

FOLHA DE INFORMAÇÃO

**Pregão Eletrônico nº 067/2020**

**Senhor Licitante,**

O Núcleo de Licitação apresenta o esclarecimento relativo à licitação em epígrafe com a transcrição da resposta da área técnica demandante, conforme relacionamos a seguir:

**Perguntas e Respostas:**

**1. Gestão do Contrato (Item 14.10.1)**

No item 14.10.1 são pontuadas algumas responsabilidades do gerente do contrato, como participar de reuniões e atividades. Entendemos que os perfis de gestão como coordenador, supervisor ou qualquer outro que esteja no contrato, não poderão fazer a função de gerente do contrato. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Não. Conforme consta no item 12.1.1 do Anexo I, o Gerente do Contrato é o titular da Coordenação de Atendimento Técnico – COATE e representa os interesses do CONTRATANTE. Quem representa os interesses da CONTRATADA é o Preposto, Perfil P01 do item 19 do Anexo I. Quanto a possibilidade de acúmulo com as funções de coordenador, supervisor etc, não é recomendável haver sobreposição de perfis. Cada profissional contratado tem que, formalmente, estar associado a um e somente um perfil. A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para incluir essa vedação na nova versão do edital.

**2. Obrigações da Contratada (Item 10)**

O quinto tema diz que a CONTRATADA deve garantir que a CONTRATANTE não tenha despesas com telefonia e comunicação. Dessa forma, entendemos que a CONTRATADA será responsável por todos os custos, bem como por todos os equipamentos para realização da interligação, em especial Link, Media Gateway, Firewall. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Conforme item 10. Obrigações da Contratada do Termo de Referência: A CONTRATADA deverá garantir que o CONTRATANTE não tenha despesas telefônicas para aberturas de chamados ou de quaisquer outras interações por voz entre os usuários e os atendentes da Central de Serviços. Para tanto, serão admitidas as seguintes opções mutuamente exclusivas:

- Interligação da Central Telefônica do CONTRATANTE com a da CONTRATADA;
- O CONTRATANTE disponibilizará portas de ramais analógicos no seu PABX para a CONTRATADA implementar essa interligação. A quantidade de portas disponibilizadas são igualmente proporcionais a quantidade de chamadas simultâneas.

**3. Obrigações da Contratada (Item 10)**

Ainda sobre o mesmo item 10, entendemos que os custos de ligações efetuadas pela central de atendimento são de responsabilidade da CONTRATADA. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Conforme item 10. Obrigações da Contratada do Termo de Referência:

CS

A CONTRATADA deverá garantir que o CONTRATANTE não tenha despesas telefônicas para aberturas de chamados ou de quaisquer outras interações por voz entre os usuários e os atendentes da Central de Serviços. Para tanto, serão admitidas as seguintes opções mutuamente exclusivas:

- Interligação da Central Telefônica do CONTRATANTE com a da CONTRATADA;
- O CONTRATANTE disponibilizará portas de ramais analógicos no seu PABX para a CONTRATADA implementar essa interligação. A quantidade de portas disponibilizadas são igualmente proporcionais a quantidade de chamadas simultâneas.

#### **4. Obrigações da Contratada (Item 10)**

Ainda sobre o item 10, está sendo informado que a CONTRATADA deverá participar de reuniões trimestrais para acompanhamento do contrato, cuja data será combinada entre ambas as partes. Poderia informar se a periodicidade de reuniões antes da pandemia era maior do que o período proposto?

Resposta:

Além do item 10, a Contratada deve também observar o item 14.10.1, principalmente os subitens (a) e (b). A demanda de reuniões dependerá das fases do projeto e também dos serviços eventuais que forem acordados. O panorama que se verificava no passado não deve ser considerado como balizador exato para o panorama futuro, até porque será celebrado um novo contrato, com regras bastante distintas do que atualmente vigora no TJBA.

