

Estudo Técnico Preliminar 37/2022

1. Informações Básicas

Número do processo: 50300.018290/2022-55

2. Descrição da necessidade

Trata-se da contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Central de Atendimento integrado com aquisição de serviços continuados para Contact Center do tipo Omnichannel, na prestação de serviços compreendendo o fornecimento de Software, contendo um portal web, aplicativo móvel, atendente virtual inteligente, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação de serviços públicos, mediante metodologia de mapeamento de processos. A solução tecnológica contratada deverá permitir a integração com os serviços de Solução Tecnológica teleatendimento Receptivo Eletrônico, Ativo (SMS – Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico e chat) com a disponibilização de solução tecnológica abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços para Ouvidoria/Sede da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, localizado na SEP 514, conjunto E, Edifício ANTAQ, a ser executado de forma contínua, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

A contratação engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados por demanda. Ademais, para o cumprimento das atribuições, dispostas no art. 1º da Portaria nº 235/2019-DG /ANTAQ, que estabeleceram que a Ouvidoria é responsável pelo recebimento de todas as manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e Simplifique!) apresentadas pelos usuários dos serviços de transporte Aquaviário.

O ambiente de Contact Center Omnichannel deve ser estruturado sob plataforma única (all-in-one) 100% Web, incluindo o softphone e módulos de gestão e administração, não sendo necessário instalar nada além do navegador que suporte à tecnologia WEB-RTC integrado ao sistema de comunicação IP e DAC de modo que permita a agregação de novos recursos através da adição de módulos ou integração através do uso de recursos nativos e de protocolos abertos, permitindo a criação de fluxos de atendimento para aplicações de negócio.

A solução de Contact Center Omnichannel é um 'Contact Center' em nuvem (baseado em software) que oferece experiências perfeitas aos usuários em todos os pontos de contato.

Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

3. Área requisitante

| Área Requisitante | Responsável |
|-------------------|----------------------------|
| Ouvidoria | Joelma Maria Costa Barbosa |

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Os quantitativos são os discriminados de forma a prover a capacidade de atendimento simultâneo para até 4 (quatro) atendentes e um supervisor conforme demonstrado na tabela abaixo:

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

| ITEM | DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO | Unidade de Medida | Quantidade |
|------|---|-------------------|------------|
| 1 | Solução para Central de Atendimento ao público do tipo Ominichannel | Unidade | 1 |
| 2 | Licenças para atendimento por voz | Unidade | 4 |
| 3 | Licença de supervisão | Unidade | 1 |
| 4 | Licença de relatórios e históricos de atendimentos | Unidade | 1 |
| 5 | Licenças de gravação | Unidade | 4 |
| 6 | Licenças de WebRTC | Unidade | 4 |
| 7 | Interfaces em Web Browser | Unidade | 4 |
| 8 | URA com licenciamento de sessões | Unidade | 1 |
| 9 | Solução de monitoração autônoma do serviço | Unidade | 1 |

Toda solução apresentada pela Contratada deve estar em consonância com a Política de Segurança da Informação da Administração Pública Federal, normatizada pelos Decretos nº 3.505, de 13 de junho de 2000, nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, e nº 9.832, de 12 de junho de 2019. A observância de tal legislação é fundamental, pois é por meio desta política que o Governo Federal estabeleceu seu modelo de governança para a integração e a coordenação nacional das atividades de segurança da informação, situação especialmente crítica em razão do crescente número ataques cibernéticos na Administração Pública Federal.

Tendo em vista que, em muitos casos, os processos de trabalho da Ouvidoria envolvem o tratamento de dados pessoais dos manifestantes, é de fundamental relevância que sejam observados os requisitos elencados na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, na proposição da solução em telefonia.

Com a evolução tecnológica e a necessidade de estabelecer novos processos, investir em uma solução tecnológica de relacionamento de atendimento com o cidadão, apontam a necessidade de aperfeiçoarmos os serviços prestados pela Ouvidoria da ANTAQ, onde o cidadão possa ter distintos canais para interagir com o poder público, mantendo todo o registro das informações e disponibilizando-as em tempo real.

- Garantir o diálogo/interação com o cidadão em todos os canais disponíveis;
- Ofertar melhoria na experiência dos serviços públicos com atendimento simples e intuitivo;
- Registrar os atendentes ativos para atendimento em grupos personalizados por tema ou canal;
- Distribuição automática dos atendimentos para os atendentes ativos nos grupos como fila de designação;
- Realizar a transcrição automática dos atendimentos recebidos por áudio em múltiplos idiomas e a tradução conjunta para português.

A CONTRATADA deverá desenvolver programa de Treinamento, Inicial e continuado, para a equipe de Atendentes de Ouvidoria e Supervisor, a cargo exclusivamente da CONTRATADA, em técnicas de atendimento por telefone e ou outros canais multimeios.

A plataforma deve garantir que todo atendimento ao cidadão seja gerenciável e integrada com o sistema, encaminhamento das manifestações, treinamento, suporte técnico, nos canais a seguir: voz, chat, e-mail, whatsapp, etc., bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Os canais de atendimento deverão pautar-se, sempre que possível, em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão. Cada solicitação de serviço público, qualquer que seja o canal de atendimento, deve gerar um número de protocolo (IDENTIFICADOR) que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão (RASTREABILIDADE).

Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

1. serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva;
2. Possuir interface em português (Brasil)
3. Ser compatíveis com os navegadores Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;
4. Permitir integração de novas tecnologias como o WhatsApp Business API
5. Considerar um pacote de 1.000 interações receptivas por mês
6. Considerar um pacote de 1.000 interações ativas por mês
7. A solução é para um número (de broker) de telefone."
8. A solução receberá todas as interações em modo omnichannel (voz, chat, e-mail, whatsapp, etc.) e fará a distribuição aos clientes finais de forma transparente. Todas as automações são consideradas com base nas especificações técnicas expressas pela equipe de arquitetura da operadora após reuniões com o cliente
9. Fornecimento da Plataforma em nuvem assim como toda a infraestrutura relacionada será responsabilidade da CONTRATADA.
10. Suporte técnico em período integral, 24 horas por dia, durante a semana, com atendimento em caso de falhas.
11. Deve possuir interface de atendimento unificada suportando todos os canais de atendimento do Contact Center Omnichannel;
12. Permitir quando aplicável a criação de regras de roteamento e priorização para interações.

