

Segue abaixo, os esclarecimentos a questionamentos formulados ao Chamamento Público 2025/002 - (Contact Center):

1. Quanto ao item 6.2 - seria uma consultoria?

Não, a solução de Contact Center tem de se integrar ao nosso CRM, além dos outros sistemas necessários.

2. Quanto ao item 7.3.2 - quer tipo de integração seria realizada com APP store e Play Store?

Seria o monitoramento de reclamações na APP Stores e Play Store, sendo a contratada habilitada a responder.

3. Quanto ao item 7.3.3 - quais seriam as integrações, e com o quê?

Os sistemas a serem integrados estão descritos no item 7.3.3. O CRM faz parte de outra frente e está em fase de contratação com o banco.

4. Quanto ao item 7.3.3 – a possibilidade de integrar com sistemas legados do Banco da Amazônia para fazer operações transacionais e de consultas. Quantos sistemas e métodos de integração permitidas?

O Banco irá fornecer as APIs. Quanto aos sistemas e métodos serão avaliados conforme as implantações das ondas, porém a aplicação externa deverá estar apta a receber essas integrações. As aplicações deverão estar em microsserviços.

5. Quanto ao item 7.3.3 - a ferramenta deve estar apta a se integrar a arquitetura proposta pelo Banco da Amazônia. Qual a arquitetura do banco?

A arquitetura de referência consta como anexo ao edital publicado no site do BASA e pode ser consultada no link: <https://www.bancoamazonia.com.br/licitacao/chamamento-publico>.

6. Quanto ao item 7.4.2 - a plataforma deve possibilitar integração com o RHSSO do Banco para acessar sistemas e dados. Limite do acesso baseado em funções, garantindo que os agentes só visualizem as informações necessárias as suas atividades. Quais os sistemas para integrar?

O Banco irá fornecer as APIs. Quanto aos sistemas e métodos serão avaliados conforme as implantações das ondas, porém a aplicação externa deverá estar apta a receber essas integrações.

7. As atividades deverão ser realizadas em Belém?

As atividades devem ser realizadas em território nacional, com o acompanhamento do time do Banco, que está baseado, normalmente, em Belém.

8. A proposta deve seguir juntamente com documentos exigidos no processo de licitação?

Sim. Os documentos de habilitação e a proposta devem ser encaminhados até o prazo final estabelecido

9. O certame acontecerá online e, em caso positivo, se há data e horário previstos?

O edital de chamamento público 2025/002 não se trata de um processo licitatório, não havendo previsão de certame on line.

10. As assinaturas das declarações devem ser PF ou PJ?

As assinaturas das declarações, bem como de toda a documentação exigida, devem ser apostas pelos responsáveis das empresas, em conformidade com os documentos de constituição e/ou estatuto e/ou atas apresentados.

11. Quantos Atendentes Sênior devemos alocar na operação, há um número mínimo?

Inicialmente, deverá ser disponibilizado um por turno.

12. Os Atendentes Sênior estão incluídos nos 19 atendentes/PA citados no item 32?

Sim, estão incluídos na previsão.

13. No item 32. Na tabela de premissas de cálculo de PA's é referenciada a jornada de 6h20min (conforme NR 17 MTE), porém no ANEXO III, é citado que a carga horária dos atendentes de SAC, CAC e OUVIDORIA e COBRANÇA é de 08:00h. Qual a jornada que devemos considerar para dimensionamento dos recursos?

Para as PA's de SAC 6h20min, para as demais, considerar 8h de jornada.

14. A métrica de remuneração utilizada pelo Banco da Amazônia, será por valor mensal do posto? caso não seja pedimos que informe a regra de remuneração dos serviços.

Conforme item 7.3.11 - Modelo de remuneração e metas, a remuneração será por PA, mas será variável quando se tratar de venda e cobrança.

15. O Edital de chamamento, não deixa claro a responsabilidade do fornecimento da infraestrutura necessária à prestação dos serviços. No item 19.13. cita que a responsabilidade é do CONTRATANTE (BASA), enquanto a planilha de custo e formação de preço, juntamente com o item 7 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO do ANEXO I do Termo de referência, sugere que este custo seria do contratado. Diante o exposto, questionamos de quem será a responsabilidade no fornecimento da infraestrutura necessária à prestação dos serviços.

