

RESPOSTAS AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 10 – PE Nº 09/2021

Pergunta 1: “No subitem 13.13 Descrição dos Indicadores detalha indicadores inerentes ao Atendimento Receptivo (TME, NS), no entanto não disponibiliza volumetria/curva para dimensionamento assertivo. Poderiam disponibilizar volumetria dia/Intra hora, assim como TMA?”

Resposta 1: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não é possível estimar volumetria, tendo em vista que esse serviço será o primeiro contratado pelo CFO.”

Pergunta 2: “Para atendimento Ativo, poderia disponibilizar volume discagens dia? Há integração de discador automático com Plataformas da Contratante?”

Resposta 2: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “Não é possível estimar volumetria, tendo em vista que esse serviço será o primeiro contratado pelo CFO. Não haverá integração de discador com a plataforma utilizada atualmente pela Contratante.”

Pergunta 3: “No Termo de Referência subitem 13.13 os indicadores Nº 03, Nº 04 e Nº 05 apresentam erros de digitação, quando na meta a cumprir se utiliza "igual ou menor do que" e na faixas de Ajuste no pagamento para se obter faturamento mensal 100% a interpretação se dá em atingir determinador indicador "maior ou igual" meta estipulada. Poderiam corrigir informação?”

Resposta 3: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “De fato, foi constatado erro de digitação nos indicadores nº03, 04 e 05. Onde está escrito "menor ou igual", leia-se "maior ou igual". A correção será divulgada em Errata a ser disponibilizada em Aviso no sistema e no sítio da Transparência CFO.”



Pergunta 4: “Conforme cláusula 11.2.6 deverá haver capacitação inicial, será obrigatoriamente presencial ou poderá ser remoto (online)?”

Resposta 4: Após consulta à equipe técnica e demandante, esclarece-se que: “O serviço será realizado nas dependências do CFO, portanto o treinamento inicial também será prestado no CFO.”

Brasília, 27 de setembro de 2021.

Rangel Araújo

Pregoeiro