Deve possuir base de conhecimento e suportar seu uso integrado ao atendimento, tal como fonte para envio de E-mail, FAQs para chat etc. Deverá permitir que qualquer interação Omnichannel suportado pela plataforma e encaminhada a um agente retorne para a fila de atendimento caso não seja atendida pelo agente em determinado número de chamadas ou tempo decorrido, deve permitir ainda que o agente encaminhe uma interação novamente a fila de atendimento.

Os canais de atendimento de Voz, e-mail, Chat, devem:

- Permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente;
- Quando o agente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao agente livre ou fila de atendimento mais bem qualificado conforme regras de roteamento;
- Deve permitir que uma interação seja roteada para um agente específico ou fila de atendimento para um agente específico, caso esse agente esteja disponível;

Deve permitir o roteamento de chamadas com base em indicadores operacionais do call center, tais como:

- Número de agentes disponíveis por especialidade;
- Número de chamadas em fila para determinada especialidade;
- Tempo de espera e tempo médio de espera para uma determinada especialidade;
- Posição específica na fila;
- Hora do dia, dia da semana e data do ano;
- Número de protocolo de atendimento.

Deve permitir que durante uma chamada o envio de URL para acesso a questionários ou formulário seguro (SSL) certificado disponibilizado pela ANTAQ para coleta de informações do cliente;

Deve permitir a exibição de informações estatísticas de atendimento incluindo no mínimo, tempo de espera estimado e tempo médio de atendimento na interface de atendimento;

A pesquisa deverá conter 5 opções de atribuições numéricas, permitindo que ao término do atendimento que as chamadas (clientes) sejam encaminhadas incondicionalmente a pesquisa de satisfação restrita ao canal de voz.

Escolha de satisfação de 1 a 5 pelos canais chat, Whatsapp e telefone.

Deve permitir a configuração de regras de retorno da chamada encaminhada a um agente de modo que se não atendida após determinado número de toques a chamada possa retornar à fila de atendimento específica, permitindo que seja atribuído à esta chamada prioridade no atendimento.

O discador terá a capacidade de registrar:

- O número discado;
- Data e hora da discagem;
- O resultado da discagem;
- Caso a discagem não tenha êxito, o motivo do não-êxito;
- Caso a discagem tenha êxito (a chamada foi atendida por um ser humano), o registro do êxito, data e hora do início da chamada;
- Fazer a transferência da ligação para agente de atendimento humano, quando necessário;
- Caso haja desligamento durante a interação, registro do desligamento e do seu autor (se o cliente, o agente ou a URA);
- Caso a interação chegue ao final, registro do êxito da interação;
- Duração da chamada.

O Sistema de Comunicação IP é parte integrante da plataforma de Contact Center Omnichannel e responsável pelas facilidades de telefonia, comunicação unificada, interligação com rede pública de telefonia e sistemas de colaboração, devendo atender aos seguintes requisitos:

1. O Core da solução deverá ser instalado de forma redundante a modo de prover HA (High Availability) em data center com certificação tier 3 ou superior.

Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

Seguindo os padrões de segurança e proteção dos dados, cada usuário (seja ele atendente ou supervisor), deve ter um acesso único e restrito, para que a auditoria dos dados e o armazenamento de informações sigam as exigências mínimas da LGPD.

A CONTRATADA será responsável pela entrega de todo hardware, software e adequação do local necessários para o fornecimento dos serviços referente a plataforma em seu site da CONTRATANTE:

- Correção ortográfica automática e em Português;
- Transferência de diálogos entre cidadãos e atendentes;
- Horário de bloqueio das entradas de atendimento parametrizável pelo administrador.
- Mensagem de saudação automática parametrizável
- Visualização das mensagens “cidadão está digitando” e “ atendente está digitando” quando for o caso;

Os serviços serão prestados na dependência da Ouvidoria/ANTAQ-Sede.

A solução permita o atendimento híbrido, independentemente do canal utilizado pelo usuário.

O prazo de vigência do contrato é de 12 (meses), podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

A Contratada deve assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

Implantar adequadamente, de maneira remota ou presencial, a supervisão permanente dos serviços, de forma a se obter uma operação correta e eficaz.

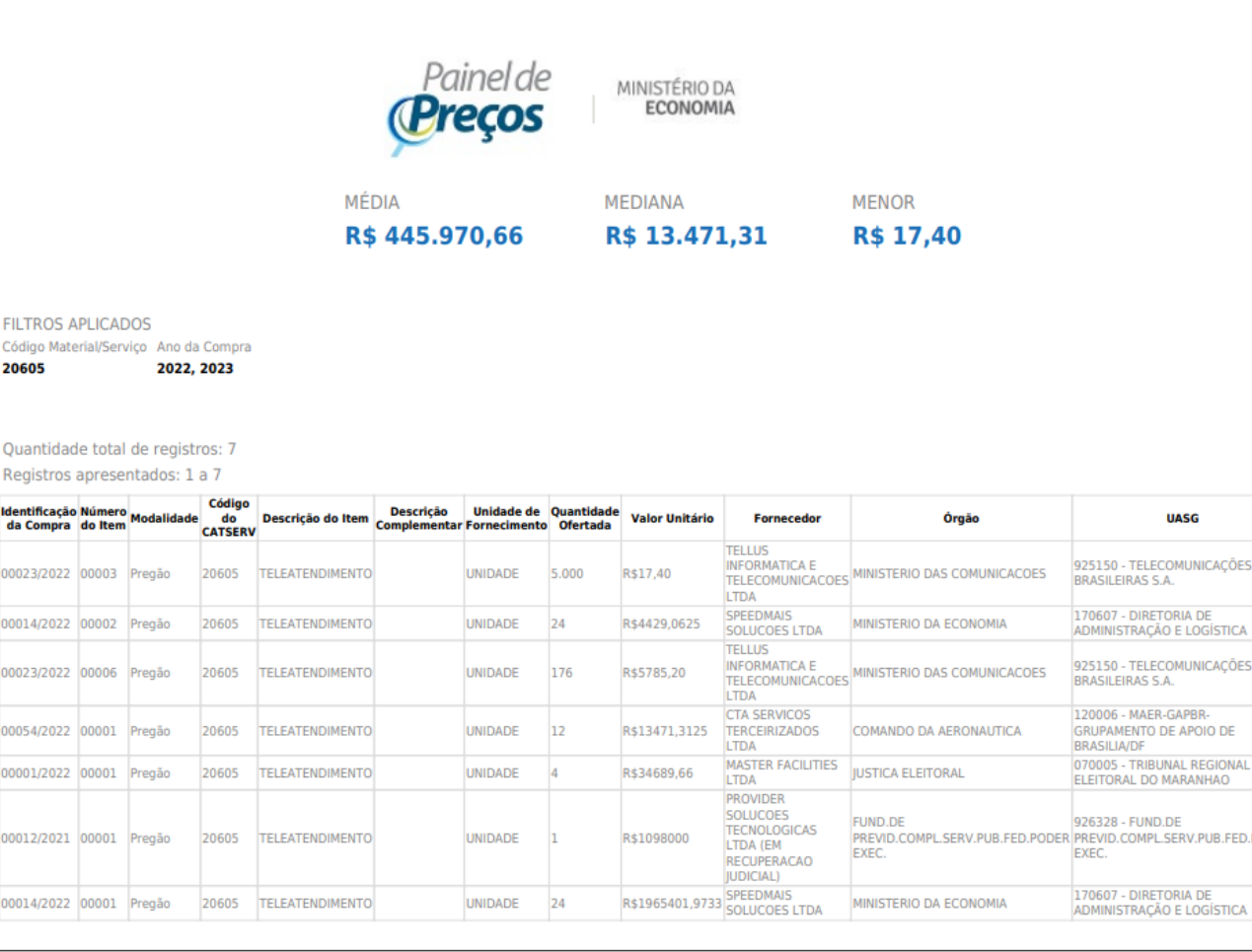
Durante a vigência do contrato, a licitante vencedora obriga-se a efetuar as alterações de configuração e ampliação da rede, definidas pela Ouvidoria da ANTAQ/Sede.