#### **5. Histórico da Operação de Serviços (Item 22.3.1)**

"O item 22.3.1 apresenta um gráfico do Histórico da Operação de Serviços. Um dos gráficos informa o total de chamados abertos por período e por canal de atendimento, com dados de antes e depois da pandemia. Diante dos números e da necessidade do TJBA, entendemos que para efeito de dimensionamento da equipe de atendimento a volumetria a ser considerada é de aproximadamente 20.000 (vinte mil) atendimentos por mês, conforme os meses normais de set/19 a out/19. Está correto nosso entendimento?"

Resposta:

A CONTRATADA, para fins de dimensionamento da equipe de atendimento, deve considerar a volumetria de aproximadamente 20.000 (vinte mil) atendimentos por mês.

Entretanto, o panorama que se verificava no passado não deve ser considerado como balizador exato para o panorama futuro, até porque será celebrado um novo contrato, com regras bastante distintas do que atualmente vigora no TJBA.

#### **6. Histórico da Operação de Serviços (Item 15.1)**

"O item 15.1 do edital apresenta o Cálculo do Valor Efetivo para Pagamento, tema relacionado com a forma de cálculo para pagamento das faturas. Esse modelo proposto é o mesmo do contrato vigente? Em caso afirmativo, poderia informar se no contrato atual foram efetuadas glosas em decorrência de de SLA não atingido?"

Resposta:

Os questionamentos devem restringir-se a assuntos relacionados com o objeto licitado. Informações relacionadas ao contrato atualmente vigente no TJBA estão fora desse escopo.

#### **7. Ambiente Tecnológico do TJBA (Item 22.1)**

"O item 22.3.1 apresenta um gráfico do Histórico da Operação de Serviços. Um dos gráficos informa o total de chamados abertos por período e por canal de atendimento, com dados de

antes e depois da pandemia. Diante dos números e da necessidade do TJBA, entendemos que para efeito de dimensionamento da equipe de atendimento a volumetria a ser considerada é de aproximadamente 20.000 (vinte mil) atendimentos por mês, conforme os meses normais de set/19 a out/19. Está correto nosso entendimento?"

Resposta:

Os questionamentos devem restringir-se a assuntos relacionados com o objeto licitado. Informações relacionadas ao contrato atualmente vigente no TJBA estão fora desse escopo.

#### **8. Ambiente Tecnológico do TJBA (Item 22.1)**

"O item 22.1 trata do ambiente tecnológico do TJBA, sendo que o item 5 define a infraestrutura necessária para as atividades de atendimento remoto da Central de de Serviços. De acordo com o item, a mesma deverá ser mantida pela CONTRATADA em instalações fora das dependências do CONTRATANTE. Entendemos que a empresa deve seguir a Norma Regulamentadora 17 (NR17). Está correto nosso entendimento?"

Resposta:

O Termo de Referência não exige e nem desobriga que a CONTRATADA obedeça à Norma Regulamentadora 17. Todavia, o item 10. Obrigações da Contratada define que a CONTRATADA está obrigada a, dentre outros:

*"Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações, estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados, durante a execução desse Contrato."*

#### **9. Histórico da Operação de Serviços (Item 14.8)**

"Conforme item 14.8 do edital, entendemos que não será permitida a subcontratação de empresas para qualquer atividade inerente ao objeto. Está correto o nosso entendimento?"

Resposta:

Considerando o ponto de vista técnico, a Equipe de Planejamento da Contratação entende que a não permissão para subcontratação se justifica pelo objetivo de minimizar os riscos de eventuais imperfeições na execução do serviço, causadas, principalmente, por desnivelamento do conhecimento técnico, falta de padronização em procedimentos operacionais e erros/entraves no fluxo de comunicação entre equipes da CONTRATADA e suas possíveis SUBCONTRATADAS. Adicionalmente, cabe considerar que os serviços contratados são da máxima criticidade, deles dependendo a normalidade do funcionamento administrativo do PJBA e a continuidade da prestação de serviços judicantes à população do estado da Bahia.

