

QUESTIONAMENTOS	RESPOSTAS
. Qual o percentual de Nível de Serviço esperado por ilha?	Para o Atendimento Receptivo Humano Telefônico, a meta mínima de NS é 80/20, isto é, 80% das chamadas atendidas em até 20 segundos. Para vídeo chamada, não há percentual fixo previamente estabelecido: o NS será definido a partir da média simples dos três meses anteriores, sendo apurados inicialmente três meses para formação da meta. Para as demais modalidades, o Anexo B estabelece indicadores próprios, e não um NS percentual por “ilha”.
. Qual o percentual limite de abandono por ilha?	Atualmente o percentual de abandono por si só não possui meta, mas é parte do indicador de nível de serviço: Fórmula: $NS (\%) = (CAY / CR - CAbY)$ Em que: CAY = total de chamadas atendidas em até Y segundos CR = total de chamadas recebidas CAbY = total de chamadas abandonadas em até Y segundos O nível de serviço é descrito como X/Y, ou seja, X% das chamadas atendidas em até Y segundos. Procedimento de Avaliação: a apuração dos dados para cálculo do NS deverá ser automática, por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão de demandas telefônicas. Meta: O percentual mínimo a ser alcançado para o NS é de $80/20 = 80\%$ das chamadas atendidas em até 20 segundos.
. Qual o tempo médio de atendimento/tratamento por ilha?	A informação solicitada será disponibilizada quando da publicação da licitação.
. Qual o comportamento de curva diária de volume por ilha?	A informação solicitada será disponibilizada quando da publicação da licitação.

. Qual o comportamento da curva intra hora de volume por por ilha?	A informação solicitada será disponibilizada quando da publicação da licitação.
. Podemos considerar sinergia entre os tipos de atendimentos? Se sim, em quais?	O Anexo A prevê expressamente o modelo “Multi-Perfil”, no qual um grupo de operadores trabalha de forma compartilhada em diversos serviços, permitindo reunir em uma única célula serviços com afinidades de informações, sistemas e procedimentos. Entretanto, o atendimento multiperfil não pode envolver órgãos diferentes. Serviços com elevado grau de complexidade e/ou segurança podem ser definidos como dedicados pela Contratante. Além disso, a plataforma deve operar em modelo omnichannel e a base de conhecimento deve ser única e integrada para os canais humanos e não humanos. Portanto, os documentos permitem sinergia, mas não apresentam uma relação fechada dizendo exatamente quais ilhas devem ser agrupadas entre si.
. Qual a quantidade de atendimentos simultaneos nas ilhas "Atendimento Multicanal 1" e "Atendimento Multicanal 2" ?	A informação solicitada será disponibilizada quando da publicação da licitação.