5. Levantamento de Mercado

Foi realizado, o levantamento de mercado por meio de consulta referente a contratações de solução da central de atendimento (“contact center”) no sistema eletrônico Comprasnet (gov.br/compras).

Foram relacionados, na imagem abaixo, os editais de pregão eletrônico, realizados entre os anos de 2022 a 2023, cujos objetos são soluções contratadas pela Administração de prestação de serviços especializados de central de atendimento “Omnichannel”.

Imagem 1 - Pesquisa painel de preços entre 2022 e 2023



Relatório gerado dia: 14/02/2023 às 17:44
Fonte: paineldeprescos.planejamento.gov.br

| Nº | ANO | ID compra | ÓRGÃO | OBJETO | UNIDADE | QTD |
|----|------|------------|-----------------------------|--|---------|-----|
| 1 | 2022 | 00023/2022 | MINISTERIO DAS COMUNICACOES | - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, envolvendo planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação do Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução de ominicanalidade, | | 1 |

| | | | | | | |
|---|------|------------|-----------------------------|---|----|--|
| | | | | destinados ao Contact Center com os Clientes da TELEBRAS, conforme condições constantes do Termo de Referência | | |
| 2 | 2022 | 00014/2022 | MINISTERIO DA ECONOMIA | Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico, digital e humano na modalidade Contact Center com integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento de planejamento, implantação, operação, gerenciamento, utilizando modelo omnichannel, incluindo registro de informações conforme condições estabelecidas no edital. | 24 | |
| 3 | 2022 | | MINISTERIO DAS COMUNICACOES | Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Contact Center, envolvendo planejamento, implantação, desenvolvimento, gestão e operação do Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a | 1 | |

| | | | | | | |
|---|------|--|--|---|--|---|
| | | | | solução de omicanalidade, destinados ao Contact Center com os Clientes da TELEBRAS, conforme condições constantes do Termo de Referência, Anexo A do Edital. | | |
| 4 | 2022 | | MAER-GAPBR-GRUPAMENTO DE APOIO DE BRASILIA/DF - COMANDO DA AERONAUTICA | Contratação de serviços continuados, com dedicação exclusiva, de operador de Teleatendimento (call center). | | 1 |
| 5 | 2022 | | TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHAO | Prestação de serviços de teleatendimento receptivo e ativo no TRE-MA, nas dependências da Ouvidoria Regional Eleitoral. | | 1 |
| 6 | 2022 | | FUND.DE PREVID. COMPL.SERV. PUB.FED.PODER EXEC. | Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados no planejamento e na operação de Central de Atendimento Multimídia, contemplando a disponibilização de pessoal para atendimento e plataforma omnichannel. | | 1 |
| | | | | Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Central de Atendimento e gestão de teleatendimento receptivo e ativo nas formas de atendimento eletrônico, digital e humano na modalidade | | |

| | | | | | |
|---|------|--|------------------------|--|---|
| 7 | 2022 | | MINISTERIO DA ECONOMIA | Contact Center com integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento de planejamento, implantação, operação, gerenciamento, utilizando modelo omnichannel, incluindo registro de informações conforme condições estabelecidas no edital. | 1 |
|---|------|--|------------------------|--|---|

Realizada a avaliação das especificações técnicas constantes dos termos de referência/projetos básicos relacionados, supra, a Equipe de Planejamento da Contratação agrupou as análises considerando dois critérios distintos, a um, os tipos de serviços prestados, e, a dois, a metodologia de pagamento.

Quanto aos tipos de serviços prestados, as soluções foram agrupadas em número de cinco, conforme quadro a seguir:

Quadro 2 - Soluções por tipo de serviço prestado

| #ID | Solução | Descrição |
|-----|-----------------|---|
| 1 | Básica | Infraestrutura Física, Tecnológica, Humana, Conectividade. |
| 2 | Integrada | Solução #1 + solução contact center DDG 0800. |
| 3 | Multicanalidade | Solução #2 + novos canais (Whatsapp, Telegram e Webchat). |
| 4 | Omnichannel | Solução #3 + plataforma omnichannel |
| 5 | Automatizado | Solução #4 + atendimento automatizado (assistente virtual). |

Quanto à metodologia de pagamento, as soluções adotaram as seguintes unidades de medida para fins de apuração do pagamento pelos serviços prestados conforme, quadro abaixo:

Quadro 3 - Metodologia de pagamento

| #ID | Unidade de pagamento | Descrição |
|-----|----------------------|--|
| 1 | Unidade de Serviço | Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços (unidade de serviços técnicos, unidade de serviços de atendimento, postos de atendimento, etc.) |
| 2 | Quantidade | Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da quantidade realizada (ligações, atendimentos, etc.) |
| 3 | Valor fixo mensal | Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da quantidade realizada (ligações, atendimentos, etc.) |
| 4 | Solução híbrida | Forma híbrida de mensuração do serviços e respectivos pagamentos para viabilizar atividades extraordinárias ou não usuais (valor fixo em conjunto com uma unidade de serviço) |