#### **10. Encargos Trabalhistas (Item 23 do Termo de Referência)**

"Entendemos que o contingenciamento de Encargos Trabalhistas não será aplicado para o time remoto. Está correto nosso entendimento?"

Resposta:

A CONTRATADA deve observar o item 23. Contingenciamento de Encargos Trabalhistas do Termo de Referência e também a Resolução Nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça.

#### **11. Serviços Eventuais (Item 13.3.3.2)**

"Está sendo informado que os profissionais alocados nessas atividades terão dedicação exclusiva. Entendemos que não será permitido utilizar o time de atendimento para execução dessas atividades eventuais, devendo ser uma equipe específica para tais atividades. Está correto o nosso entendimento?"

Resposta:

A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para definir as regras sobre dedicação exclusiva dos profissionais contratados.

**12 – Comarcas e Horários de Expediente (Anexo VII)**

“O ANEXO VII -- COMARCAS E HORÁRIOS DE EXPEDIENTE, apresenta um total de 203 (duzentas e três) localidades que deverão ser atendidas de forma presencial. Poderia informar o percentual de atendimentos das comarcas pólo e satélites?”

Resposta:

A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para incluir esses dados na nova versão do edital.

**13 – Locais de Execução dos Serviços (Item 12.2)**

“O item 12.2 indica os Locais de Execução dos Serviços. É cediço que as comarcas podem ser de entrância Inicial, Intermediária ou Final, conforme listagem publicada e atualizada pela Corregedoria do TJBA no endereço: <http://www5.tjba.jus.br/corregedoria/comarcas>. Nesse link está claro que a existência de 855 localidades, entre Comarcas e Distritos Judiciários. Entendemos que todas essas localidades (Comarcas e Distritos Judiciários) deverão ser atendidas presencialmente. Está correto nosso entendimento?”

Parecer Técnico

Não. Apenas nas Comarcas se exige atendimento presencial. Os distritos judiciários receberão apenas atendimentos remotos.

**14 – Implantação dos Serviços (Item 13.3.3.2)**

“Está sendo informado que os serviços serão iniciados no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, ou seja, a empresa ganhadora deverá apresentar todo o time remoto e presencial no máximo em 15 (quinze) dias corridos. Está correto nosso entendimento?”

Resposta:

A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para rever essa exigência na nova versão do edital.

**15 – Transição Contratual – Fase II (Item 17 do Termo de Referência)**

“Está sendo informado que a empresa vencedora deverá, em alinhamento com a empresa fornecedora atual, cujo contrato estará em processo de encerramento, realizar a transição operacional, assumindo a gestão e execução das atividades da Central de Serviços, o que deve ocorrer sem interrupções ou reduções no desempenho ou qualidade dos serviços. Entendemos que a CONTRATADA deverá disponibilizar um time capaz de receber o conhecimento da operação e que a empresa atual disponibilizará recursos suficientes para a passagem do conhecimento. Está correto nosso entendimento?”

Resposta:

Conforme item 17. Transição Contratual do Termo de Referência:

Fase II – Transição

Nesta fase, a empresa vencedora do certame deverá, em alinhamento com a empresa fornecedora atual, cujo contrato estará em processo de encerramento, realizar a transição operacional, assumindo a gestão e execução das atividades da Central de Serviços, o que deve ocorrer sem interrupções ou reduções no desempenho ou qualidade dos serviços.

O CONTRATANTE e a CONTRATADA indicarão, cada uma delas, um Gerente de Transição que será o responsável pela supervisão do cumprimento de sua responsabilidade no Plano de Transição. Esses profissionais trabalharão em conjunto, para facilitar a execução / conclusão das atividades do Plano de Transição, de acordo com o cronograma acordado. Também reunir-se-ão, regularmente, para analisar a situação das atividades do Plano de Transição.