No item 19.13, onde se lê: 19.13 (...) "Promover a infraestrutura necessária à prestação...", entenda-se: (...) 19.13 "Cobrar da contratada a infraestrutura necessária à prestação...". A responsabilidade do fornecimento da infraestrutura necessária à prestação dos serviços será da CONTRATADA.

16. Após análise do edital de chamamento público em epígrafe, entendemos que a solução de Contact Center Omnichannel poderá ser instalada em qualquer Unidade Federativa (UF), que compõem a República Federativa do Brasil. Nosso entendimento está correto?

O entendimento está correto.

17. Os custos de telefonia com operadoras telefônicas, serão de responsabilidade da CONTRATANTE ou da CONTRATADA?

Os custos de telefonia com operadoras telefônicas serão da contratada.

18. Os custos com API e interações de Whatsapp, serão de responsabilidade da CONTRATANTE ou da CONTRATADA?

Os custos com API e interações de Whatsapp serão da contratada.

19. No documento MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA, ITEM 5 Alínea A - Serviço de atendimento eletrônico via URA. Qual a quantidade que deve ser considerada para precificação?

A volumetria consta do Termo de Referência anexo, no item 32. DOS QUANTITATIVOS E VOLUMETRIA, levando em consideração linhas de CAC – Voz, SAC e Ouvidoria.

20. No documento MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA, ITEM 5 Alínea B - Serviço de atendimento eletrônico e mensageria (ex: WhatsApp). Qual a quantidade que deve ser considerada para precificação?

A volumetria consta do Termo de Referência anexo, no item 32. DOS QUANTITATIVOS E VOLUMETRIA, levando em consideração linhas de CAC e Whatsapp.

21. No documento MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA, ITEM 5 Alínea C – Serviço de teleatendimento receptivo, atendimento ativo e atendimento multimeios. Qual a quantidade que deve ser considerada para precificação?

A volumetria consta do Termo de Referência anexo, no item 32. DOS QUANTITATIVOS E VOLUMETRIA. Alguns itens não foram dimensionados pelo BASA. Desta forma, a proposta deverá considerar a volumetria condizente com os quantitativos de PAs considerados no item 32.

22. No documento MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA, ITEM 5 Alínea A - Serviço de instalação, configuração e treinamento. Qual a quantidade que deve ser considerada para precificação?

A volumetria consta do Termo de Referência anexo, no item 32. DOS QUANTITATIVOS E VOLUMETRIA. Alguns itens não foram dimensionados pelo BASA. Desta forma, a proposta deverá considerar a volumetria condizente com os quantitativos de PAs considerados no item 32.

23. No documento MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA, ITEM 5 Alínea B - Serviços de atendimento baseado e IA. Qual a quantidade que deve ser considerada para precificação?

A volumetria consta do Termo de Referência anexo, no item 32. DOS QUANTITATIVOS E VOLUMETRIA. Alguns itens não foram dimensionados pelo BASA. Desta forma, a proposta deverá considerar a volumetria condizente com os quantitativos de PAs considerados no item 32.

24. No documento MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA, ITEM 5 Alínea C – Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas para Atendimento. Qual a quantidade que deve ser considerada para precificação?

A volumetria consta do Termo de Referência anexo, no item 32. DOS QUANTITATIVOS E VOLUMETRIA. Alguns itens não foram dimensionados pelo BASA. Desta forma, a proposta deverá considerar a volumetria condizente com os quantitativos de PAs considerados no item 32.

25. Entendemos que o modelo proposto de planilha de custo e formação de preço disponibilizada na documentação do Chamamento Público é apenas um referencial. Nosso entendimento está correto?

Está correto o entendimento. É apenas referencial.

26. Qual a volumetria de SMS e whatsapp?

A volumetria consta do Termo de Referência anexo, no item 32. DOS QUANTITATIVOS E VOLUMETRIA. Alguns itens não foram dimensionados pelo BASA. Desta forma, a proposta deverá considerar a volumetria condizente com os quantitativos de PAs considerados no item 32.

