

Análise de documentos complementares e atestados. Empresa: Geoi2 Tecnologia da Informação Ltda

Thalles de Souza Torchi

sex 06/10/2023 07:41

Para:Érika Murackami Duarte da Rosa <erika.rosa@tre-ms.jus.br>; sgs <sgs@tre-ms.jus.br>;

Análise de documentos complementares e atestados:

Empresa:

Geoi2 Tecnologia da Informação Ltda

Documentos complementares / atestados (TCE)

Os níveis de acordo de serviços descritos no documento **4_Edital - Pregão Presencial TCE - N. 19-2019.pdf** não são os mesmos descritos no documento complementar **2_DOC. COMPLEMENTAR - TCE.pdf**. Não sendo possível considerar a documentação complementar como válida para avaliação de capacidade técnica.

Documentos complementares / atestados (SEFAZ)

O atestado de capacidade técnica apresentado, documento **14-Atestado- SGI.pdf**, não apresenta informação sobre o cumprimento dos níveis de acordo de serviço. Neste mesmo documento na seção **Detalhamento do Objeto Anexo I "A" - Termo de Referência** não há descrição de nenhum acordo de nível de serviço.

No documento complementar, **5_DOC. COMPLEMENTAR - SGI.pdf**, a superintendência de gestão da informação (SGI) declara que empresa apresentou nível de atendimento no prazo acima de 80% durante a vigência do contrato e lista os índices de nível de atendimento de julho de 2021 até junho de 2022.

A apresentação deste documento, **5_DOC. COMPLEMENTAR - SGI.pdf**, gerou dúvidas, visto que ele cita apenas um nível de acordo de serviço sendo monitorado, porém, no documento **14-Atestado- SGI.pdf** na Seção **Detalhamento do Objeto Anexo I "A" - Termo de Referência**, não há descrição de nenhum acordo de nível de serviço.

Em diligência ao órgão SGI, foi confirmado que no termo de referência apresentado, no documento **14-Atestado- SGI.pdf**, realmente não há informação sobre níveis de acordo de serviço. Os níveis de acordo de serviço foram apostilados, segundo a SGI, após o início do contrato.

Assim, esta unidade técnica se debruçou em análise mais detalhada do documento **14-Atestado- SGI.pdf** e verificou que o objeto do atestado se divide em dois itens que transcrevemos abaixo, a saber:

QUANTITATIVOS DO FORNECIMENTO – LOTE 01					
ITEM 01	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOB A FORMA DE UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST)	UNID.	ESTIMADO (ANUAL)	PERÍODO	
				UNIDADE	QTDE.
Grupo I	Desenvolvimento, Manutenção evolutiva, manutenção corretiva, performance, customização, parametrização, testes e Modernização de Sistemas de informação.	UST-I	264.000	Mês	54,1
FORNECIMENTO – CADA PERÍODO DE VIGÊNCIA					
CONTRATO	1º TERMO ADITIVO	2º TERMO ADITIVO	3º TERMO ADITIVO	4º TERMO ADITIVO	TOTAL
264.000 UST	264.000 UST	264.000 UST	264.000 UST	191.535 UST	1.247.535 UST

ITEM 02	DESCRIÇÃO	PROFISSIONAIS E QUANTITATIVOS		PERÍODO	
		UNIDADE	QTDE.	UNIDADE	QTDE.
	SERVIÇO CONTÍNUO DE CONTACT CENTER, PARA ATENDIMENTO NÍVEL 1 E REGISTROS DE OCORRÊNCIAS, PARA OS USUÁRIOS E CONTRIBUINTES				
	Atendimento Humanizado (Atendentes do Call Center) Prestação de serviços de Contact Center com função ativa e receptiva, para suporte Nível 1, registro de ocorrências, englobando os equipamentos e sistemas de atendimentos, os recursos humanos, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, visando o relacionamento com os usuários, contribuintes e cidadãos, com a SGI-SEFAZ-MS.	Operador de Teleatendimento (PA)	15	Mês	60,0
Supervisor		01			
Analista Técnico de Qualidade		01			
	CARGA HORÁRIA				
	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	DIÁRIA	SEMANAL		
	- Supervisor e Analista Técnico de Qualidade.	08 (Oito) horas	40 (Quarenta) horas		
	- Operador de Teleatendimento (PA).	06 (Seis) horas	30 (Trinta) horas		
	- Atendimento Humanizado (Atendentes do Call Center).	10 (Dez) horas - 7:30 às 17:30 horas	50 (Cinquenta) horas		
	SISTEMAS ELETRÔNICOS				
	- Sistema Eletrônico (URA).	Durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.			
	- Sistema Multicanal de Autoatendimento Inteligente-ChatBot.			Mês	24,0

O item 1 não pode ser avaliado como atestado de capacidade técnica, visto referir-se a atividades de desenvolvimento de software.