Com vistas a analisar a viabilidade técnica das soluções apresentadas, foi realizada uma comparação com os requisitos da contratação elencados, conforme quadro abaixo:

Quadro 4 - Avaliação das soluções frente aos requisitos

| Requisito | | | | Solução | | |
|-----------|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| #ID | Descrição | Solução #1 | Solução #2 | Solução #3 | Solução #4 | Solução #5 |
| 1 | Aderência aos normativos e prescrições legais | Atende | Atende | Atende | Atende | Atende |
| 2 | Capacidade técnica para se integrar aos sistemas corporativos do Governo Federal | Atende | Não atende | Atende | Atende | Atende |
| 3 | Integração entre os diversos canais de atendimento | Não atende | Não atende | Atende | Atende | Atende |
| 4 | Monitoramento da demanda espontânea dos usuários. | Não atende | Não atende | Atende | Atende | Atende |
| 5 | Compatibilidade dos perfis profissionais em todos os níveis de atendimento | Não atende | Não atende | Não atende | Atende | Atende |
| 6 | Softphone IP com características para comunicações unificadas, 100% compatível com a PCCCA e seus recursos (PABX IP, CTI) | Não atende | Atende | Atende | Atende | Atende |

De forma geral, a equipe do planejamento da contratação verificou que apenas a Solução #4 atende a todos os requisitos da contratação, tendo em vista a necessidade de existência de tecnologia que permita a compatibilidade dos perfis em todos os níveis de atendimento.

A metodologia utilizada é a mais comum para o levantamento de preços para processos licitatórios por sua efetividade em reproduzir com extrema fidelidade os preços praticados pelo mercado. O método utilizado para descartar valores inexequíveis foi a utilização de valores mais próximos à mediana dos valores obtidos na pesquisa por meio do Painel de Preços, bem como a comparação desses valores com outros preços e solicitações de cotações enviadas as empresas especializados na prestação de serviço dos itens que compõem a presente licitação, com menor esforço logístico em sua execução.

Sobre os aspectos técnicos, as soluções omnichannel permitem a entrada em multicanal, ofertando adicionalmente a integração da conversação entre os canais mantendo o histórico de informações e atendimentos realizados a cada demanda do cidadão. Os aspectos das necessidades de negócio, a solução omnichannel atende a uma experiência integrada voltada para o cidadão garantindo o percurso do atendimento de melhor interação entre cidadão e serviço público.

A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global por Menor Preço.

6. Descrição da solução como um todo

A contratação consiste na prestação de serviço de atendimento de comunicação em múltiplos canais, que combina características particulares de cada um visando a construção de uma experiência única para o cidadão.

PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL

A Contratação de empresa de solução de Plataforma de Comunicação Contact Center do tipo Omnichannel, especializada em prestação de serviços continuados para gerenciamento e encaminhamento de manifestações, integrando com outros sistemas e serviços, observadas as características, condições e especificações técnicas para o desenvolvimento das atividades de forma ágil.

A Plataforma de atendimento deverá permitir que o cliente escolha, dentre uma lista do tipo questionário, o motivo pelo qual está entrando em contato para que esse motivo possa direcionar o cliente para o atendimento e informar o analista de atendimento o motivo do contato.

Esta aquisição irá reduzir o tempo de atendimento e melhorando a qualidade dos serviços prestados virtualmente, consequentemente, beneficiar a imagem do órgão.

A solução apresentada, além de facilitar o atendimento simultâneo, permite a gestão da fila de espera, do tempo de atendimento e da pontuação do atendente, com a pesquisa de satisfação realizada pelo usuário logo após o encerramento do atendimento.

O sistema de gestão de atendimentos deverá apresentar interface de agente unificada para o tratamento de todas as mídias, possibilitando aos agentes combinarem mídias durante as interações com os clientes;

O sistema de gestão de atendimentos, para cada tipo de contato recebido/realizado (Voz, E-mail, WhatsApp), deverá emitir um Screen Pop Up com as informações do cliente disponíveis no sistema em sua tela.

O sistema de gestão de atendimentos deverá disponibilizar uma visão única e centralizada de todos os contatos feitos pelo usuário através do (E-mail/ WhatsApp/ SEI), permitindo o acompanhamento do histórico de atendimentos por qualquer atendente independente da especialidade. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir o registro de várias ocorrências para o mesmo contato. O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir relacionar um conjunto de usuários com características em comum, para que seja possível o agendamento ligação ativa, envio de e-mail, etc.

O sistema de gestão de atendimentos deverá permitir a consulta de atendimentos anteriores e pendentes, considerando os dados cadastrais do cidadão, preenchimento automático da tela do software de gestão de atendimento com o cadastro do cidadão identificado pelo número de telefone ou informação CTI (CPF, NIT, número de protocolo, etc.), independentemente do canal utilizado (telefone Receptivo ou Ativo, E-mail e Whatsapp).

Por se tratar de um serviço continuado, faz-se necessário processo licitatório para a contratação de empresa especializada para prestação dos serviços objeto deste estudo, de modo a manter a continuidade do serviço. A contratação dos serviços conforme especificado visa manter a prestação do serviço sem que haja qualquer tipo descontinuidade.

A Contratada deverá prestar o serviço, objeto desta especificação, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todo o período de vigência contratual, exceto nas interrupções programadas, antecipadamente, comunicadas à Ouvidoria da ANTAQ. A contratada deverá efetuar as alterações de configuração e ampliação da rede para atender à demanda da Ouvidoria.

A solução CONTRATADA abrange o atendimento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, sugestões, elogios) e a disseminação de informação por meio de múltiplos canais (telefone, mensagens, aplicativos, internet, e-mail, whatsapp e etc).