27. Quanto é a volumetria esperada para assistente Digital?

Se a interpretação de assistente digital se refere a Chatbot, não está no escopo de contratação desse edital. A volumetria consta do termo de Referência anexo, no item 32. DOS QUANTITATIVOS E VOLUMETRIA.

28. Os quantitativos de usuários contemplam outras frentes de vendas que não compõe o quadro de funcionários, representantes por exemplo?

Não estão contemplados no cálculo apresentado inicialmente.

29. No edital são 4 ondas. Será por ano, será por trimestre, bimestre?

Conforme item 4.1, a implantação das ondas deverá ocorrer em até, no máximo, 60 dias após a finalização da etapa (onda) anterior.

30. Será utilizado IA para vendas?

Existe previsão de utilização de IA, em fases posteriores.

31. Terá cotação dinâmica?

Não está previsto no momento.

32. A gestão dos contratos de vendas firmados será gerida por uma outra solução?

A gestão dos contratos de vendas será do banco.

33. A realização da POC será remota ou presencial?

A POC deverá ser realizada de maneira remota.

34. Das condições de inscrição item 3, 3.1.b: Os mínimos quantitativos definem empresas com realização de 12M chamados por ano, isso é considerado chamados (tickets) abertos, ou são contatos de modo geral como: ligações, e-mails, whatsapp, sms, etc.?

O questionamento do item descrito acima não corresponde a item do Chamamento Público 2025/002 – Contact Center, motivo pelo qual será desconsiderado.

35. 5.1.3. Know-how e Suporte: Critérios de Fornecedor o Experiência do fornecedor no setor bancário e na implementação de soluções de core bancário ? (O fornecedor aqui é o fabricante? Ou seja, a comprovação é de que o fabricante atenda esse item ?)

Entenda-se: (...) “experiência do fornecedor na implementação de soluções de Contact Center”.

36. Item 15.4 - A soma das ondas não bate com total de usuários propostos na descrição do perfil de quantitativos, poderiam enviar as ondas de forma que a soma seja igual ao proposto na descrição de perfil?

O questionamento do item descrito acima não corresponde a item do Chamamento Público 2025/002 – Contact Center, motivo pelo qual será desconsiderado.

37. Item 22.7 - d) Realização de 12.000.000 chamados por ano. O questionamento é se o termo chamados se refere a chamados (tickets) abertos ou total de interações ou , ou são contatos de modo geral como: ligações, e-mails, whatsapp, sms, etc?

O questionamento do item descrito acima não corresponde a item do Chamamento Público 2025/002 – Contact Center, motivo pelo qual será desconsiderado.

38. Item 22.8 - As quantidades citadas nos itens 22.5.1.1 e 22.5.1.2 não ultrapassam 50% em relação ao objeto será contratado; (Os itens desse tópico não estão no edital, aparentemente é referente aos itens 22.6 e 22.7, está correto nosso entendimento?

O questionamento do item descrito acima não corresponde a item do Chamamento Público 2025/002 – Contact Center, motivo pelo qual será desconsiderado.

39. Item A1.6 - Será admitida a utilização de ferramentas complementares à PLATAFORMA principal citada no item anterior para implementação/entrega das funcionalidades de portal de autosserviço, interface para dispositivos móveis, rotinas e conectores para fontes de dados externas, gerador de modelos de relatórios, conectores para sistemas Garantir a competitividade do certame e a viabilidade da contratação.

O questionamento do item descrito acima não corresponde a item do Chamamento Público 2025/002 – Contact Center, motivo pelo qual será desconsiderado.

40. Será permitida a subcontratação de empresas terceiras para compor soluções que não são o core do objeto, como por exemplo, "broker de mensageria"?

Inicialmente, a subcontratação poderá ser permitida, desde que informados os itens subcontratados e aprovada pelo Banco.

41. Item B9 REQUISITOS ESPECÍFICOS MÍNIMOS DA PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DO RELACIONAMENTO DO CLIENTE - CRM - (e hábitos dos clientes para aplicação de estratégias de marketing de cross-sell), entendemos que se faz necessário aplicar machine learning para prescrever a melhor próxima ação, em qualquer processo existente através de segmentação e perfilamento de usuário, a partir de diversas bases de dados em posse do Banco, sejam elas externas, internas ou qualquer outro tipo de dados como por exemplo comportamento dos clientes em diversas frentes, está correto nosso entendimento?

