

## **CONSULTA PÚBLICA MINC Nº 0001/2024.**

Identificação da proponente / Razão Social: LG IT Tecnologia e Comunicações EIRELI

Telefone:- 011 2640-0182

E-mail de contato: gponte@lgit.com.br

### **SUGESTÕES A AUDIÊNCIA PÚBLICA**

**Prezados senhores,**

**Estamos enviando abaixo nossas sugestões com o objetivo de aumentar a participação de empresas no projeto de Call Center.**

No item 8.17 - Apresentar Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o proponente já forneceu/executou o seguinte:

Item 1 - Posição de atendimento de voz ativo e receptivo;

Item 2 - Posição de atendimento digital;

Item 3 - Gravação de tela de agente;

**Item 7 - Fornecimento de Call Center OmniChannel com analítico Voz e**

**Texto;**

Item 8 - Bot para Voz.

Haja visto que analítico Voz e Texto não se limita a Call Center OmniChannel e que da forma como esta descrito no item 7 será restritivo, sugerimos a alteração da redação para uma amplitude de participantes e privilegiar a competitividade conforme texto abaixo:

#### **Novo texto**

8.17 - Apresentar Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o proponente já forneceu/executou o seguinte:

Item 1 - Posição de atendimento de voz ativo e receptivo;

Item 2 - Posição de atendimento digital;

Item 3 - Gravação de tela de agente;

**Item 7 - Analítico Voz e Texto;**

Item 8 - Bot para Voz.

**8.18.1** A exigência de um profissional certificado pelo fabricante da solução visa garantir com que a contratante terá um especialista qualificado e reconhecido para a execução dos serviços, assegurando a qualidade e a conformidade com as especificações técnicas dos projetos.

**Novo texto – Sugestão.**

**8.18.1** A exigência de um profissional certificado pelo fabricante da solução visa garantir com que a empresa terá um especialista qualificado e reconhecido para a execução dos serviços, assegurando a qualidade e a conformidade com as especificações técnicas dos projetos. Como são áreas específicas a contratada deverá ter mais de um profissional certificado para atendimento aos itens, ou seja, Omnichannel, Gravação de tela de agente e Analítico de Voz e Texto.