

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.