O item 2 não pode ser avaliado como atestado de capacidade técnica, visto referir-se a apenas a atividades de nível 1, em contraponto à exigência de atendimento de nível 1 (atendimento remoto) e nível 2 (atendimento de campo) do termo de referências 20/2023-TRE/MS. Além disso, as descrições e atribuições são incompatíveis com o atendimento de nível 1 solicitados no referido Termo de Referência.

Abaixo transcrevemos as atribuições do item 2 (atendimento remoto nível 1) do atestado documento 14-Atestado- SGI.pdf .

3.2 SERVIÇO CONTÍNUO DE CONTACT CENTER, PARA ATENDIMENTO NÍVEL 1 E REGISTRO DE OCORRÊNCIAS, PARA USUÁRIOS, CONTRIBUINTES E CIDADÃOS.

3.2.1 Prestação de serviços de *Contact Center* com função Receptiva, para suporte Nível 1, registro de ocorrências, englobando os equipamentos e sistemas de atendimentos, os recursos humanos, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, visando o relacionamento com os usuários, contribuintes e cidadãos, com a SGI-SEFAZ-MS.

3.2.2 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DA CONTACT CENTER DA SGI-SEFAZ-MS

3.2.3 Dentre as diversas características inerentes ao *Contact Center*, destacam-se as descritas a seguir, e que serão exigidas da Contratada durante o período de implantação a fim de viabilizar a SGI-SEFAZ-MS a continuidade da operacionalização do *Contact Center*.

3.2.3.1 Criação de um novo conceito de atendimento;

3.2.3.2 Viabilizar ao público alvo o acesso às informações dos produtos e serviços da SGI-SEFAZ-MS;

3.2.3.3 Estabelecer relações de ganho mútuo contribuindo para o cumprimento das metas e fortalecendo o relacionamento com usuários da SGI-SEFAZ-MS, contribuintes da SEFAZ-MS e cidadãos do Estado de Mato Grosso do Sul;

3.2.3.4 Prover atendimento em Nível 1;

3.2.3.5 Prover o registro e encaminhamento das ocorrências recebidas;

3.2.3.6 Massificar o atendimento da SGI-SEFAZ-MS garantindo padrões excelentes de satisfação dos usuários;

3.2.3.7 Promover ganho de produtividade, otimização de custos, fazendo mais com menos, viabilizando o atendimento a outros interessados;

3.2.3.8 Servir como monitor de satisfação dos usuários atendidos em tempo real;

3.2.3.9 Disponibilizar um serviço de alta qualidade e performance;

3.2.3.10 Ser um serviço com alto grau de flexibilidade adaptável às realidades locais garantindo padrões mínimos de excelência; e

3.2.3.11 Ser reconhecido pelos usuários como o melhor serviço de atendimento existente: ágil, assertivo, pessoal e pró-ativo.

3.2.4 DESCRIÇÃO GERAL DA DEMANDA

A contratação de serviços de *Contact Center*, prevê atendimentos a usuários da SGI-SEFAZ-MS, contribuintes da SEFAZ-MS e cidadãos do estado de Mato Grosso do Sul, que com base no IBGE possui 2.4 milhões de habitantes.

3.2.5 O serviço de *Contact Center* aborda as seguintes áreas a serem executadas pela empresa contratada:

3.2.5.1 Tecnologia: consiste em toda a infraestrutura necessária para realização do trabalho, englobando equipamentos de telefonia, sistemas de informação que

gerenciam as funções de *Contact Center*, sistemas para geração dos relatórios e gráficos para análise de resultados dos atendimentos realizados.

3.2.5.2 Abrangência de todos os atores envolvidos no processo de atendimento de *Contact Center*, englobando operadores de atendimento, supervisor, analista técnico da qualidade e gerente.


3.2.5.3 Qualidade e Processos: consiste na criação e implantação dos procedimentos de avaliação qualitativa das ligações, no mapeamento e repasse dos roteiros e outros processos para atendimento padronizado, atualização das informações dos produtos e serviços da SGI-SEFAZ-MS, manter o cadastro de usuários, contribuintes e cidadãos atualizados, realizar interação com o Gestor responsável do *Contact Center* pela SGI-SEFAZ-MS, identificar falhas e pontos de melhoria no atendimento, promover ações motivacionais, e outras ações necessárias para manter o processo de atendimento em funcionamento eficaz e garantir a qualidade dos serviços prestados.

Diante de todo o exposto, esta unidade técnica entende que a **empresa Geoi2 Tecnologia da Informação Ltda NÃO ATENDE** aos critérios de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA.


Thalles de Souza Torchi

Seção de Gestão de Serviços de TI (SGS)

STI | CITIS | TRE-MS

 (67) 2107-71118

 thalles.torchi@tre-ms.jus.br

 Rua Des. Leão Neto do Carmo nº 23