Aos membros das equipes de Transição, do CONTRATANTE e da CONTRATADA, serão atribuídas tarefas específicas, para serem cumpridas, dentro dos prazos estabelecidos no Plano de Transição. A coordenação necessária será feita por meio de reuniões de Transição, presididas pelos Gerentes de Transição, do CONTRATANTE e da CONTRATADA, que determinarão a frequência e local das reuniões programadas.

**16 – Qualificação Técnica Profissional (Item 19 do Termo de Referência)**

“Entendemos que os profissionais cujo perfil seja de Supervisão de Atendimento de 2º Nível Especializado devem possuir uma qualificação extremamente especializada para atender os magistrados (Desembargadores e Juizes) e advogados, em sistemas judiciais e extrajudiciais, bem como um domínio do vernáculo jurídico. Está correto nosso entendimento?”

Resposta

As exigências editalícias estão em conformidade com a necessidade da prestação dos serviços e com o nível de qualidade em que são demandados. Eventuais revisões poderão ser aplicadas na republicação do Termo de Referência.

**17 – Qualificação Técnica Profissional (Item 19 do Termo de Referência)**

“Entendemos que os profissionais de perfil Técnico de atendimento de 2º Nível Especializado tem como função o atendimento especializado a Magistrados e Servidores, ocupantes de posições funcionais de alto nível hierárquico no TJBA, os quais exigem abordagem diferenciada e específica. Dessa forma, entendemos que esses profissionais devem possuir um conhecimento extremamente específico, em especial no vocabulário jurídico. Está correto nosso entendimento?”

Resposta

As exigências editalícias estão em conformidade com a necessidade da prestação dos serviços e com o nível de qualidade em que são demandados. Eventuais revisões poderão ser aplicadas na republicação do Termo de Referência.

**18 – Indicadores de Qualidade e Desempenho (Anexo III)**

“No item INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO é apresentado um quadro que expressa o compromisso da CONTRATADA para com o CONTRATANTE com relação aos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços. Traçando um comparativo com o modelo vigente no contrato atual, entendemos que os indicadores sugeridos estão bem mais rigorosos, com o intuito de garantir maior estabilidade ao ambiente sensível do TJBA. Está correto nosso entendimento?”

Resposta

Os questionamentos devem restringir-se a assuntos relacionados com o objeto licitado. Informações relacionadas ao contrato atualmente vigente no TJBA estão fora desse escopo.

**19 – Qualificação Técnica Profissional (Item 19 do Termo de Referência)**

Analisando as exigências de perfis no presente edital, constatamos a inclusão de novos perfis em comparação ao contrato vigente. Desta forma, entendemos que a presente contratação exigirá da CONTRATADA perfis em maior quantidade e com capacitação superior a atual. Está correto nosso entendimento?"

Resposta

Os questionamentos devem restringir-se a assuntos relacionados com o objeto licitado. Informações relacionadas ao contrato atualmente vigente no TJBA estão fora desse escopo.

**20 – Indicadores de Qualidade e Desempenho (Anexo III)**

"No item INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO é apresentada a informação de que o CONTRATANTE poderá solicitar que a CONTRATADA apresente, especificamente, os indicadores de determinada Comarca Pólo e suas Comarcas Satélites (restringindo o alcance geográfico da visão de dados). Em caso de não atingimento dos indicadores, o cálculo da glosa será relativizado utilizando o rateio proporcional no período. Entendemos que todos os indicadores de Tempo de atuação e de solução deverão ser atingidos em seu nível de contrato em cada comarca pólo e nas suas comarcas satélites, ou seja, como exemplo, a Comarca Pólo de Feira de Santana e suas satélites devem atingir todos os indicadores. Está correto nosso entendimento?"

Resposta

A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para que esta informação fique mais evidente.

**21 – Histórico da Operação de Serviços (Item 22.3.1)**

"Entendemos que os chamados apresentados no item 22.3.1 – Total de chamados abertos por período e por canal de atendimento, são chamados tratados pelo time de 1º nível. Está correto nosso entendimento?"