As instalações físicas da CONTRATADA deverão ter a capacidade de abrigar as posições de atendimento suficientes para atender aos serviços deste instrumento, sendo a própria responsável pela implantação e manutenção deste ambiente.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

A estimativa de custo total para a presente aquisição, de acordo com as necessidades da Ouvidoria da ANTAQ/Sede, é de R\$ 38.400,00 (trinta e oito mil e quatrocentos reais), conforme tabela detalhada abaixo.

| ITEM | DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO | QUANTIDADE | CATSERV | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
|------|--|------------|---------|--------------|---------------|
| 01 | Serviços de Central de Atendimento integrado com aquisição de Solução Tecnológica , sendo serviços continuados para Contact Center do tipo Omnichannel, incluindo os serviços de teleatendimento Receptivo Eletrônico, Ativo (SMS – Short Message Service e Voice – Mensagem de Voz), Multimeios (e-mail/formulário eletrônico e chat) com disponibilização de solução tecnológica abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços. | 12x | 20605 | R\$ 3.200,00 | R\$ 38.400,00 |

As soluções de atendimento omnichannel com serviços automatizados inteligentes tem ampla diversidade de produtos disponíveis no mercado, sendo apresentados alguns casos de produtos aplicados a serviços públicos. Possíveis fornecedores identificados foram Claro S.A, Algar Telecom, e N2 Telecom Connect, onde todos entregam serviços de comunicação omnichannel em diversas plataformas (web e aplicativo) e múltiplos canais para integração à experiência unificada de atendimento.

Cotações respondidas pelas empresas via e-mail:

Pesquisa feita no ano de 2022

| Empresa | Quantidade | Valor Mensal | Valor Anual |
|-------------------------------|------------|----------------|-----------------|
| Algar Telecom | 12x | R\$ 3.790,00 | R\$ 45.480,00 |
| E2NET - Tecnologia e Negócios | 12x | R\$ 3.200,00 | R\$ 38.400,00 |
| Claro S.A | 12x | R\$ 137.450,92 | R\$ 1.649.411,0 |

Desse modo a pesquisa de preço global visa identificar o menor preço disponível para um determinado produto ou serviço em um contexto abrangente. Nesse caso específico, o menor preço encontrado é de R\$ 38.400, e esse valor representa o menor preço estimado para o produto ou serviço em questão.

No contexto específico apresentado, a pesquisa identificou um preço de atualizado no ano de 2023 no valor de R\$ 38.400 (trinta e oito mil e quatrocentos reais) da empresa (E2NET - Tecnologia e Negócios) como o menor preço estimado para o produto ou serviço em questão (Omnichannel) . Isso sugere que, até o momento da pesquisa, essa é a melhor oferta disponível.,

A empresa (Algar Telecom) tendo em vista o preço atualizado 2023 no valor R\$ 45.480,00 (quarenta e cinco mil e quatrocentos e oitenta reais) **acima** do menor preço global pesquisado.

Quando uma empresa, como a Algar Telecom, não conseguiu obter o menor preço global no serviço a ser prestado (Omnichannel), significa que seu preço é mais alto em comparação com outras opções disponíveis no mercado. Nesse contexto, é importante destacar alguns pontos significativos: **Concorrência de Mercado:** A falta de obtenção do menor preço global pode refletir a intensa competição no mercado. Outras empresas oferece este mesmo serviço a preços mais vantajoso para esta Ouvidoria Antaq.

Em complemento à pesquisa de preços utilizada como referência para a contratação, pode-se verificar que os valores obtidos por meio de pesquisa de mercado, com contratos vigentes no serviço público federal estão em consonância com os valores pagos no mercado.

Com base nos novos dados apresentados, constata-se que a empresa Claro S/A apresenta preços excessivamente elevados.

O valor anual é de R\$ 1.649.411,00 (um milhão e seiscentos e quarenta e nove mil e quatrocentos e onze reais) é desconexo com a prestação de serviços omnichannel, requisitado por esta ouvidoria da ANTAQ. Pois a Ouvidoria é composta por 13 colaboradores.

Essa constatação sugere que os preços cobrados pela Claro S/A podem estar acima do que é considerado razoável ou competitivo no mercado para serviços de omnichannel. Isso pode levantar preocupações sobre a acessibilidade e a competitividade dos serviços oferecidos pela empresa em comparação com outras opções disponíveis no mercado.

Para uma análise mais aprofundada e tomada de decisão informada, os detalhes dos serviços incluídos nesse valor, compará-los com ofertas semelhantes de concorrentes e considerando outros fatores, como qualidade, suporte ao cliente e necessidades específicas da empresa que está sendo considerada essa opção de serviço, mostra-se um valor excessivo ao serviço proporcional gerando uma despesa financeira a administração pública muito elevada aos demais concorrentes.

Dito isto, o valor apresentado pela empresa Claro S.A excede o valor de acordo com a antiga cotação de pesquisa do ano de 2022. A nova pesquisa de cotação apresentada em 2023 pelo compras.net, banco de preços e e-mail

Pesquisa feita no ano de 2023

| Empresa | Quantidade | Valor Mensal | Valor Anual |
|---------------------------------|------------|--------------|---------------|
| Sigmafone Telecomunicações LTDA | 12x | R\$ 4,200,00 | R\$ 51.095,00 |
| Sigmafone Telecomunicações LTDA | 12x | R\$ 3,360,00 | R\$ 40.320,00 |

Conforme constou na Tabela feita no ano de 2023 daquele estudo, os valores são similares, a empresa da nova pesquisa feita no ano de 2023 chamada "Sigmafone Telecomunicações LTDA" apresenta duas propostas do mesmo produto mas com valores distintos. Assim também variando em alguns casos com a amostra, como também, com especificidades referentes ao tempo de experiência, local da realização das atividades, como também, o porte das empresas. Outro fator a ser sopesado se refere às atividades efetivamente realizadas pelo profissional, que poderiam ser simples e/ou complexas, o que não foi possível avaliar, em razão da disponibilidade de dados evidenciados nos sites.

A pesquisa foi realizada pro meio do Paine de compras governamental "http://paineldepresos.planejamento.gov.br", E-mail, e o site "Compras.net"

Mostra -se que a empresa possui um preo razoável e compatível a administração publica, referindo-se a Ouvidoria da Antaq.

A Ouvidoria da Antaq, mesmo fazendo nova pesquisa de preo no ano de 2023, mostra-se que os novos valores são superiores á pesquisa feita no Ano de 2022, da Empresa Sigmafore Telecomunicações nos valores de R\$ 51.095,00 (cinquenta e um mil e noventa e cinco reais) e R\$ 40.320,00 (quarenta mil e trezentos e vinte reais)

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 38.400,00

A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preo global, estando incluídos todos os custos intrínsecos à prestação dos serviços especializado no atendimento receptivo eletrônico multimeios.

Sobre os valores faturados incidirão todos os descontos e deduções aplicáveis, inclusive, decorrentes de descumprimento de obrigações diversas: acordos de níveis de serviço, multas, deduções, dentre outros.

Não será pago valor adicional em razão de necessidade de manutenção corretiva ou preventiva da infraestrutura tecnológica.