O questionamento do item descrito acima não corresponde a item do Chamamento Público 2025/002 – Contact Center, motivo pelo qual será desconsiderado.

42. Item 1.10 Permitir que o BASA realize a leitura de todas as informações enriquecidas e ou segmentadas permitindo a retroalimentação, essas informações enriquecidas também devem ser a base de uma leitura do comportamento dos clientes em vários aplicativos e frentes possíveis ao banco, sejam eles online, offline, estruturados ou não

estruturados e qualquer outro dado disponível? Também sobre a retroalimentação entendemos que se faz necessário o envio e consumo dos dados enriquecidos de e para qualquer plataforma que colete ou consuma esses dados, está correto o nosso entendimento?

O questionamento do item descrito acima não corresponde a item do Chamamento Público 2025/002 – Contact Center, motivo pelo qual será desconsiderado.

43. É permitido a subcontratação e/ou o consórcio com outras Empresas para compor esse edital?

Inicialmente, a subcontratação poderá ser permitida, desde que informados os itens subcontratados e aprovada pelo Banco. Inicialmente não existe restrições previstas quanto a participação de consórcios.

44. Entendemos que os seguintes termos anexados ao edital: TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E SIGILO; TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO TERCEIRIZADO; TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO; e TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA, deverão ser entregues após a assinatura do contrato, sendo os mesmos dispensados em fase de inscrição do chamamento público, nosso entendimento está correto?

O entendimento está correto, sendo necessário a apresentação dos demais documentos previstos no item 4. DA HABILITAÇÃO.

45. Sobre as condições de inscrição, item 3 do edital (atestado). Quanto ao atestado de capacidade referido no item 3.1 do Edital, subitens a e b, compreendemos que serão aceitos atestados somatórios que confirmem a aptidão da licitante para o desempenho da atividade objeto da licitação, compatível com as seguintes características:

Subscrição de plataforma para pelo menos 350 usuários; Base de 500.000 clientes;

Captação de 17.000 leads por ano;

Realização de 12.000.000 de chamados por ano.

- a. Os 12 milhões de chamados referem-se à soma dos protocolos de atendimento em todos os canais, incluindo aqueles finalizados durante o atendimento por chatbot e URA (Unidade de Resposta Audível). Estamos corretos? Desta forma, entendemos que os atendimentos eletrônicos, quando atestados dentro das regras estabelecidas, também são válidos para a somatória e comprovação da capacidade técnica? Também entendemos que 12 milhões de chamados referem-se à somatória dos protocolos gerados nas operações receptivas e ativas, estamos corretos?

O questionamento do item descrito acima não corresponde a item do Chamamento Público 2025/002 – Contact Center, motivo pelo qual será desconsiderado.

- b. O parágrafo I do subitem b menciona que será aceito o somatório de atestados de empresas atestantes diversas. Incluindo setores como beleza, cosméticos e serviços financeiros. Está correto nosso entendimento?

O questionamento do item descrito acima não corresponde a item do Chamamento Público 2025/002 – Contact Center, motivo pelo qual será desconsiderado.

46. Acerca do modelo de apresentação de proposta, anexo 6, entendemos que o item 6.3, lucratividade, refere-se à soma dos itens de 1 a 6.1. Nosso entendimento está correto?

O Item 6.3, representa o ganho livre de despesas da contratada com a operação do contact center. Onde se lê: "(...) 6.3", leia-se "(...) 7". Onde se lê: "(...) 6.4", leia-se "(...) 8".

47. Ainda sobre o modelo de apresentação de proposta, anexo 6, no Item 6.4 impostos sobre faturamento, devemos especificar o valor total de impostos em reais e o % do mesmo em relação ao valor global total do projeto?

Item 6.4 são os Impostos incidentes sobre o preço de serviço (art. 77 da Lei 13.303/16). Onde se lê: "(...) 6.4", leia-se "(...) 8".