Resposta

Os chamados abertos pelos canais TELEFÔNICO e AUTOSERVIÇO (WEB) exigirão que a equipe do 1º nível de atendimento realize, no mínimo, a atividade de classificação do chamado. Todavia, uma parte dos chamados abertos pelo canal CHATBOT poderão ser resolvidos por este mesmo recurso de software (que é baseado em Computação Cognitiva), sem requerer ação alguma da equipe do 1º nível de atendimento.

**22 – Histórico da Operação de Serviços (Item 22.3.1)**

"O item 22.3.1 apresenta um gráfico de Histórico da Operação de Serviços. O gráfico está relacionado APENAS aos quantitativos de chamados atendidos de forma remota e presencial, que são os chamados efetivamente resolvidos. A outra parte SIGNIFICATIVA é tratada pelo time de 1º Nível e encaminhada para outros grupos solucionadores. Ou seja, entendemos que nesse gráfico espemico estão sendo desconsiderados os chamados encaminhados para os demais grupos solucionadores, que são atendidos pelo 1º Nível. Está correto nosso entendimento?"

Resposta

A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para incluir esses dados na nova versão do edital.

**23 – Qualificação Técnica Profissional (Item 19 do Termo de Referência)**

"O item tem 22.3.1 apresenta o gráfico relacionado a Ligações para acompanhamento de chamados. Está sendo representado no gráfico o volume de ligações de acompanhamento. Gostaríamos de saber se para cada ligação são gerados chamados ou apenas ocorre o acompanhamento no chamados existente."

Resposta

A cada ligação recebida para acompanhamento de chamado, esse contato é registrado no histórico (log) do chamado já existente. Não é criado um novo chamado.

**24 – Qualificação Técnica Profissional (Item 19 do Termo de Referência)**

"Entendemos que os profissionais cujos perfis sejam de Coordenação da Central de Serviços e Supervisão de atendimento não podem acumular função. Está correto nosso entendimento?"

Resposta

A equipe de planejamento da contratação fará a revisão no Termo de Referência para que informações acerca da sobreposição de perfis fiquem evidentes.

**25 – Ordens de Serviço (Item 22.7)**

"No quadro de Tipo de Demanda estão sendo apresentadas as demandas de Manutenção e Aperfeiçoamento de ferramentas de software e Desenvolvimento ou Customização de Relatórios. Entendemos por Manutenção e aperfeiçoamento de ferramentas de software ajustes na ferramenta de CA SDM e por Desenvolvimento ou Customização de Relatórios a manutenção em relatórios e dashboards baseados em Codeigniter (free software). Está correto nosso entendimento?"

Resposta

Os serviços eventuais que podem ser demandados não necessariamente se restringirão às soluções que foram especificamente listadas no enunciado da questão. Mas sempre estarão relacionados ao objeto principal da contratação, às atividades da Central de Serviços e às capacidades esperadas para os perfis profissionais que estão sendo contratados.

**26 – Histórico da Operação de Serviços (Item 22.3.1 do Termo de Referência)**

"Foram apresentados os gráficos de distribuições de ligações de junho/20 a agosto/20. Gostaríamos de que fossem apresentados os quantitativos de ligações dos meses de setembro/19, outubro/19 e novembro/19. Tal informação é fundamental, pois é de conhecimento que nos meses de dezembro e janeiro o Tribunal de Justiça entra em recesso, nos meses de janeiro e fevereiro os servidores agendam férias e de março até o momento a pandemia alterou de forma significativa o histórico de atendimento."

Resposta

Alguns gráficos e tabelas da seção 22.3.1 Histórico da Operação de Serviços já possuem informação histórica que compreende 12 meses. Inclusive, abarca os períodos antes e durante a pandemia de COVID-19. A equipe de planejamento da contratação entende que esta seção possui informações suficientes para análises e eventuais projeções por parte dos licitantes.

Salvador, 07 de Janeiro de 2021.



**Camila Andrade Guimarães**

Coordenadora do Núcleo Central de Licitação  
Pregoeira