Para o valor das pesquisas de preo, foi utilizada a metodologia de escolha no painel de preo, cotações juntos as empresas, conforme os anexos, foi incluído 3(três) propostas do painel de preo e banco de preo com as informações de preos e serviços disponibilizados:

| Anexos | Descrição | UASG | Valor unitário proposto | Valor estimado anual |
|-----------|---------------------------------------|--|---------------------------------------|----------------------|
| ANEXO I | Paine de preo Atendimento Omnichannel | 179085 | R\$ 31.498.000,00 | R\$ 133.000.000.000 |
| ANEXO II | Paine de preo Atendimento Omnichannel | 926328 | R\$ 10.980,00 | R\$ 1.342.029,84 |
| ANEXO III | Paine de preo Atendimento Omnichannel | | Não tem a informação no banco de preo | R\$49.800,00 |
| ANEXO III | Paine de preo Atendimento Omnichannel | EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 17/2022 (Processo Administrativo n.º 4640485 /2022) UASG CREA-RN 926393 | Não tem a informação no banco de preo | R\$ 45.200,0 |

Considerando vencedora a licitante que ofertar o menor valor global, o contrato terá vigência pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666 /93.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A licitação para contratação deste objeto em grupo único justifica-se pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, vez que a eventual opção por vários fornecedores aumentaria significativamente os riscos de incompatibilidade tecnológica ou descontinuidade da padronização, pela oferta ao usuário da possibilidade de em um único e mesma plataforma de chamado para tratar sobre mais de um produto, por meio de solução global por grupo para o atendimento das necessidade de serviços, evitando dificuldades gerenciais/operacionais e, consequentes aumentos dos custos operacionais e orçamentários.

O parcelamento do objeto em itens individuais de contratação, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/1993, neste caso, não se demonstra técnica e economicamente viável.

A licitação para contratação deste objeto em grupos único, tão somente, garantir a gerência segura da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços aos públicos alvo e, principalmente, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública, em que a solução omnichannel atende a uma experiência integrada voltada para o cidadão garantindo o percurso do atendimento de melhor interação entre cidadão e serviço público.

A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global de Menor Preço.

Resumo da análise das soluções identificadas:

| Solução | Sim | Não | Não se aplica |
|--|-----|-----|---------------|
| A solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal? | X | | |
| Existe empresa qualificada para a ANTAQ contratar para exercer as atividades? | X | | |
| A ANTAQ teria segurança na utilização do serviço? | X | | |
| A interrupção da Contratação interferiria na conclusão dos serviços administrativos? | X | | |
| A solução atenderia à demanda da ANTAQ. | X | | |
| Aderência aos normativos e prescrições legais | X | | |
| A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software) | | X | |
| A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software) | | X | |
| A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo e Ping, eMag, e PWG? | X | | |

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não há contratação correlata ou interdependente necessária para o perfeito funcionamento da solução a ser contratada pelo presente procedimento licitatório.

Está em andamento a Dispensa de Licitação para a Prestação de serviços telefônico Fixo Comutado – STFC - DDG-0800 - Ouvidoria / ANTAQ-Sede.

Processo: (50300.007127/2022-67)

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Existe alinhamento entre a contratação e o planejamento do órgão, com previsão no Plano Anual de Contratação de 2023.

A contratação está prevista no sistema PGC para o exercício 2023 sob o nº do processo 50300.018290/2022-55.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

O objetivo principal da presente contratação é estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento dos usuários, em abrangência nacional, através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, vídeo chamada e redes sociais) de comunicação que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão com a ouvidoria da ANTAQ.

13. Providências a serem Adotadas

Para o adequado funcionamento do fluxo proposto e o dimensionamento do atendimento assistido serão necessárias as seguintes providências de gestão da CONTRATANTE:

- Treinamento para os colaboradores (rede interna), para se adequar aos novos fluxos de atendimento ao cidadão, nas dependências da CONTRATADA.

Os serviços especificados são prestados em formato de serviços em nuvem.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não existem critérios de sustentabilidade a serem seguidos pela empresa contratada a serem aplicados no caso em tela, já que o serviço prestado trata apenas da disponibilização de acesso à rede de telefonia preexistente.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando todo o exposto no planejamento da contratação, declaramos que a contratação é viável.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

JOELMA MARIA COSTA BARBOSA

Ouvidora substituta



Documento assinado digitalmente

JOELMA MARIA COSTA BARBOSA

Data: 28/09/2023 16:57:24-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARIA DE LOURDES GURGEL DE ARAUJO

Coordenadora de Apoio ao cidadão



Documento assinado digitalmente

MARIA DE LOURDES GURGEL DE ARAUJO

Data: 28/09/2023 16:34:52-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ANA CLEBIA DO NASCIMENTO TORRES

Tecnico Administrativo



Assinou eletronicamente em 28/09/2023 às 12:08:07.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - 1. painel de preço Atendimento Omnichannel.pdf (88.72 KB)
- Anexo II - 2. painel de preço Atendimento Omnichannel.pdf (88.79 KB)
- Anexo III - 3 propostas de banco de preço Atendimento Omnichannel.pdf (1.08 MB)
- Anexo IV - 4 painel de preço Atendimento Omnichannel.pdf 2023.pdf (103.92 KB)
- Anexo V - 5 painel de preço Atendimento Omnichannel.pdf 2023.pdf (104.06 KB)

Anexo I - 1. painel de preço Atendimento Omnichannel.pdf

MÉDIA

MEDIANA

MENOR

R\$ 6.519.348,00 R\$ 740,00 R\$ 0,01

Quantidade total de registros: 0

Registros apresentados: 5 a 5

FILTROS APLICADOS

Objeto da Compra

Esfera

7 of 79944

Federal

RESULTADO 5

DADOS DA COMPRA**Identificação da Compra:** 00097/2021**Número do Item:** 00001**Objeto da Compra:** Pregão Eletrônico - Contratação de serviços de disponibilização e adaptação contínua de uma plataforma de atendimento e negócios digitais omnichannel.**Quantidade Ofertada:** 1**Valor Proposto Unitário:** R\$ 133.000.000.000**Valor Unitário do Item:** R\$ 31498000**Código do CATMAT:** 27022**Descrição do Item:** OUTROS SERVICOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)**Descrição Complementar:****Unidade de Fornecimento:** UND SERVIÇO TÉCNICO**Modalidade da Compra:** Pregão**Forma de Compra:** SISPP**Marca:****Data do Resultado:** 05/05/2022**DADOS DO FORNECEDOR****Nome do Fornecedor:** DIGI SOLUCOES DE COMUNICACAO LTDA**CNPJ/CPF:** 06126611000167**Porte do Fornecedor:** Outros**DADOS DO ÓRGÃO****Número da UASG:** 179085 - BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S/A**Órgão:** BANCO DO NORDESTE DO BRASIL**Órgão Superior:** MINISTERIO DA ECONOMIA