48. Contratação de Solução completa de Contact Center - 1.1 pág 12. Com base no informativo "possibilidade de integração com plataformas de Gestão de Relacionamento com Cliente (CRM)" que consta no item em questão, precisamos entender quais os sistemas(fabricantes) que faremos as integrações e se todos os sistemas listados

Os sistemas a serem integrados estão descritos no item 7.3.3. O CRM faz parte de outra frente e está em fase de contratação com o Banco.

49. Com base no informativo "capacidade de automação de processos por meio de inteligência artificial (IA)" quais serão os processos a serem construídos com IA? A base documental que vamos consumir para estas consultas feitas pela IA serão fornecidas pelo Banco

É esperado que o Contact Center tenha suas próprias capacidades de automação feitas por IA.

50. Desenvolvimento do Front end – 4.1.1 pág 15. Quais os requisitos deste front End?. No que tange a plataforma de contact center as a service, o front end com multicanalidade é acessível por navegador web e está pronto no padrão omnichannel solicitado pelo edital, não precisando de customizações adicionais.

Se a plataforma já contém front-end desenvolvido para suprir as necessidades do Banco, não há necessidade de desenvolvimento adicional.



51. Associação dos troncos E1 e E2 aos 0800 – 4.1.1 pág 15. Qual é a quantidade de links e canais E1 atuais? Esses E1s deverão ser fornecidos pela contratada? Qual é a operadora que fornece os E1s atualmente? Qual é a tecnologia (SIP ou R2D?) utilizada nesses E1s?

Atualmente, no SAC temos 1 link com 30 canais. Os novos links devem ser fornecidos pela contratada, para as operações de SAC e todas as outras. A operadora do 0800 é a “Claro” e a do 4008 a “Oi”. A tecnologia utilizada é a SIP.

52. Melhoria e desenvolvimento da URA para cobrança - 4.1.2.1 pág 16. Qual o fluxo de URA a ser desenvolvimento, assim como as melhorias a serem aplicadas e as documentações de APIs que serão disponibilizadas para estas integrações? Podem fornecer estes documentos para análise prévia? Identificamos através do website que a estrutura atual possui 4 números 0800 (0800 727 72 28, 0800 721 18 88, 0800 744 1000, 0800 722 21 71) e um número 4008 (4008-3888), esses números serão roteados para os E1s da contratada? Os custos do 0800 e E1's serão do Contratante ou contratada?

O fluxo de URA ainda não está definido para CAC, atualmente existe URA apenas para canal de SAC. Espera-se auxílio da contratada para a definição. Em fase posterior do contrato, espera-se que a URA possa fazer validação de identidade, consultas, autoatendimento, etc.

O E1 é deve ser disponibilizado pela contratada, e os 0800s serão linhas do banco. O custos do 0800 será do Banco e do E1 será da contratada.

53. Integração com CRM do Banco da Amazônia- 4.1.2.1 pág 16. As APIs são públicas? O suporte das API's será disponibilizado pelo Banco ou fornecedor do sistema? Os custos para obter suporte das API's serão do Banco?

O CRM faz parte de outra frente e está em fase de contratação com o Banco. O fornecedor do CRM deve disponibilizar a API e o custo de suporte da API deve ficar com o fornecedor de CRM.

54. Melhoria e desenvolvimento da URA para o CAC - 4.1.3.1 pág 16. Quais são as melhorias específicas que você deseja implementar na URA atual?

Uma vez que, atualmente não há CAC em funcionamento no Banco, seriam melhorias contínuas ao longo da vigência do contrato.

55. Por favor, indicar as documentações das APIs que serão utilizadas para as integrações da URA. Isso inclui detalhes sobre endpoints, parâmetros, autenticação e fluxo de dados. Podem fornecer esses documentos para análise prévia? Isso ajudará a entender melhor as necessidades e a planejar as integrações de forma eficiente.

A evolução das ondas desse contrato está alinhada com a evolução tecnológica do Banco que está em fase de implementação de um novo Core Bancário. As integrações da URA com os sistemas bancários serão feitas em ondas posteriores (a partir da Onda 2), conforme disponibilidade de integrações dos sistemas. A arquitetura irá ser padronizada no modelo BIAN com Gatelayer.

