



**PODER JUDICIÁRIO - JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**  
**SECRETARIA DE LICITAÇÕES**

**PROCESSO Nº. 43.735/2014**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 08/2017**

Proponente interessado no certame em epígrafe apresenta os seguintes questionamentos:

1. Existe estimativa para volume médio mensal de registros?

**Resposta:** Sim. Os dados disponíveis e necessários para estimativas das proponentes estão detalhados no item 10 do Anexo I do Termo de Referência.

2. Qual a taxa de crescimento estimada para o volume de chamados?

**Resposta:** O crescimento estimado é de 10% para o ano de 2017.

3. Existe alguma ferramenta atual para registro de chamados? Em caso afirmativo, a mesma deverá ser mantida?

**Resposta:** Sim, existe. Não, poderá ser ofertada outra solução.

4. A ferramenta de chamados deverá possuir algum tipo de certificação como Pink Elephant ou outra? Em caso afirmativo, quais e para quais quesitos?

**Resposta:** Sim, conforme definido no Anexo II do Termo de Referência.

5. O Service Desk registrará apenas atendimentos relacionados aos grupos solucionadores de TI?

**Resposta:** Sim.

6. Quais as localidades atendidas, distâncias entre estas e a distribuição de chamados por localidade, horário (linha do tempo) e tipo de atendimento?

**Resposta:** Os dados disponíveis e necessários para estimativas das proponentes estão detalhados no item 10 do Anexo I do Termo de Referência.

7. Qual o SLA (para atendimento e para solução) para cada tipo de atendimento / localidade / grupo de usuários?

**Resposta:** Os níveis mínimos de serviço estão detalhados no item 12 do Anexo I do Termo de Referência.

8. Qual o percentual de chamados deverá ser resolvido no primeiro atendimento (FCR)?

**Resposta:** Os níveis mínimos de serviço estão detalhados no item 12 do Anexo I do Termo de Referência.

9. Existe um TME (tempo médio de espera) definido e/ou tempo máximo para repasse de chamado do N1 para o N2?

**Resposta:** Os níveis mínimos de serviço estão detalhados no item 12 do Anexo I do Termo de Referência.

10. Existe alguma ferramenta atual para atendimento remoto? Em caso afirmativo, a mesma deverá ser mantida? Quais requisitos de segurança a mesma deverá possuir?

**Resposta:** Sim. Não. Os requisitos da ferramenta de acesso remoto estão definidos no Anexo II do Termo de Referência.

11. Caso o serviço indicado já esteja sendo executado, quantas pessoas são necessárias para atender o SLA proposto?

**Resposta:** A proponente deve dimensionar a equipe necessária para atender os níveis mínimos de serviços definidos no Anexo II do Termo de Referência.

12. Existe necessidade de alguma comprovação de capacidade técnica para algum tipo de profissional da equipe? Em caso afirmativo, que documento deve ser apresentado?

**Resposta:** Os requisitos de qualificação dos profissionais estão detalhados no Anexo I do Termo de Referência.

13. Precisamos disponibilizar um 0800? Se sim, suportar quantas chamadas simultâneas?

**Resposta:** Os requisitos da central telefônica e do canal 0800 estão detalhados no Anexo I do Termo de Referência. A proponente deve dimensionar a quantidade de atendimentos simultâneos de acordo com a volumetria informada no mesmo documento, de forma a cumprir os níveis mínimos de serviço.

14. Há necessidade de gravação das chamadas? Em caso afirmativo, as gravações deverão ficar retidas por quanto tempo?

**Resposta:** Os requisitos do sistema de gravação digital estão detalhados no item 3.2.16 Anexo I do Termo de Referência.

15. Há necessidade de integração de PBXIP entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE? Em caso afirmativo, qual a tecnologia utilizada e requisitos necessários?

**Resposta:** Não.

16. Serão necessários softwares para uso da equipe? Quais? De quem será a responsabilidade sobre licenciamento? Haverá capacitação da equipe na utilização dos mesmos?

**Resposta:** O ferramental para atuação das equipes está descrito no item 7 do Anexo I do Termo de Referência.

17. Existem requisitos para a conexão VPN entre a Central de atendimento da CONTRATADA e o TRT-AL?

**Resposta:** Os requisitos do link de comunicação estão detalhados no item 3.3 do Anexo I do Termo de Referência.

Maceió, 09/06/2017

**ORIGINAL ASSINADO**

---

Luís Henrique Alves Salvador  
Pregoeiro

**ORIGINAL ASSINADO**

---

Maurício Augusto Figueiredo  
Unidade Técnica Requisitante