcionalidade de interagir ou transferir conversas entre os operadores, bem como a possibilidade de configurar os departamentos e os operadores de cada departamento.

k) Solução deve ter as seguintes funcionalidades:

i. Banco de dados de modelo de mensagens;

ii. Banco de dados de **mensagens automáticas, que poderão ser programadas pelo gestor**;

iii. **Controle/liberdade de gerenciamento da “ausência” do serviço**, de forma que a plataforma seja configurada para enviar resposta automática de ausência de funcionamento a quem tiver enviado mensagem;

iv. **Relatório de produtividade individual dos operadores**;

v. **Relatório integral de toda produtividade da equipe**;

Assim sendo, é crucial ter um perfil de supervisão. No entanto, é importante considerar um percentual mínimo de licenciamento com esse perfil, já que o foco principal é atender à demanda.”

Q²: [Item 4.4 do Termo de Referência - Treinamento] Nas especificações do item em questão, não cita a quantidade de pessoas, quantidade de turmas e nem carga horária de treinamentos.

Solicitamos informar quantas pessoas, quantas turmas e se poderão ser feitos remotamente, para que todos os interessados possam fazer a cotação adequadamente.”

R²: “O item 4.2. Escopo dos Serviços prevê:

4.2.4. Treinamento remoto nesse software desenvolvido pela empresa Contratada para a equipe da CESAMA responsável pela gestão e manutenção do assistente virtual.

Já no item 5.1 c), estão sendo cotadas 12 licenças.

Portanto, o treinamento deve ser destinado aos operadores que utilizarão essas 12 licenças e de forma remota."

A abertura das propostas está mantida às 9:00 horas do dia 15/12/2023.

Atenciosamente,

Luciano Soares - Assessoria de Licitações e Contratos da Cesama

(32) 3692-9299 – 3692-9200 - isoares@cesama.com.br / licita@cesama.com.br