56. Integração com WhatsApp, redes sociais e demais canais do Banco (Chatbot, Chat On Line, E-mail. etc.) - 4.1.3.1 pág 16. Já existe um canal de WhatsApp ativo para o CAC ou estamos falando da ativação de um novo canal de atendimento?

Não existe atualmente canal de WhatsApp ativo para o CAC. Será ativação de um novo canal.

57. Existe hoje um fluxo de bot desenvolvido para o canal de WhatsApp ou trabalharemos na construção deste fluxo durante o projeto? Está claro que a API oficial WABA da meta poderá ser disponibilizada pelo Banco, nós também podemos fornecer o recurso oficial com ótimo custo-benefício faturado em R\$ no Brasil, facilitando o processo de contas a pagar para o Banco, podemos apresentar proposta à parte deste item?

O ChatBot está sendo contratado separadamente. O serviço de Whatsapp deverá ser provido pela contratada e deve ser apresentado na mesma proposta (ver modelo de apresentação da proposta, item 5B).

58. Consultoria - 5.1 pág 16 e 6.0 pág 18. O Edital está e fundamentado com muita qualidade, se não for confidencial solicitamos que informem o nome da consultoria que elaborou a documentação?

A questão não é atinente aos item do edital e anexos do Chamamento Público 2025/002, pelo que será desconsiderada.

59. A API do Reclame Aqui deverá ser fornecida pelo Banco. Neste caso o Banco está ciente deste fornecimento? O RA (a instReclame aqui) O Reclame AQUI não permite a contratação de sua API por terceiros, pois as reclamações são personalizadas para cada instituição.

Eventuais contratações serão analisadas em processos separados e implementadas a medida que foram contratadas.

60. Em relação as lojas do Google Play e Apple Store, estamos nos referindo ao monitoramento e gestão dos comentários e reclamações relacionados ao aplicativo disponíveis nessas lojas?

Está correto este entendimento.

61. Central de Atendimento ao Cliente (CAC) - 6.4.1. URA: Será disponibilizado APIs para consultas integradas aos atendimentos eletrônicos para esta central?

Sim, o Banco desenvolverá APIs, e a aplicação do terceiro terá que estar apta a recebê-los. O sistema deve ser desenvolvido de forma modular nas ondas de implementação posteriores.

62. Ouvidoria. Para este atendimento, o CRM será fornecido pelo Banco? Neste caso, o sistema é proprietário ou de terceiros, as APIs estão disponíveis?

O CRM faz parte de outra frente de contratação e deverá ser integrado ao Contact Center. O Sistema será de terceiros e espera-se prover APIs.

63. Possibilidade de fazer integração com a API de WhatsApp a ser disponibilizada ou não pelo Banco; (Short Message Service). Para este fluxo de atendimento, o provedor de SMS será disponibilizado pelo Banco? O custo deste serviço será do Banco?

Integração e provedor de SMS, com seus respectivos custos, devem ser disponibilizados pela contratada.

64. Chatbot. Já está definido e disponível o fluxo do bot que será implantado?

O Chatbot faz parte de outra frente de contratação em processo de disponibilização com outro fornecedor.

65. SIC (Serviço de Informação ao Cidadão). Em relação ao SIC entendemos que devemos fornecer o atendimento dos canais de 0800 e e-mail, correto?

Sim, em ambos o serviço é orientativo, pois as demandas são registradas no Fala.BR pelo próprio demandante.

66. Entendemos também que o atendimento físico no 13º andar na sede no banco continuará disponível e continuará sendo disponibilizado pelo Banco. Não será terceirizado.

O atendimento presencial permanecerá no Banco.

67. Está claro que a API do WhatsApp pode ser disponibilizada ou não pelo Banco. Como somos parceiros oficiais podemos apresentar uma proposta a parte para este item. Como será o processo de contratação deste item?

A API deverá ser disponibilizada pela contratada e incluída neste mesmo contrato.

68. Entendemos que o modelo de contratação será por PA Fixa, para atendimento receptivo. Para o ativo, entendemos que o modelo de contratação será por PA-fixa + variável (variável para remunerar time de vendas, campanhas e cobrança). Estamos corretos?

O entendimento está correto. Será esse o modelo.

