

CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2021

APRIMORAMENTO DO TERMO DE REFERÊNCIA DE CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO DO CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA

O **CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA**, inscrito no CNPJ nº 61.919.642/0001-28, realizou uma consulta pública para aprimoramento do termo de referência destinado à contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra, destinados à operacionalização da Central de Atendimento do Conselho Federal de Odontologia (CFO), envolvendo o planejamento, a implantação, a operação, a gestão, a administração, a supervisão, o monitoramento, a estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimentos, recursos humanos, incluindo os serviços de atendimento ativo, receptivo e Multimeios (formulário eletrônico, chat/chatbot, SMS).

A Consulta Pública foi divulgada no Diário Oficial da União e ficou disponível no Portal da Transparência do CFO (<https://transparencia.cfo.org.br>), no período de 05/08/2021 a 17/08/2021 até às 23:59. Houve uma única manifestação, listada a seguir:

Empresa	Data/Horário	Tipo de Manifestação
Connectcom Teleinformática Comércio e Serviços Ltda	16 de agosto de 2021 17:33	Sugestão/Consideração

Após análise da contribuição enviada, segue a resposta da equipe de planejamento da contratação:

MANIFESTAÇÃO

ITEM 28 – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

Subitem 28.4.2 onde grifado:

Considerar-se-á compatível com o objeto desta licitação prestação de serviços nas áreas de operação e gestão de serviços de Central de Atendimento, incluindo toda a estrutura física e tecnológica nas

instalações da CONTRATANTE ou CONTRATADA (Site próprio), contemplando a execução baseada em níveis de serviço, disponibilização e manutenção continuada de Sistema de Gestão de Demandas tipo CRM, gravação digital, solução de gestão de atendimento em arquitetura web, com atendimento ativo e receptivo, disponibilização de recursos de atendimento multimídia, **desenvolvimento e customização de sistema de integração (Computer Telephony Integration CTI)** entre plataforma de comunicação de voz e sistemas corporativos, disponibilização, customização e implantação de processos automatizados de atendimento através de automação de atendimentos telefônicos por URA (Unidade de Resposta Audível) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech - TTS) e/ou através de automação de atendimentos textuais via WEB com emprego de tecnologias de Robôs de Chat (Chatbot's) ou Assistentes Vir.

Onde lê-se a palavra “desenvolvimento” nós ficamos na dúvida em relação a que tipo de serviço/solução exatamente o CFO estaria se referindo, pois após algumas conversas com o CFO, e de acordo com nosso entendimento, a contratada precisaria realizar implantação do sistema de integração CTI, podendo as participantes terem uma solução e implantá-la correto?

A não realização dessa alteração poderia ter duplo entendimento pelas empresas participantes, restringindo a ampla participação, pois o objetivo não seria desenvolver o sistema CTI e sim apenas, aplicá-lo/implantá-lo na central de atendimento.

Temos contrato com alguns clientes com o mesmo serviço que o CFO está contratando, como por exemplo: TCU (segue abaixo trecho do objeto do TCU bem semelhante ao item mencionado por nós nesta Consulta) CGU, Ministério da Saúde, Sabesp...

- Objeto: Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de tecnologia da informação e com equipe de técnicos residentes nas dependências do Tribunal de Contas da União em Brasília-DF e nos demais estados para atendimento de 2.000 usuários, baseados em Acordos de Níveis de Serviços (ANS/SLA) e com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library) e nos principais normativos vigentes de contratação de Serviços de TI (IN02 e IN04). Implantação da Central de Serviços utilizando as tecnologias URA, VOIP e CTI, disponibilização de sistema de telefonia 0800 nas dependências da contratada aderente a NR17 e de acordo com as normas e o código de ética e norma de maturidade do PROBARE.**

Sugerimos desta forma a seguinte alteração: desenvolvimento e customização de sistema de integração (Computer Telephony Integration CTI) para Implantação da Central de Serviços utilizando as tecnologias URA, VOIP e , como exemplo acima.

RESPOSTA

O Termo de Referência foi revisto e este item foi retirado.

Brasília, 18 de agosto de 2021.