Anexo II - 2. painel de preço Atendimento Omnichannel.pdf

MÉDIA

MEDIANA

MENOR

R\$ 6.519.348,00 R\$ 740,00 R\$ 0,01

Quantidade total de registros: 0

Registros apresentados: 4 a 4

FILTROS APLICADOS

Objeto da Compra

Esfera

7 of 79944

Federal

RESULTADO 4

DADOS DA COMPRA**Identificação da Compra:** 00012/2021**Número do Item:** 00001**Objeto da Compra:** Pregão Eletrônico - Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados noplanejamento e na operação de Central de Atendimento Multimídia, contemplando a disponibilização de pessoal para atendimento e plataforma omnichannel.**Quantidade Ofertada:** 1**Valor Proposto Unitário:** R\$ 1.342.029,84**Valor Unitário do Item:** R\$ 1098000**Código do CATMAT:** 20605**Descrição do Item:** TELEATENDIMENTO**Descrição Complementar:****Unidade de Fornecimento:** UNIDADE**Modalidade da Compra:** Pregão**Forma de Compra:** SISPP**Marca:****Data do Resultado:** 08/02/2022**DADOS DO FORNECEDOR****Nome do Fornecedor:** PROVIDER SOLUCOES TECNOLOGICAS LTDA (EM RECUPERACAO JUDICIAL)**CNPJ/CPF:** 01159435000146**Porte do Fornecedor:** Outros**DADOS DO ÓRGÃO****Número da UASG:** 926328 - FUND.DE PREVID.COMPL.SERV.PUB.FED.PODER EXEC.**Órgão:** MINISTERIO DO PLANEJAMENTO,DESENV. E GESTÃO**Órgão Superior:** MINISTERIO DO PLANEJAMENTO,DESENV. E GESTÃO

**Anexo III - 3 propostas de banco de preço Atendimento
Omnichannel.pdf**



PLUS

ATENÇÃO! Sua senha expira em **0 dia**. **Clique aqui (/Account/RenovaFacil)** e solicite os documentos para renovação da sua assinatura.



Dashboard
(/Home/Dashboard)



Cotação Rápida

Inicie rapidamente uma cotação de preços.

Cotações ▾

OMNICHANNEL



Especificação
Técnica

(/EspecificacaoT)

Últimos 180 dias



Termo de
Referência

(/TermoReferencia)

Estados ▾

PESQUISAR

Registro de
Preços

(/RegistroPreco)



Pesquisar apenas o termo digitado



Mais Filtros ▾

Terceirização

(/Terceirizacao)

Resultados da Pesquisa

PRÓXIMA ETAPA →

Negociação ▾



FILTRAR RESULTADOS

Mapa de
Fornecedores

(/MapaEstrategico)

Foram encontrados **1 itens** para sua pesquisa.

Mapa de
Comp.
ME/EPP

(/MapaEstrategico)

Produto ▾

UF ▾

Data
Homolog.
▾

Preço Un. ▾

ComprasNet -

Software Como Servico - Saas - Contratação De
Empresa Especializada Na Prestação De Serviços Ao...
1 UND SERVIÇO EM NUVEM

RN

12/08/22

R\$ 49.800,00



Mentoria

(Novo)

(/Mentoria)

PROPOSTAS

DETALHES

Chat Online

FÓRMULA

Média das 3 Melhores Propostas ▾

ÍNDICE

Nenhum ▾

VALOR CALCULADO: R\$

VALOR CORRIGIDO: R\$

FORNECEDOR

**PROP INICIAL
PROP FINAL**

Produto ▼

UF ▼

Data

Homolog. ▼

Preço Un. ▼

FORNECEDOR

**PROP INICIAL
PROP FINAL**

* VENCEDOR *
13.500.865/0001-69
SMART NX LTDA

R\$ 60.000,00
R\$ 45.000,00



Telefone: (32) 4009-5000

Email: comercial@smartnx.com

Marca:

Fabricante:

Descrição: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte – Crea-RN, compreendendo o fornecimento de licença de uso de Software e plataforma de comunicação e atendimento virtual, a ser hospedado em nuvem. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento ao cidadão e usuários do Sistema Confea/Crea, na modalidade OMNICHANNEL. Contendo um portal web, atendimento móvel, atendente virtual inteligente baseado em computação cognitiva, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação de serviços públicos, mediante metodologia de mapeamento de processos. Outrossim, incluindo central de atendimento multiusuário, central de pesquisa de satisfação e central de cadastro de contato.

14.665.256/0001-22
ASSOCIATED SOFTWARE COMPANY LTDA

R\$ 47.226,00
R\$ 45.200,00



Telefone: (34) 3235-8967

Email: cadastro@contabilidadeplena.com.br

Marca:

Fabricante:

Descrição: Ativação de Plataforma Ativação de plataforma consiste na liberação da plataforma ASC na infraestrutura de servidores da ASC Brazil (Modelo SaaS) Utilizamos as melhores práticas de instalação, testes e implementação que seguem o seguinte padrão: Dimensionamento da capacidade e disponibilidade da plataforma SaaS de acordo com o plano contratado; Alocação de recurso de espaço em disco e largura de banda internet

