

## MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento 2

Referência: Pregão Eletrônico nº 26/2019 (48500.001001/2019-85)

Data: 24/10/2019

Objeto: Prestação de Serviços de atendimento multicanal, destinados serviços atendimento multicanal, destinados à central de atendimento da Aneel, envolvendo planejamento, implantação, operação, gestão, administração, supervisão, monitoramento, estrutura física com equipamentos e sistemas de atendimento, recursos humanos, serviços de atendimento ativo e receptivo por telefone e por meio eletrônico, por 30 (trinta) meses.

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 26/2019

#### ESCLARECIMENTO Nº 02

Prezados Senhores,

1. Em atenção ao pedido de esclarecimento enviado por empresa que retirou o edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico nº 26/2019, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.
3. A presente mensagem está disponível no sítio COMPRAS GOVERNAMENTAIS ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)) e também no sítio da ANEEL ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)).

ANGELICA LUISA PINTO NOGUEIRA PINHEIRO  
Pregoeira

### **Pergunta 1**

1. INTERAÇÕES CHAT HUMANO Qual a quantidade estimada de interações simultâneas para o atendimento via chat humano?

1.1 VOLUME CHAT HUMANO Qual a participação do volume referente ao segundo nível que supostamente está contido no volume mês declarado de 10.000 no item 4.5, tabela pág. 37

1.2 TMA CHAT HUMANO Qual o tempo médio de tratamento para cada interação no atendimento via chat humano do primeiro nível?

1.3 TMA CHAT HUMANO Qual o tempo médio de tratamento para cada interação no atendimento via chat humano do segundo nível?

1.4 VOLUME BACK OFFICE Qual a participação do volume do back office que supostamente está contido no volume mês declarado de 125.000 no item 4.5, tabela pág. 37

1.5 TMA BACK OFFICE Qual o tempo médio de atendimento para cada chamada na ilha do back office?

### **Resposta 1**

1. INTERAÇÕES CHAT HUMANO: R: 11 interações simultâneas.

1.1 VOLUME CHAT HUMANO: R: 8.650 atendimentos por mês

1.2 TMA CHAT HUMANO: R: 20' (vinte minutos)

1.3 TMA CHAT HUMANO R: 20' (vinte minutos)

1.4 VOLUME BACK OFFICE R: 6.250 atendimentos por mês

1.5 TMA BACK OFFICE: R: 03':00'' (três minutos)

### **Pergunta 2**

De quem será a responsabilidade de custo de telefonia para o atendimento ativo?

### **Resposta 2**

O custo relativo aos serviços de telefonia será de responsabilidade da Contratante.

### **Pergunta 3**

O Termo de referência correlacionado com o PREGÃO ELETRÔNICO Nº 26/2019 1 estabelece, em seu item 5.2 e respectivos subitens, que: “A Central de Atendimento deverá ser instalada pela CONTRATADA no Distrito Federal – DF, em local que possua viabilidade técnica para a entrega de feixes de comunicação (“E1”) pela empresa TIM S/A. A ANEEL disponibilizará os feixes de comunicação (“E1”), no endereço indicado pela CONTRATADA, e aceito pela Contratante, no Distrito Federal - DF. Atualmente, a ANEEL possui contrato firmado para provimento dos feixes de comunicação (“E1”) com a TIM S/A5”.

Conforme nosso entendimento, esta obrigação do edital tem por objetivo garantir, por parte dos gestores da ANEEL, o pleno processo de acompanhamento da implantação e do andamento das operações.

Adicionalmente, também é nosso entendimento que a Administração, em sintonia com os direcionamentos e ditames emanados do Governo Federal, carrega por objetivos adicionais a busca da universalização do processo de participação de empresas do mercado junto ao pleito, e a economicidade frente à pluralidade das ofertas, sempre com o intuito de contratar a solução mais vantajosa para a União.

Desta feita, em linha com o modelo já adotado por outras Entidades da Administração Pública Federal, e tendo por orientação aliar a necessária proximidade geográfica, à uma participação mais ampla das empresas que venham a disputar o pleito, e também a busca da economicidade das ofertas (seja a partir de alternativas de locais físicos de mais baixo custo, ou de elevada oferta de recursos de pessoal), entendemos que a Central da ANEEL poderá se dar em qualquer município da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE, instituída pela Lei 94/98.

Com isso, mantém-se garantida a questão da proximidade física (os Municípios da RIDE e as regiões do DF distam, equitativamente, com a Sede da ANEEL), amplia-se a participação das empresas disponíveis no mercado e garante-se, para a Administração, uma oferta significativamente mais barata (sem perda de qualidade). Está correto o nosso entendimento?

### **Resposta 3**

Não está correto o entendimento. A ANEEL, com o objetivo de obter proposta mais vantajosa à Administração, já permite que as instalações da Central de Atendimento esteja localizada no Distrito Federal, desde que haja a viabilidade técnica para a entrega de feixes de comunicação (“E1”) pela empresa TIM – medida que já amplia o rol de localidades para a instalação da Central de Atendimento por parte da futura empresa contratada. Permitir a implantação da Central de Atendimento em municípios da RIDE encareceria sobremaneira a atuação da ANEEL, em especial, no treinamento, no acompanhamento e na fiscalização dos serviços prestados.

#### **Pergunta 4**

Sobre exclusividade de espaço: Entendo que as PAS são exclusivas, mas as estruturas de apoio, monitoria, Gerência, RH, DP e treinamento será exclusiva ou poderá ser compartilhada?

#### **Resposta 4**

Está correto o entendimento. Os serviços de monitoria, Gerência, RH, DP e treinamento poderão ser compartilhados.

#### **Pergunta 5**

Responsável Técnico no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA: Precisa ficar dedicado e exclusivo para operação da ANEEL, dentro da estrutura? Ou poderá ser um prestador de serviço com contrato firmado entre a empresa?

#### **Resposta 5**

Não está correto o entendimento. O Responsável Técnico, em razão da complexidade técnica da operação, bem como dos serviços de engenharia de telecomunicação associados, precisa ser dedicado aos serviços contratados.