


Zimbra

015795600582@tre-ba.jus.br

RES: Resposta ao pedido de esclarecimento

De : Fernanda De Araujo Lima Lopes
<falopes1@stefanini.com>

Qui, 20 de jan de 2022 14:58

 1 anexo

Assunto : RES: Resposta ao pedido de esclarecimento

Para : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Cc : Karina Rodrigues Ferreira
<krferreira1@stefanini.com>

Prezado Gilson, boa tarde!

Agradeço o retorno.

Muito obrigada.

**FERNANDA LOPES**

Analista de Negócios

SCN Q 1 Ed Number One - Segundo Andar - Brasília/DF
(61) 3704-8411

www.stefanini.com

De: Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Enviada em: quinta-feira, 20 de janeiro de 2022 14:57

Para: Fernanda De Araujo Lima Lopes <falopes1@stefanini.com>

Cc: Karina Rodrigues Ferreira <krferreira1@stefanini.com>

Assunto: Resposta ao pedido de esclarecimento

[EXTERNAL EMAIL]

Sra. Licitante

Segue as respostas ao seu pedido de esclarecimento.

1. **Item: 1.1.** Deverá ser implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurado, treinado, mantido atualizado pela CONTRATADA. Este tipo de atendimento deverá estar disponível somente em "Horário Administrativo"? **Não, por tratar-se de atendimento automatizado deverá estar disponível 24x7x365, no entanto o transbordo para atendimento humano só estará disponível no horário administrativo;**

Atualmente o Órgão utiliza de canais digitais para o atendimento? **Sim.**

Seria possível detalhar mais sobre a quantidade de interações, volumetrias etc.? Tendo em vista que o principal canal digital utilizado está disponível para o público-externo e que o Assistente Virtual inteligente (chatbot) requerido pela contratação em tela destina-se exclusivamente ao público-interno é desaconselhável o uso da volumetria existente como referência.

2. **Referente a Tabela 1** – Quantitativo mínimo e inicial por equipe especializada- o quantitativo inicial será o mínimo aceitável no decorrer da execução do contrato, ou seja, não sendo permitido a sua redução. O nosso entendimento está correto? [O entendimento está correto.](#)

Gilson Conceição

Pregoeiro

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Telefone 71-3373-7084

Importante: As informações deste e-mail são confidenciais. O uso não autorizado é proibido por lei. Por favor, considere o ambiente antes de imprimir.

Important: The information on this e-mail is confidential. Non-authorized use is prohibited by law. Please Consider the Environment Before Printing.

De : Gilson Soares Da Conceição <gsconceicao@tre-ba.jus.br>

Qui, 20 de jan de 2022 14:57

Assunto : Resposta ao pedido de esclarecimento

Para : Fernanda De Araujo Lima Lopes
<falopes1@stefanini.com>

Cc : Karina Rodrigues Ferreira
<krferreira1@stefanini.com>

Sra. Licitante

Segue as respostas ao seu pedido de esclarecimento.

1. **Item: 1.1.** Deverá ser implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurado, treinado, mantido atualizado pela CONTRATADA. Este tipo de atendimento deverá estar disponível somente em "Horário Administrativo"? [Não, por tratar-se de atendimento automatizado deverá estar disponível 24x7x365, no entanto o transbordo para atendimento humano só estará disponível no horário administrativo;](#)

Atualmente o Órgão utiliza de canais digitais para o atendimento? [Sim.](#)

Seria possível detalhar mais sobre a quantidade de interações, volumetrias etc.? [Tendo em vista que o principal canal digital utilizado está disponível para o público-externo e que o Assistente Virtual inteligente \(chatbot\) requerido pela contratação em tela destina-se exclusivamente ao público-interno é desaconselhável o uso da volumetria existente como referência.](#)

2. **Referente a Tabela 1** – Quantitativo mínimo e inicial por equipe especializada- o quantitativo inicial será o mínimo aceitável no decorrer da execução do contrato, ou seja, não sendo permitido a sua redução. O nosso entendimento está correto? [O entendimento está correto.](#)

**Gilson Conceição
Pregoeiro**

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia
Telefone 71-3373-7084