FORNECEDOR**PROP INICIAL
PROP FINAL**

necessária em nossos DataCenters contratados; Instalação da plataforma SaaS contratada; Implementação da Solução adicionais necessárias; Customização específicas caso foi contratada pelo cliente; Testes operacionais; Validação da disponibilidade da plataforma; Disponibilização para o cliente. Treinamento Online SAC Completo O treinamento é ministrado através de sala de conferência do meet, acessando a plataforma do cliente. - Limitação de 1 (um) turma; - O treinamento é ministrado em 2 módulos complementares. Sendo cada módulo com duração média de 2 (duas) horas e 30 minutos a 3 (três) horas. O treinamento engloba o painel de administrador e o painel de agentes. - A aplicação do módulo deve ter feito em até 30 dias após abertura da LS. Plataforma ASC SAC ASC SAC Plataforma Volume SaaS ASC SAC é uma plataforma de gestão e automação dos atendimentos aos consumidores através de multicanais de comunicação. Disponibiliza integrações com os messengers de redes sociais, e-mail, marketplace e canal ChatBot para ser inserido em Websites. Devido ao rápido crescimento na utilização de aplicativos de mensagens instantâneas para celulares, smartphones e tablets que oferecem conversa simultânea entre os usuários através de conexão de internet, as empresas necessitam cada vez mais automatizar e unificar o atendimento aos seus clientes. O ASC SAC possibilita a automação de serviços e atendimento simultâneo de vários usuários na mesma plataforma, reduz custos, automatiza e agiliza o atendimento. LIMITAÇÕES ASC SAC: Acessos 03(três) acessos perfil administrador 12(doze) acessos perfil atendentes Conta Multicanal 01 (uma) Conta Multicanal incluindo todos os canais de Comunicações disponíveis para uso nesta conta. Módulos Neste modelo as licenças de URA , pesquisa e Módulo Flow são ilimitadas e o cliente paga pela quantidade de atendimentos realizados ao final do mês. Módulos: Inclusos: Dashboard; Estatísticas; Agentes; Contatos; Atendimentos; Pesquisas; Serviços; FAQ; Sistema; Acessos; Manual; Chat Agente; Flow; Bot com 20.000 requisições; Módulo HSM. Espaço de armazenamento. Incluso na contratação da Plataforma: 10 GB de espaço no servidor, sendo que 1 GB é consumido pela aplicação do ASC SAC. Valores de espaço extras serão cobrados automaticamente na sua fatura mensal, conforme utilização.O valor por GB extra será de: R\$ 4,00 (quatro reais) por GB O cliente ainda deverá expurgar os dados de um determinado período, caso não concorde com a cobrança automática, enviando e-mail para suporte@ascbrazil.com.br. Pacote Atendimentos Pacote de atendimento, consiste na contratação de uma quantidade de atendimentos para serem utilizados na solução mensalmente. Estes atendimentos não são acumulativos.

10.757.593/0001-99
THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA

R\$ 2.570.480,00
R\$ 59.200,00



Produto ▼

UF ▼

Data
Homolog. ▼

Preço Un. ▼

FORNECEDOR

PROP INICIAL
PROP FINAL

Telefone: (61) 98502-2537

Email: manael.araujo@ths.inf.br

Marca:

Fabricante:

Descrição: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Rio Grande do Norte – Crea-RN, compreendendo o fornecimento de licença de uso de Software e plataforma de comunicação e atendimento virtual, a ser hospedado em nuvem. A solução tecnológica deverá permitir a operação e gerenciamento do atendimento ao cidadão e usuários do Sistema Confea/Crea, na modalidade OMNICHANNEL. Contendo um portal web, atendimento móvel, atendente virtual inteligente baseado em computação cognitiva, suporte técnico, treinamento, consultoria para adequação e automação de serviços públicos, mediante metodologia de mapeamento de processos. Outrossim, incluindo central de atendimento multiusuário, central de pesquisa de satisfação e central de cadastro de contato.

PRÓXIMOS RESULTADOS »

Foram encontrados **1 itens** para sua pesquisa.

PRÓXIMA ETAPA →

**Anexo IV - 4 painel de preço Atendimento Omnichannel.pdf
2023.pdf**

MÉDIA

MEDIANA

MENOR

R\$ 59.572,16 R\$ 7.920,63 R\$ 0,05

Quantidade total de registros: 0

Registros apresentados: 48 a 48

FILTROS APLICADOS

Objeto da Compra

Ano da Compra

8 of 89507

2022, 2023

RESULTADO 48

DADOS DA COMPRA

Identificação da Compra: 00012/2022

Número do Item: 00006

Objeto da Compra: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa especializada no fornecimento de software como serviço, contemplando ambiente de Contact Center (CCaaS Contact Center as a Service), com integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento utilizando o modelo Omnichannel, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas em seu Edital e seus anexos.

Quantidade Ofertada: 1

Valor Proposto Unitário: R\$ 51.095

Valor Unitário do Item: R\$ 47000

Código do CATMAT: 27502

Descrição do Item: CESSAO TEMPORARIA DE DIREITOS SOBRE PROGRAMAS DE COMPUTADOR LOCACAO DE SOFTWARE

Descrição Complementar:

Unidade de Fornecimento: UNIDADE

Modalidade da Compra: Pregão

Forma de Compra: SISPP

Marca:

Data do Resultado: 04/10/2022

DADOS DO FORNECEDOR

Nome do Fornecedor: SIGMAFONE TELECOMUNICACOES LTDA

CNPJ/CPF: 78766151000142

Porte do Fornecedor: Outros

DADOS DO ÓRGÃO

Número da UASG: 926285 - CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO - RS

Órgão: CONSELHO REG. DE ARQUITETURA E URBANISMO-RS

Órgão Superior: -

**Anexo V - 5 painel de preço Atendimento Omnichannel.pdf
2023.pdf**

MÉDIA

MEDIANA

MENOR

R\$ 59.572,16 R\$ 7.920,63 R\$ 0,05

Quantidade total de registros: 0

Registros apresentados: 47 a 47

FILTROS APLICADOS

Objeto da Compra

Ano da Compra

8 of 89507

2022, 2023

RESULTADO 47

DADOS DA COMPRA

Identificação da Compra: 00012/2022

Número do Item: 00004

Objeto da Compra: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa especializada no fornecimento de software como serviço, contemplando ambiente de Contact Center (CCaaS Contact Center as a Service), com integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento utilizando o modelo Omnichannel, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas em seu Edital e seus anexos.

Quantidade Ofertada: 1

Valor Proposto Unitário: R\$ 40.320

Valor Unitário do Item: R\$ 40320

Código do CATMAT: 27502

Descrição do Item: CESSAO TEMPORARIA DE DIREITOS SOBRE PROGRAMAS DE COMPUTADOR LOCACAO DE SOFTWARE

Descrição Complementar:

Unidade de Fornecimento: UNIDADE

Modalidade da Compra: Pregão

Forma de Compra: SISPP

Marca:

Data do Resultado: 04/10/2022

DADOS DO FORNECEDOR

Nome do Fornecedor: SIGMAFONE TELECOMUNICACOES LTDA

CNPJ/CPF: 78766151000142

Porte do Fornecedor: Outros

DADOS DO ÓRGÃO

Número da UASG: 926285 - CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO - RS

Órgão: CONSELHO REG. DE ARQUITETURA E URBANISMO-RS

Órgão Superior: -