69. Entendemos que o Banco fornecerá APIs e base dados para consulta do portal digital, está correto? O Banco já possui agentes digitais? Este item poderá ser fornecido pela contratada mediante aprovação de orçamento extra, possuímos o produto em portfólio.

A gestão de cobranças faz parte de uma frente de contratações separada. Inicialmente, as cobranças serão realizadas via troca de arquivos, o que terá evolução a partir da contratação do novo sistema, pelo qual está previsto o fornecimento de APIs para a integração com o Contact. O Banco não possui portal nem agentes. Eventuais propostas podem ser encaminhadas de maneira apartada, mas não necessariamente serão consideradas neste processo.

70. O Banco possui Chatbot ativo? Qual fabricante, fluxo e escopo de integração esperado?

O Chatbot faz parte de processo de outra frente de contratação e está em processo de implementação. O fluxo e o escopo de integração estão sendo definidos.

71. Por favor, detalhar o que se espera do item 6.3, lucratividade. Seria a soma total de todos os itens ? Por favor, detalhar o item 6.4, impostos sobre faturamento, seria a soma total dos impostos em R\$?

O Item 6.3, representa o ganho livre de despesas da contratada com a operação do Contact Center. Onde se lê: "(...) 6.3", leia-se "(...) 7". Onde se lê: "(...) 6.4", leia-se "(...) 8".

Item 6.4 são os Impostos incidentes sobre o preço de serviço (art. 77 da Lei 13.303/16). Onde se lê: "(...) 6.4", leia-se "(...) 8".

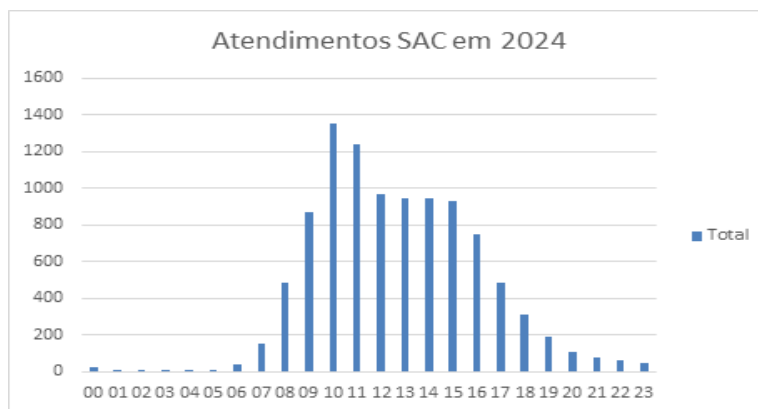
72. Entendemos que a meta total de tempo falado está invertida, ou seja, Acima de 4.40 min de tempo falado seria dentro do esperado com desconto 0. Por favor, verificar?

O edital está correto, quanto maior o TA, maior a penalização. Assim:

- Abaixo de 4:00 – 0% de desconto
- 4:01 a 4:20 – 0,5% de desconto
- 4:21 a 4:40 – 0,7% de desconto
- Acima de 4:40 – 1% de desconto

73. Dimensionamento- Página 96. Curva de atendimento: Não temos uma curva intradia nem intrahora, esse dado é importante para realizar o dimensionamento com maior acuracidade. A informação de volumetria fornecida considera um atendimento flat, onde sempre o mesmo volume é atendido todos os dias. Precisamos da informação para garantir os KPIs, como por exemplo: PCA de 98% e NS de 90% em 45seg, com um TMA de 5 minutos. Em anexo exemplo de relatório intradia e intrahora, o Banco tem esta informação /relatório para disponibilizar?

Não temos a informação da forma solicitada. Abaixo disponibilizamos relatório anual do SAC em 2024, com o total de atendimento por horário (se aplica apenas ao SAC).



74. Durante o período de 90 dias, se for comprovado por relatórios, monitoria online e auditoria que há necessidade de ampliação de recursos humanos/PAS para atender as metas de SLA definidas pelo Banco, este incremento será permitido, desde que os valores por PA originalmente contratados sejam preservados.?

O contrato será revisado periodicamente conforme cláusulas estabelecidas e poderá ser aditivado, conforme eventual necessidade comprovada e justificada.